

การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

นางนิชาวดี ตานีเห็ง

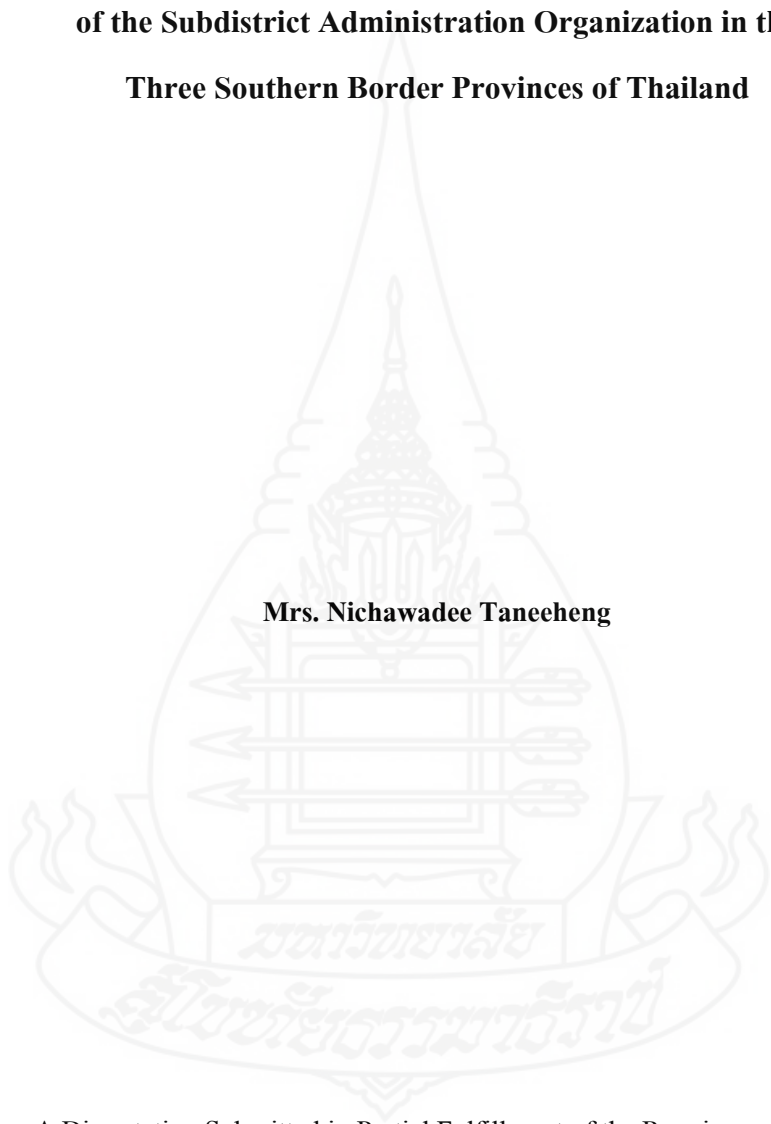


คุณูปการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Communication Competency Development of Chief Executives
of the Subdistrict Administration Organization in the
Three Southern Border Provinces of Thailand**

Mrs. Nichawadee Taneeheng



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Doctor of Philosophy in Communication Arts

School of Communication Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

ชื่อคุณูปนิพนธ์ การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัย นางนิชาวดี ตานีแห่งรหัสนักศึกษา 4521500100 ปริญญา ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต(นิเทศศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว (2) ศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์

(3) ศาสตราจารย์ ดร.โกวิทช์ พวงงาม ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เกี่ยวกับ 1) รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน 2) เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน 3) องค์ประกอบสมรรถนะทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน 4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์กลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร ข้าราชการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส รวมจำนวน 82 คน เลือกแบบเจาะจงและเทคนิคสโนว์บอล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสัมภาษณ์กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีดังนี้
1) รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานมี 8 รูปแบบคือ (1) การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร ได้แก่ การมอบหมายงาน การประชุม การกำกับติดตามงาน และการให้คำปรึกษา (2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ (3) การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชนในชุมชน (4) การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร (5) การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน (6) การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน (7) การสื่อสารด้วยการสร้างผลงาน และ (8) การสื่อสารเพื่อรักษาสถานะเชิงทางการเมือง
2) การเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ประสิทธิภาพทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา การมีทัศนคติและความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและการมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็น 6 กลยุทธ์ คือ (1) กลยุทธ์ผู้เขารู้เราเท่าทันเทคโนโลยี (2) กลยุทธ์เข้าใจเข้าถึงฟังพาได้ 24 ชั่วโมง (3) กลยุทธ์สื่อสารคุณธรรมนำการพัฒนา (4) กลยุทธ์สื่อสารผลงานดีมีงาน (5) กลยุทธ์สื่อสารประสานสัมพันธ์ และ (6) กลยุทธ์สื่อสารสมานฉันท์ชุมชน 3) องค์ประกอบสมรรถนะทางการสื่อสารมี 2 ประเภท คือ (1) สมรรถนะหลัก ได้แก่ การพูดและนำเสนอ การฟัง บุคลิกภาพ การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย การสร้างภาพลักษณ์ การสร้างช่องทางการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ และ (2) สมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวทางปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม และสมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม 4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร คือ (1) ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ กลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในงานองค์กรปกครองท้องถิ่นแบบครบวงจร การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน การพูดต่อหน้าสาธารณชน การสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่ การสื่อสารในภาวะวิกฤติ และสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ ใช้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การถอดบทเรียนความสำเร็จและการศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะการสื่อสารระดับสูง

คำสำคัญ สมรรถนะการสื่อสาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Dissertation title: Communication Competency Development of Chief Executives of the Subdistrict Administration Organization in the Three Southern Border Provinces of Thailand

Researcher: Mrs. Nichawadee Taneeheng; **ID:** 4521500100; **Degree:** Doctor of Philosophy (Communication Arts); **Dissertation advisors:** (1) Dr. Wittyator Torkaew, Associate Professor; (2) Dr. Teerapat Serirungsan, Professor; (3) Dr. Kowit Puang-ngam, Professor;
Academic year:2017

Abstract

The objectives of this research were to study the communications of chief executives of sub-district administrative organizations (SAOs) in the 3 southern border provinces in terms of 1) forms of communication used in their work; 2) a comparison of the forms and methods of communication used in their work; 3) components of communication competency in their work; and 4) approaches for developing their communication competency.

This was a qualitative research applying in-depth interviews and group interviews. The key informants were chief executives of SAOs, administrators, government employees, stakeholders, and citizens who received services in the provinces of Yala, Pattani and Narathiwat, for a total of 82 persons, chosen through purposive and snowball sampling technique. The research tools were an in-depth interview form and a group interview form. Data were analyzed through descriptive analysis.

The results showed that 1) 8 forms of communication were used in the work of the SAO chief executives: (1) organizational management communications such as delegating work duties, meetings, following up and controlling work, and giving advice; (2) searching for and receiving news and information for decision making; (3) publicizing and transferring news and information to the public; (4) creating public participation in the SAO's missions; (5) building relationships with the citizens and stakeholders in the community; (6) alleviating problems and improving the public welfare; (7) producing work results; and (8) communications for maintaining voter support. 2) A comparison of forms and methods of communication used by SAO chief executives in their work showed that management experience, education, attitude toward and knowledge about communication, and personal communication skills impacted the communication strategies used. Six major strategies were identified: (1) "know your enemy, know yourself" and be technology savvy; (2) reliable 24/7 access; (3) "morality leads development"; (4) power of teamwork; (5) interconnected relationships; and (6) united community harmony. 3) There were 2 types of components to communications competency: (1) primary capacity, i.e. speaking and presentation; listening; personality; relationship building with target groups; image building; communications channel building; and using new communications technology; and (2) location-specific competency, comprising being a model leader by following Muslim principles, and being a good communicator in a multi-cultural society by upholding the shared morals and practices of every culture. 4) Approaches for further developing communications competency are (1) competency development content should cover comprehensive communication and public relations strategies for local administrative organization leaders; how to communicate vision, policy and work results; public speaking; image building; personality development for new age local leaders; crisis communications; and digital technology savvy communications; (2) the competency development methods should include workshops, seminars, sharing of success stories, and study visits to SAOs that are led by chief executives with good communication competency.

Keywords: communication competency, sub-district administrative organization chief executives, 3 southern border provinces

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอซูโกร์ (ขอขอบคุณ) ต่อดองค์อัลลอฮ์ (ซ.บ.) พระผู้เป็นเจ้าของเจ้า ที่ทำให้บ่าวของพระองค์ (ผู้วิจัย) ได้ผ่านพ้นบททดสอบและประทานทางนำอุมมัตสู่ความสำเร็จในการศึกษาหลักสูตรปริญญา ศึกษบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชในครั้งนี้

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใน สามจังหวัดชายแดนภาคใต้” สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงต่ออาจารย์ที่ปรึกษา หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาธร ท่อแก้ว ที่ได้ติดตาม ดูแล บ่มเพาะวิธีคิด ให้คำแนะนำ ให้ กำลังใจและเมตตาช่วยเหลือลูกศิษย์ทุกขั้นตอนในการดำเนินงานวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. ชีรภัทร์ เสรีรังสรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ศาสตราจารย์ ดร. โกวิทย์ พวงงาม รองศาสตราจารย์ ดร. สุรัตน์ เมธิกุล และรองศาสตราจารย์ ดร. ธิติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนและคณะกรรมการหลักสูตรปริญญา ศึกษบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ที่ได้แนะนำและปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลัก นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา ตำบลลำพะยา อำเภอเมืองจังหวัดยะลา นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ ตำบลบานา และนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ผู้บริหารฝ่ายการเมือง บุคลากรและประชาชน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทุก ท่านที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยะลาทุกท่านที่ให้โอกาส ให้กำลังใจและช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดระยะเวลาจนจบการศึกษา

ขอบคุณกำลังใจที่สำคัญยิ่งในการศึกษาระดับปริญญาเอกในครั้งนี้ คือ บุตรชาย นายอัม รินทร์ ตานีเห็ง และบุตรสาว นางสาวอัมรา ตานีเห็ง และขอขอบพระคุณบิดาและน้องชายที่ดูแลและ ช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาปริญญาเอก

ขอขอบพระคุณทุกกัลยาณมิตรที่คอยเกื้อหนุนสนับสนุนบำรุงพลังใจและให้ข้อคิดเพื่อให้ ผู้วิจัยมีความเข้มแข็งตลอดเส้นทางการจัดทำวิทยานิพนธ์

นิชาวดี ตานีเห็ง

.....

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	10
วัตถุประสงค์การวิจัย	10
กรอบแนวคิดการวิจัย	10
ขอบเขตการวิจัย	12
นิยามศัพท์ในการวิจัย	13
ประโยชน์ที่ได้รับ	20
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	22
แนวคิดการใช้การสื่อสารของผู้นำ	22
แนวคิดการสื่อสารเพื่อการบริหาร	36
แนวคิดสมรรถนะการสื่อสาร	46
แนวคิดบทบาทและหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	65
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารทางการเมืองของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	73
บริบทการสื่อสาร สังคมและวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้	74
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	77
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	95
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	95
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	101
การเก็บรวบรวมข้อมูล	103
การวิเคราะห์ข้อมูล	103
การตรวจสอบข้อมูล	104

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การนำเสนอข้อมูล.....	105
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	106
ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	106
ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสาร ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดน ภาคใต้.....	145
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	238
ส่วนที่ 4 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ใน การปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	283
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	297
สรุปการวิจัย.....	297
อภิปรายผล.....	312
ข้อเสนอแนะ.....	331
บรรณานุกรม.....	333
ภาคผนวก.....	344
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	345
ข แบบสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....	347
ค แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารฝ่ายการเมือง/ผู้นำท้องถิ่น/เจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	360
ง แบบสัมภาษณ์ (การสนทนากลุ่ม) สำหรับประชาชนผู้รับบริการ.....	371
จ ภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม.....	379
ประวัติผู้วิจัย.....	386

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สรุปแสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย.....	101
ตารางที่ 4.1 สรุปประเด็นรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	140
ตารางที่ 4.2 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา.....	160
ตารางที่ 4.3 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา.....	171
ตารางที่ 4.4 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประจักษ์.....	190
ตารางที่ 4.5 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานา.....	202
ตารางที่ 4.6 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู.....	217
ตารางที่ 4.7 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน.....	229
ตารางที่ 4.8 สรุปประเด็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	230
ตารางที่ 4.9 สรุปประเด็นองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	272
ตารางที่ 4.10 สรุปประเด็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	292



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิด “วงแหวนแห่งความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับภาวะผู้นำ.....	25
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความสามารถทางการสื่อสาร.....	50
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความสามารถทางการสื่อสารของ Robert N. Bostrom.....	51
ภาพที่ 4.1 สรุปรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	107
ภาพที่ 4.2 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร.....	108
ภาพที่ 4.3 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรด้านการมอบหมายงาน.....	109
ภาพที่ 4.4 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรด้านการประชุม.....	114
ภาพที่ 4.5 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรด้านการกำกับติดตามงาน.....	116
ภาพที่ 4.6 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรด้านการให้คำปรึกษา.....	118
ภาพที่ 4.7 การสื่อสารเพื่อเปิดรับแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ.....	119
ภาพที่ 4.8 การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชนในชุมชน.....	124
ภาพที่ 4.9 การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร.....	128
ภาพที่ 4.10 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน.....	131
ภาพที่ 4.11 การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน.....	134
ภาพที่ 4.12 การสื่อสารด้วยการสร้างผลงาน.....	136
ภาพที่ 4.13 การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง.....	138
ภาพที่ 4.14 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	145
ภาพที่ 4.15 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายก อบต.....	238
ภาพที่ 4.16 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านการวางตัวที่เป็นกันเอง.....	239
ภาพที่ 4.17 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....	240
ภาพที่ 4.18 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านการมีจิตบริการ.....	241
ภาพที่ 4.19 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านแต่งกายเหมาะสมกับ สถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม.....	242

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.20 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ ประเด็นการวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร.....	243
ภาพที่ 4.21 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ ประเด็นการกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน.....	245
ภาพที่ 4.22 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอประเด็นการเตรียมการพูด.....	246
ภาพที่ 4.23 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ ประเด็นการใช้วาทศิลป์ด้วยถ้อยคำสร้างมิตรและการ โน้มน้ำใจ.....	247
ภาพที่ 4.24 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์ ประเด็นการลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสม่ำเสมอ.....	249
ภาพที่ 4.25 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์ ประเด็นการใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารสร้างความใกล้ชิด.....	250
ภาพที่ 4.26 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ.....	251
ภาพที่ 4.27 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์ ประเด็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม.....	252
ภาพที่ 4.28 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น ประเด็นการมีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน.....	254
ภาพที่ 4.29 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น ประเด็นการสื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน.....	255
ภาพที่ 4.30 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น ประเด็นระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้.....	256
ภาพที่ 4.31 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่นประเด็นการมีเครือข่าย การสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ.....	258
ภาพที่ 4.32 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการฟังประเด็นการตั้งใจฟังและจับประเด็นได้.....	259
ภาพที่ 4.33 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการฟังประเด็นความเข้าใจทัศนคติของผู้พูด.....	260

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.34 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร ประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน.....	261
ภาพที่ 4.35 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร ประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน.....	262
ภาพที่ 4.36 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ประเด็นการเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล.....	263
ภาพที่ 4.37 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ประเด็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร.....	264
ภาพที่ 4.38 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถี อิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการแสดงออกทางการ สื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน.....	266
ภาพที่ 4.39 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถี อิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการมีแบบแผนกิจวัตรประจำ วันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม.....	267
ภาพที่ 4.40 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการสื่อสาร ในสังคมพหุวัฒนธรรมการส่งเสริมกิจกรรมให้ประชาชนอยู่ร่วมกัน ด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน.....	269
ภาพที่ 4.41 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการสื่อสาร ในสังคมพหุวัฒนธรรมประเด็นการส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมทุกศาสนา.....	270
ภาพที่ 4.42 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายก อบต.....	284
ภาพที่ 4.43 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายก อบต.ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร.....	285
ภาพที่ 4.44 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายก อบต. ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร.....	289

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 5.1 สรุปข้อค้นพบจากการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ในการใช้ปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	330



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรยุคใหม่ต้องการผู้บริหารหรือผู้นำที่มีสมรรถนะสูง มีภาวะผู้นำในการบริหาร และสามารถนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทั้งในสถานการณ์ปกติและภาวะวิกฤติขององค์กร เนื่องจากผู้บริหาร (Administrator) คือ ผู้ที่รับผิดชอบให้งานสำเร็จ โดยอาศัยความร่วมมือของผู้อื่น ผู้บริหารจึงต้องมีคุณลักษณะทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้และเป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น โดยผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น 2) มีภาวะผู้นำและสามารถสื่อสารทำงานเป็นทีมได้ดี 3) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) สามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ได้ดี และ 5) มีความสามารถให้งานบรรลุเป้าหมายได้ (เสนาะ ดิยาวี, 2551) ส่วนผู้นำ (Leader) คือ บุคคลที่สามารถชักจูง (Motivate) โน้มน้าว (Persuade) นำ (Guide) สื่อสาร (Communicate) สร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) และมีอิทธิพล (Influence) ให้ผู้อื่นปฏิบัติ หรือคล้อยตามด้วยความเต็มใจในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในองค์กรและชุมชน (Deborah J. Barrett, 2010; สุเมธ แสงนิ่มนวล, 2552) โดยใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล ระหว่างผู้นำและผู้ตามให้การยอมรับและบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันในงานที่ทำ (Daft, 1999) โดย การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารองค์กรทุกระดับ ทั้งองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค ประชาสังคม เพราะการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างส่วนงานในองค์กร ช่วยให้ ผู้ได้บังคับบัญชาและสมาชิกในองค์กรเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนให้ทำงานร่วมกันและ แบ่งงานกันทำเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร หากขาดการสื่อสารที่ดีจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความ เข้าใจที่ดีระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ปฏิบัติงานอาจทำให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์กรไม่ อาจดำเนินงานต่อไปได้ อีกทั้งการสื่อสารเป็นสะพานเชื่อมโยงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ผู้บริหารกับประชาชนภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการในระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรูปแบบ หนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 5,333 แห่ง (กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น, 2560) ซึ่งตั้งอยู่ทุกภาคของประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามการจัดระเบียบ

บริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534) ยกฐานะจากสภาตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบด้วย ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและ ราชการส่วนท้องถิ่น สำหรับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (Decentralization) เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมี 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีคุณลักษณะสำคัญ 3 มิติ ได้แก่ 1) เป็นองค์กรกึ่งราชการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานภายใต้กรอบกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่ได้เป็นองค์กรราชการเต็มรูปแบบเช่นส่วนราชการสังกัดกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ไม่ได้เป็นสำนักงานย่อย หรือสาขาย่อยของอำเภอหรือจังหวัด แต่เป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระในการทำงาน การกำหนดนโยบายและการบริหารงานบุคคล ตามมาตรา 283 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 2) เป็นองค์กรทางการเมือง เนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และเรียกว่า “นักการเมืองท้องถิ่น” ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชน และชุมชน เข้าถึงความต้องการ สามารถจัดบริการสาธารณะ รับรู้แก้ไขและตอบสนองความต้องการแก่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) เป็นองค์กรของประชาชน ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของการพัฒนาประชาธิปไตยระดับท้องถิ่นภายใต้เจตนารมณ์ที่มุ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นของประชาชน ดำเนินการโดยประชาชนและทำงานเพื่อประชาชนเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (วุฒิสาร ตันไชย, 2552; โกวิทช์ พวงงาม, 2550)

คุณลักษณะสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานรัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ชุมชนท้องถิ่น สามารถติดต่อสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ รับฟังปัญหา และสนองตอบตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีอุดมการณ์ให้ประชาชนพลเมืองในชุมชนร่วมกันรับผิดชอบการดำเนินกิจการสาธารณะของท้องถิ่น (Local public affairs) และมีส่วนร่วมคิดและร่วมตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ (Public interests) สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ (New public management) ที่มุ่งสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่สร้างความอยู่ดีมีสุขแก่ประชาชน อีกทั้งดำเนินพันธกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ด้วยความรับผิดชอบต่อ

ด้วยหลักนิติรัฐ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงหลักคุณค่าในการใช้ทรัพยากร โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม (บรรเจิด เจริญเวช, 2552) และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ก้าวสู่ความเชื่อถือศรัทธาและมีภาพลักษณ์ที่ดีจากประชาชน (เฉลิม ศรีผดุง, 2550) ซึ่งเป็นความท้าทายที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการสื่อสาร (Communication competency) เพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อบรรลุผลตามปรัชญาและเป้าหมายของการปกครองท้องถิ่น

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในตำบล มีบทบาทเป็นผู้นำเพื่อการพัฒนาตำบลของตนเอง มีหน้าที่แก้ไขปัญหา สนองตอบความต้องการและบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชนและสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย มีหน้าที่วางแผน จัดทำนโยบาย แลกเปลี่ยนนโยบาย จัดทำแผนพัฒนาตำบล รายงานผลการดำเนินงานแก่สภาและสาธารณชน ส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักบริหารและนักการเมืองท้องถิ่น ดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งบทบาทการสื่อสารทางการเมืองเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการบริการและสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการ มีการสื่อสารรับฟังประเด็นปัญหาและความคิดเห็นจากประชาชนจากการศึกษา พบว่า กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องทำส่วนใหญ่ในแต่ละวันภายในองค์กร คือ การพูดคุย การโน้มน้าวให้คนในองค์กรปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์และบรรลุเป้าหมายองค์กร การประชุมสภา การสอบถามเพื่อติดตามงาน มอบหมายงาน การสั่งงาน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การจัดการความขัดแย้งแก่สมาชิกในองค์กรทั้งฝ่ายข้าราชการประจำและฝ่ายการเมือง ส่วนกิจกรรมการสื่อสารภายนอกองค์กร ได้แก่ การประชุมกับชุมชนและหน่วยงานภายนอก การพบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับกลุ่มต่างๆ การพูดต่อหน้าสาธารณะในรูปแบบต่างๆ การเจรจาต่อรอง การนำเสนอผลการดำเนินงานแก่สาธารณะหรือสื่อมวลชน การประชุมประชาคม การสร้างฉันทามติ การทำประชามติ การไปร่วมกิจกรรมหรือจัดกิจกรรมในชุมชนและภายนอกชุมชน การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน การแจ้งและถ่ายทอดความรู้ในฐานะผู้นำ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น (นันทนา นันทวโรภาส, 2554 ; สืบวงศ์ กาพวงศ์, 2554 ; พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง, 2551 ; พิชาย รัตนดิถ ภูเก็ต, 2550)

สมรรถนะของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำเร็จของทุกองค์กร โดยเฉพาะพื้นที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งยังคงมีสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่

อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระดับชุมชนตำบลและหมู่บ้าน การขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานรัฐในพื้นที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากสภาพปัญหาสำคัญคือปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่ ประชาชนขาดข้อมูลและรับรู้ข่าวสารอย่างไม่เป็นระบบ ปัญหาด้านความสัมพันธ์และความไว้วางใจของประชาชนต่อรัฐในพื้นที่ยังไม่เกิดขึ้น หน่วยงานรัฐไม่สามารถทำการสื่อสารให้เข้าถึงประชาชนระดับครัวเรือนในชุมชน ทั้งๆ ที่หน่วยงานรัฐ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตั้งอยู่ในระดับตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 215 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี 96 แห่ง จังหวัดยะลา 47 แห่ง และจังหวัดนราธิวาส 72 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560) แต่ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) ยังไม่สามารถ เข้าใจ เข้าถึงและพัฒนาประชาชนระดับรากหญ้าให้ได้อยู่ดีมีความสุขในพื้นที่ได้ ซึ่งทั้งจากผลการวิจัยและการรับรู้ผ่านสื่อต่างๆ พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเรียกว่าผู้บริหารส่วนท้องถิ่นยังคงไม่ได้รับการยอมรับในด้านการบริหารอย่างมืออาชีพ การมีภาพลักษณ์ทางการเมืองด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ประชาชนผู้รับบริการในชุมชนยังไม่พึงพอใจการบริหารงานที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการตามสภาพปัญหาและประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างแท้จริง (จักรพงษ์ หนูดำ, 2557; สุดา สุวรรณกุล และสุกัญญา สุวรรณะชญ, 2557)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) ในฐานะผู้นำการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นยุคใหม่ต้องมีการปรับตัวให้เท่าทัน ข้อจำกัดและการเปลี่ยนแปลงภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ จำเป็นต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงานเชิงรุก มุ่งการสร้างคุณภาพในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชนและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนคือหัวใจของการบริหารท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม, 2553, 2554; อรทัย ก๊กผล, 2551) โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการพัฒนาต่างๆ ของรัฐที่จัดทำขึ้น ทั้งการมีส่วนร่วมในฐานะวิธีการ (means) หรือเป้าประสงค์ (ends) ส่วนต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปฏิสัมพันธ์ สนทนาโต้ตอบกัน การปรึกษาหารือ เพื่อให้สมาชิกในสังคมและชุมชนได้หันหน้าเข้ามาสื่อสารสองทาง เจรจา พุดคุยเพื่อร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและร่วมดำเนินการ(ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2549 หน้า 27) ดังที่นักวิชาการสื่อสารเพื่อการพัฒนาได้กล่าวไว้ว่า “การมีส่วนร่วมไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากปราศจากการสื่อสาร” (There can be no participation without communication) (Arvind Singhal, 2001 หน้า 13) ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะผู้บริหารและผู้นำระดับตำบล ซึ่งมีการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในบทบาทเป็นผู้ส่งสาร ผู้รับสารและเป็นช่องทางการสื่อสารประเภทสื่อบุคคลที่สำคัญในระดับตำบล จำเป็นต้องมีความรู้ มีทัศนคติที่ดีและมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์ทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและ

สถานการณ์การสื่อสารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสารในแต่ละกิจกรรม นำไปสู่พฤติกรรม การแสดงออกทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องในการบริหารองค์กรด้านต่างๆ และการสื่อสารกับประชาชน ในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการโน้มน้าวใจ ทักษะการ ประชุม ทักษะการมอบหมายงาน ทักษะการสอนงาน ทักษะการทำงานเป็นทีม; เสนาะ ดิเยาว์, 2551) ทักษะการให้คำปรึกษา การเจรจาต่อรอง และการสื่อสารวิสัยทัศน์ เป็นต้น (รุ่ง ศรีอัยญาพร, 2555; เสนาะ ดิเยาว์, 2551)

จากการสังเคราะห์วรรณกรรม พบว่า สมรรถนะการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ สนับสนุนบทบาทด้านการสื่อสารในการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารให้สำเร็จ เพราะสมรรถนะการ สื่อสารเป็นกลไกที่จะนำศักยภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารออกมาใช้ในการบริหารงานได้เกิด ผลดีเยี่ยม ผู้บริหารที่มีสมรรถนะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลของผู้ บริหารในการเลือกใช้ความรู้และประยุกต์ ใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ แต่ละบริบทเพื่อบรรลุเป้าหมายทางการสื่อสาร นำไปสู่การเกิดกลยุทธ์การสื่อสารในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีแรงจูงใจและทัศนคติในการพัฒนาตนเองด้านการสื่อสาร (John Brown et al., 2013; Sherwyn P. Morreale et al., 2007; Sriussadaporn-chareonngam, N.& Jablin, F.M., 1999; จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้และรุ่ง ศรีอัยญาพร, 2553; อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ, 2549)

แนวคิดสมรรถนะการสื่อสาร (Communication competency) ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการบริหาร (จัดการ) องค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับนักบริหารหรือผู้นำในยุคปัจจุบันทั้ง ภาครัฐ เอกชน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและองค์กรภาคประชาชน ผู้บริหารต้องมีทักษะทางการ สื่อสาร (Communication skills) หรือศิลปะในการสื่อสารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration communication) การจูงใจให้เกิดบรรยากาศ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กรหลายฝ่าย ร่วมมือและเต็มใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยการมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร (Organization communication) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้อง อาศัยการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงนโยบาย แผนงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรให้เกิดการปฏิบัติงาน (ขนิษฐา ปาลโมกษ์, 2552, หน้า 21; ธงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์, 2542: หน้า79; รั้งสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544: หน้า57) ตามหน้าที่หรือกิจกรรมหลักของผู้บริหาร คือ การวางแผน การจัด องค์กร การชี้นำและการควบคุมองค์กร (Dalf. R., 2006; Peter F. Drucker, 2006) ซึ่งทั้ง 4 กิจกรรม หลักดังกล่าวผ่านช่องทางการสื่อสารหลายประเภท สื่อสารหลายระดับที่เหมาะสมและเปิดโอกาส ให้มีการสื่อสารข้อมูลย้อนกลับเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ ตลอดจนประชาชนภายนอกองค์กร

นอกจากนี้สมรรถนะการสื่อสารยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาศักยภาพตนเองของข้าราชการและผู้บริหารภาครัฐยุคใหม่ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้พัฒนาและกำหนดสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ นักบริหารและบุคลากรทุกระดับของภาครัฐ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ซึ่งทั้งห้าสมรรถนะหลักล้วนต้องใช้ความสามารถทางการสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือมรรควิธีจึงจะเกิดพฤติกรรมในแต่ละสมรรถนะ เนื่องจากผู้บริหารต้องมีการสื่อสารกับบุคคลหลายระดับทั้งการเป็นผู้บังคับบัญชา สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การประสานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าและสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนทั่วไป

บทบาทที่สำคัญอีกด้านหนึ่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ บทบาทการเป็นนักการเมืองที่ต้องมีสมรรถนะการสื่อสารเพื่อสื่อสารข่าวสารทางการเมืองให้แก่ประชาชนรับรู้ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน เพื่อมวลชนจะได้ใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงในการตัดสินใจในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวมและการเลือกผู้แทนทางการเมืองระดับท้องถิ่นหรือระดับชาติได้อย่างรู้เท่าทัน รวมทั้งการตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นและนักการเมือง ตลอดจนการสื่อสารมีบทบาททางการเมืองในการทำหน้าที่ถ่ายทอดและส่งข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองตามปรัชญาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตยที่เป็นสังคมผู้นำและมวลชนมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิด ผู้นำต้องทำตามเสียงมติมหาชนส่วนใหญ่ ซึ่งส่งผลในการตัดสินใจและการดำเนินนโยบายของผู้นำและนักการเมือง (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554; บุญอริ ยีหมะ, 2550; เสถียร เขยประทับ, 2542) ทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นต้องมีสมรรถนะการสื่อสารเพื่อใช้ความรู้ ทักษะการสื่อสาร มีทัศนคติ และการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำ (Leadership) ที่จะบริหารองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อสาธารณะ (Public Trust) และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและความเป็นนักการเมืองมืออาชีพ

จากการศึกษาวิจัยด้านการบริหารงานท้องถิ่นและรายงานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อรับรางวัลพระปกเกล้า ซึ่งจัดโดยสถาบันพระปกเกล้า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2553 (อรทัย ก๊กผล และสุมามาเลย์ ชาวนา, 2551; โกวิทย์ พวงงาม, 2553, 2554) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตัวแปร ตัวชี้วัดในการพิจารณาและสังเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่ทำให้ได้รับรางวัลพระปกเกล้าในระดับเบื้องต้น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัล ทุกแห่ง

ในแต่ละปี ผู้บริหารคือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลล้วนแล้วเป็นผู้ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารและขับเคลื่อนพันธกิจขององค์กร รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารในกิจกรรมทางการเมืองระดับท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการสื่อสาร คือ Robert N. Bostrom (1984); Jame C. Mc.Croskey (1982); Sarah Trenholm & Athur Jenson (2000) และ Lawrence B. Rosenfeld & Roy M. Berko (1990) พบว่าบุคคลที่มีสมรรถนะทางการสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญคือ 1) มีความรู้ (Knowledge) ด้านการสื่อสาร รู้จักการวิเคราะห์สถานการณ์ว่าสถานการณ์ใดควรจะใช้ความรู้และทักษะทางการสื่อสารใดที่เหมาะสมบทบาท ภารกิจ 2) มีทักษะการสื่อสาร (Communication skills) ที่สามารถนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปใช้ให้บรรลุผลในการบริหาร ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการโน้มน้าวใจ ทักษะการให้คำแนะนำ รับฟังความคิดเห็น ทักษะการจัดการความขัดแย้ง ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการอ่านใจ เป็นต้น 3) มีแรงจูงใจ (Motivation) หรือทัศนคติ (Attitude) ที่จะนำความรู้และใช้ทักษะการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้งานประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการนำสมรรถนะทางกาย จิตใจและความรู้ด้านบริบททางสังคม วัฒนธรรมมาประสานเข้าด้วยกันอย่างสอดคล้อง ซึ่งเรียกว่าการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic communication) และทักษะทางการสื่อสาร (Communication skills)

ประเด็นความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในการบริหารของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า บัจฉัยแรก คือ การมีภาวะผู้นำทางการสื่อสารของผู้บริหาร ซึ่งรวมถึงผู้บริหารมีทักษะทางการสื่อสาร โดยมีการสื่อสารนโยบาย วิสัยทัศน์และวิธีปฏิบัติไปสู่เป้าหมายให้สมาชิกในองค์กรได้รับทราบทั่วทั้งองค์กร สื่อสารสู่ประชาชนเป้าหมายและสาธารณะรับทราบผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีการจูงใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่ายสภา และฝ่ายข้าราชการประจำในการทำงาน บังคับบัญชาให้ทีมบริหารรับผิดชอบงานตามบทบาทหน้าที่ สื่อสารให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้บริการประชาชนด้วยความเสียสละและไม่เลือกปฏิบัติ จัดบริการสาธารณะตรงตามความต้องการของประชาชน บัจฉัยที่สองคือ มีการจัดการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กรที่ดีคือ ให้ความสำคัญในการเปิด โอกาสและสร้างพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามาร่วมเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนทุกชั้นตอน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับกระบวนการทำงานอย่างชัดเจนต่อเนื่องผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สื่อสารเชิญชวนให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการดำเนินงาน ยึดถือการมีส่วนร่วมของประชาชนคือหัวใจของการบริหารท้องถิ่นมุ่งเน้น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกชั้นตอนของการบริหาร เช่น เชิญประชาชนเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภา บัจฉัยที่สาม คือ การสร้างภาพลักษณ์แสดงบทบาทขององค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อสร้างความเชื่อถือและศรัทธาไปสู่

กลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณะ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553; บรรเจิด เจริญเวช, 2552; พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง, 2551; บุษบง ชัยเจริญวัฒน์, 2550; วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548, น. 179-206)

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบความสำเร็จ เกิดประสิทธิผล สร้างความเจริญรุ่งเรืองแก่ท้องถิ่น มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสาธารณะ ผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งหมายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากประชาชน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ต้องการผู้บริหารที่มีความสามารถเท่าทันในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงกับความไม่แน่นอนของปัจจัยแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยี (พิชาย รัตนดิถก ณ ฎเกิด, 2550) และมีสมรรถนะในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การจัดการข้อมูลข่าวสาร และกลวิธีการรับและถ่ายทอดสารเพื่อให้องค์กรสัมฤทธิ์ผล (จันทร์ทิพย์ ปาละนันท์, 2545)

ข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะเป็นหน่วยปกครองรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (จรัส สุวรรณมาลาและคณะ, 2549; โกวิทย์ พวงงาม, 2549) ผู้บริหารควรมีกระบวนการทัศน์และปรับวิธีการบริหารจัดการใหม่ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ในการเผยแพร่ผลสำเร็จหรือนวัตกรรม รวมทั้งการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบ และแนวโน้มของการปกครองท้องถิ่นในกระบวนการทัศน์ใหม่ เน้นการสร้างความร่วมมือการเป็นหุ้นส่วน พันธมิตร และความสัมพันธ์เชิงเครือข่าย สร้างการสื่อสารแนวราบ (Horizontal communication) เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และเงื่อนไขสำคัญแห่งความสำเร็จในการปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทสังคมของประเทศกำลังพัฒนา คือ การสื่อสารให้ข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น (พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง, 2551) และสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทางการเมือง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะทางการสื่อสาร (Communication competency) เป็นศาสตร์และศิลป์ที่สำคัญในการดำเนินงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในบทบาทผู้บริหารท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่น

จากบทบาทด้านการสื่อสารทั้งด้านการบริหารองค์กรและด้านสื่อสารด้านการเมือง ทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยเป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสาร มีความรู้และทักษะทางการสื่อสาร นำไปประยุกต์ใช้และมีพฤติกรรมแสดงออกทางการสื่อสาร มีภาวะผู้นำที่จะบริหารองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อสาธารณะ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นและการบริหารงานท้องถิ่น เกิดการยอมรับจากชุมชนและสาธารณชน ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ใหม่ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการผู้นำแห่งการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนภารกิจทำให้ประชาชนเป็นหุ้นส่วนในการจัดการตนเองของท้องถิ่น การสังเคราะห์วรรณกรรม ชี้ให้เห็นถึงผลงานวิจัยที่

นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ยังคงทำการศึกษา พัฒนาและให้ข้อเสนอแนะการวิจัยที่ตรงกันในประเด็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นผู้บริหารมืออาชีพและเป็นนักการเมืองที่มีภาพลักษณ์ที่ดีรวมทั้งเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารและทำทันทันเทคโนโลยีการสื่อสาร (พิชาย รัตนคิดถ ก ฎเก็ต, 2550; พิธิษฐ จอมบุญเรือง, 2551)

จากปรากฏการณ์และสภาพปัญหาข้างต้น ประกอบกับยังไม่พบรายงานการวิจัยที่ศึกษาเป็นการเฉพาะด้านเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้ชี้ถึงช่องว่างและความจำเป็นในการสร้างองค์ความรู้ “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรและความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและนโยบายการพัฒนาประเทศสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ส่งผลให้ผู้วิจัยเกิดคำถามการวิจัยครั้งนี้ว่า การปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานรูปแบบใดบ้าง การใช้รูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เมื่อเปรียบเทียบกับรายบุคคลมีการใช้การสื่อสารแตกต่างกันอย่างไร สมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีองค์ประกอบสำคัญอะไรบ้าง และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างไร เพื่อสร้างองค์ความรู้สมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมกับบริบทท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและเหมาะสมกับยุคสมัย

หากมีการศึกษาวิจัยประเด็นดังกล่าวจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่กำลังจะก้าวสู่ตำแหน่งหรือกำลังดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะเตรียมตัวและพัฒนาศักยภาพตนเองและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในระดับตำบลที่จะได้รับคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นในแต่ละภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล อีกทั้งเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลและส่งเสริมการพัฒนาผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท รวมถึงผู้บริหารในหน่วยงานรัฐอื่นๆ อีกทั้งองค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้นำไปใช้ประโยชน์ในวงวิชาการ โดยเป็นฐานข้อมูลให้แก่ อาจารย์ นักวิชาการและนิสิต นักศึกษาในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาด้านนิเทศศาสตร์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเกิดประเด็นต่อยอดในการวิจัยต่อไป

2. คำถามการวิจัย

2.1 การปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานรูปแบบใดบ้าง

2.2 การใช้รูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายบุคคลมีการใช้การสื่อสารแตกต่างกันอย่างไร

2.3 สมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีองค์ประกอบสำคัญอะไรบ้าง

2.4 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.2 เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

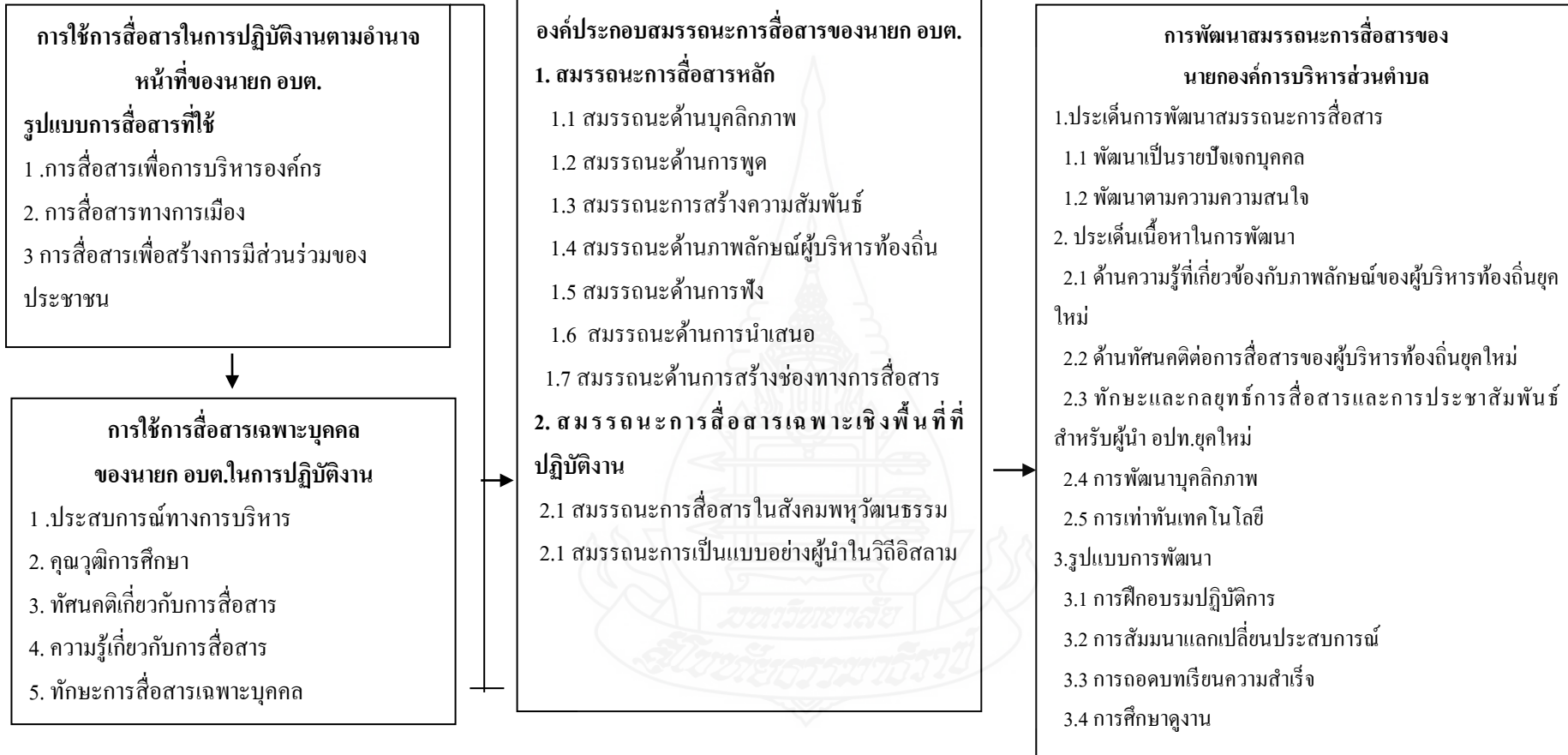
3.3 เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้น



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ มีขอบเขตการวิจัย แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ คือ

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในประเด็น ดังนี้

5.1.1 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

5.1.2 การเปรียบเทียบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

5.1.3 สมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.1.4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

5.2 ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ประชากร 5 กลุ่ม ดังนี้

5.2.1 **นายกองค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารและเคยดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารส่วนท้องถิ่น อย่างน้อย 1 วาระ ๆ ละ 4 ปี โดยคัดเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภทองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 4 คน

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี จำนวน 2 คน

5.2.2 ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ได้แก่ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส จำนวน 13 คน

5.2.3 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนงานหรือหัวหน้าฝ่ายต่างๆ และพนักงานส่วนตำบลที่ประจำงานฝ่ายต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน

5.2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้นำท้องที่ ผู้นำศาสนา ผู้นำจิตวิญญาณ ผู้นำด้านสาธารณสุข ปราชญ์ชาวบ้าน และผู้นำธรรมชาติในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส จำนวน 10 คน

5.2.5 ประชาชน ได้แก่ ประชาชน ที่เป็นผู้รับบริการ อาศัยในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลาและจังหวัดนราธิวาส จำนวน 46 คน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม 2557 ถึง เดือนเมษายน 2558

6. นิยามศัพท์ในการวิจัย

6.1 การใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้การสื่อสารเพื่อติดต่อสื่อสารกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่สำเร็จลุล่วง ประกอบด้วย (1) สื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร (2) การสื่อสารทางการเมือง ได้แก่ การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ และการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร (3)การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

6.1.1 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดรับ การส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงานส่วนตำบลและบุคลากรภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนใน

ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน ได้แก่ (1) การประชุม (2) การมอบหมายงาน (3) การให้คำปรึกษาและ (4) การกำกับและติดตามงาน และ (5) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นของประชาชน

1) การประชุม หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในบทบาทผู้นำการประชุมและผู้ร่วมการประชุม ที่มีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ผู้นำชุมชน ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในชุมชน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกชุมชน ที่มีประเด็นการประชุมเกี่ยวข้องกับภารกิจดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้และประสบการณ์ต่างๆในการทำงาน ระหว่างสมาชิกกับทีมงานทุกคน

2) การมอบหมายงาน หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจภายในขอบเขตภารกิจที่กำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ไปปฏิบัติงาน พร้อมกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

3) การให้คำปรึกษา หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้คำแนะนำ แนวทางการทำงาน วิธีการแก้ปัญหาและการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายอย่างถูกต้อง สัมฤทธิ์ผลและบรรลุวัตถุประสงค์

4) การกำกับและติดตามงาน หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพูดคุยสอบถาม รับฟังปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กรเพื่อนำมาร่วมพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

6.2 การสื่อสารทางการเมือง หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นักการเมือง (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) มีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย (1) การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น (2) การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน (3) การสร้างภาพลักษณ์ และ (4) การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร

6.2.1 การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการทำหน้าที่เผยแพร่ในฐานะผู้ส่งสาร และเปิดรับและรับฟังในฐานะผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจากบุคลากรในสำนักงาน อบต. ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ประชาชนในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนและประชาชนภายนอกชุมชน

6.2.2 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลการลงพื้นที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสื่อสารพูดคุย พบปะ เยี่ยมเยียน รับฟังความต้องการและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชนในการพัฒนาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของชุมชน

6.2.3 การสร้างภาพลักษณ์ หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างการจดจำ การระลึกถึงและความประทับใจให้เกิดขึ้นต่อประชาชนในชุมชนและสาธารณชนจากการได้เห็น ได้ฟัง ได้สัมผัส และได้อ่านผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานในระดับบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กร

6.2.4 การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในชุมชนและภายนอกชุมชนเพื่อสร้างความร่วมมือ การประสานงานที่ดี การสนับสนุนและสร้างการมีส่วนร่วมในดำเนินโครงการและกิจกรรม

6.3 การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างช่องทางการสื่อสารและเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนแสดงการมีส่วนร่วมดังนี้ (1) มีส่วนร่วมในการการรับรู้ข้อมูลและข่าวสารของ อบต. (2) มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ (3) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (มติชุมชน) และกำหนดนโยบาย (4) มีส่วนร่วมดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงาน และ (5) ประชาชนมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาชุมชนด้วยตนเอง

6.3.1 มีส่วนร่วมในการรับสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนรับรู้ข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทุกพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น การจัดเวทีประชาคม การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น

6.3.2 มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างช่องทางการสื่อสารในชุมชนที่เป็นเวทีสาธารณะเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีการแสดงความคิดเห็น การปรึกษาหารือและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การจัดเวทีประชาคม การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น

6.3.3 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (มติชุมชน) และกำหนดนโยบาย หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นำผลการตัดสินใจที่เป็นมติที่ประชุม ระดับเวที

ประชาคมหรือการประชุมหมู่บ้านนำมาแปรผลสู่การปฏิบัติเป็นนโยบาย แผนพัฒนาตำบล โครงการและกิจกรรม

6.3.4 มีส่วนร่วมดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนมีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติและร่วมประเมินผลในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของ อบต. ที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

6.3.5 ประชาชนมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาชุมชนด้วยตนเอง หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ประชาชนในชุมชนแสวงหาขั้นตอนวิธีชุมชนเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน โดยชุมชน

6.4 ประสิทธิภาพทางการบริหาร หมายถึง ประสิทธิภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการเป็นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือประสิทธิภาพของนายกหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาหรือสมาชิกสภาตำบลก่อนมารับตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและด้านระยะเวลาการเป็นผู้บริหารที่อยู่ในวาระ/สมัยที่ดำรงตำแหน่งบริหาร

6.5 คุณวุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดขณะดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ระดับปริญญาเอก ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

6.6 ทักษะคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้ลึกของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานในด้านผู้ส่งสาร ประเด็นเนื้อหาสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและผลของการสื่อสาร

6.7 ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้าน 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร 2) คุณลักษณะผู้ส่งสาร 3) การวิเคราะห์ผู้รับสาร 4) การออกแบบเนื้อหาสาร และ 5) การสร้างช่องทางการสื่อสาร

6.8 ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล หมายถึง ความสามารถทางการสื่อสารระดับบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ทักษะการเลือกใช้สื่อ ทักษะการออกแบบสาร และทักษะการนำเสนอสาร

6.9 สมรรถนะทางการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกด้านการสื่อสารระดับปัจเจกบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการประยุกต์นำความรู้ ทักษะคิด และทักษะการสื่อสาร ไปใช้สื่อสารกับผู้รับสารเป้าหมายเหมาะสมกับสถานการณ์ วัตถุประสงค์การสื่อสาร บริบททางสังคมและวัฒนธรรม และบรรลุจุดมุ่งหมายทางการสื่อสารที่กำหนดไว้

6.10 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสาร หมายถึงองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ชุดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกด้านการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะการสื่อสารหลักที่จำเป็น และ 2) สมรรถนะการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

6.10.1 สมรรถนะการสื่อสารหลักที่จำเป็น หมายถึง ผลรวมของการแสดงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อผู้รับสารที่เป็นบุคลากรของ อบต. ประชาชนในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ความสามารถในการแสดงท่าทีและพฤติกรรมภายนอกและแสดงอารมณ์ความรู้สึกภายในจิตใจ ที่มีความเป็นตัวตนเฉพาะของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การใช้คำพูด การแสดง สีหน้า การใช้สายตา การเดิน และการใช้สัญลักษณ์
- 2) สมรรถนะด้านการพูด หมายถึง ความสามารถของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านบุคลิกผู้พูด อารมณ์ผู้พูด และเหตุผลที่หยิบยกมานำเสนอในการพูดเพื่อโน้มน้าวใจให้คู่สื่อสารหรือผู้รับสารคล้อยตาม
- 3) สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร ประชาชนในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนภายนอกชุมชนเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ร่วมมือสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) สมรรถนะด้านภาพลักษณ์ หมายถึง ความสามารถของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการสื่อสาร (1) การใช้วัจนภาษา ได้แก่ ถ้อยคำ คำพูดและการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ และ (2) การใช่วิจนภาษา ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกาย สีหน้า ภาพลักษณ์ นำเสนอผลงานและกิจกรรมอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
- 5) สมรรถนะด้านการฟัง หมายถึง ความสามารถของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการเป็นผู้ฟังที่ดี ประกอบด้วยตั้งใจฟัง วิเคราะห์เนื้อหาและผู้พูด และสรุปสาระสำคัญ
- 6) สมรรถนะด้านการนำเสนอ หมายถึง ความสามารถของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีการสื่อสารทันสมัยเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือรายงานผลการดำเนินโครงการ และกิจกรรม ความมั่นใจในตนเองและการเตรียมการที่ดี
- 7) สมรรถนะด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร หมายถึง สื่อหรือพาหนะที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของ อบต. ประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วน

ได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อชุมชน สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรมและสื่อใหม่

6.10.2 สมรรถนะการสื่อสารเฉพาะพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรม การสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อผู้รับสารที่เป็นบุคลากรของ อบต. ประชาชนในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม และสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม

1) สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษามลายูพื้นถิ่น ภาษามลายูกลาง และการร่วมกิจกรรมทุกศาสนา

2) สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการแสดงพฤติกรรมสื่อสารของผู้นำตามหลักการและแนวปฏิบัติของศาสนาอิสลามที่กำหนด

6.11 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร หมายถึง การพัฒนาพฤติกรรม การสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลระดับบุคคลในจังหวัดปัตตานี ยะลาและนราธิวาส ประกอบด้วย (1) ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ กลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในงานองค์กรปกครองท้องถิ่นแบบครบวงจร การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน การพูดต่อหน้าสาธารณชน การสร้างภาพลักษณ์ การพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่ การสื่อสารในภาวะวิกฤติ และสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ ใช้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การถอดบทเรียนความสำเร็จ และการศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะการสื่อสารระดับสูง

6.12 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) ที่ได้รับการเลือกตั้งตามกฎหมายจากประชาชนในเขตพื้นที่ระดับตำบล โดยปฏิบัติงานตามอำนาจและหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส

6.13 บริบทชุมชน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยรอบในการดำเนินวิถีชีวิตของประชาชนในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

6.13.1 บริบททางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง วิธีคิด ความเชื่อ ศาสนา ค่านิยม ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญา อาชีพ และความสัมพันธ์ของประชาชนในชุมชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

6.13.2 บริบททางกายภาพของชุมชน หมายถึง ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของ ชุมชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ที่ตั้ง การสร้างบ้านเรือน เขตแดน ติดต่อ และสาธารณสถาน

6.13.3 บริบททางการสื่อสาร หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้รับสาร ซึ่งเป็นบุคลากร ประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่

1) วัตถุประสงค์การสื่อสาร หมายถึง การกำหนดผลลัพธ์ทางการสื่อสารที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทำการสื่อสารกับคู่สื่อสารหรือผู้รับสารในแต่ละครั้งหรือแต่ละกิจกรรม

2) การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารของประชาชนในชุมชน หมายถึง ช่องทางการสื่อสารในการเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารของประชาชนในเขตพื้นที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3) ประเภทของการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นบุคลากรของอบต. ประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่ (1) การสื่อสารภายในตน การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารชุมชนและการสื่อสารสาธารณะ และ (2) การสื่อสารด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา

4) วิธีการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นบุคลากรของอบต. ประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ด้วยการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5) รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นบุคลากรของอบต. ประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่ การบอกปากต่อปาก การประชุม การเยี่ยมเยียน การพูดคุย การสั่งการ การจัดเวทีประชาคม การจัดกิจกรรมตามประเพณีทางศาสนา การอบรมและการศึกษาดูงาน

6) ทิศทางการไหลเวียนข่าวสาร หมายถึง หมายถึง การติดต่อสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นบุคลากรของอบต. ประชาชนภายในชุมชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่ การสื่อสารสองทาง การสื่อสารหลายทอด การสื่อสารแนวระนาบ การสื่อสารจากล่างขึ้นบนและการสื่อสารแนวตั้ง

6.14 กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การส่ง การรับและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร(นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้รับสารซึ่งเป็นประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร

6.14.1 ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไปยังบุคลากรในสำนักงาน อบต. ประชาชนในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน

6.14.2 สาร หมายถึง ข้อความหรือเนื้อหาที่ผู้ส่งสาร (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) ต้องการสื่อสารส่งไปยังผู้รับสารซึ่งเป็นประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่ การดำเนินโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล

6.14.3 ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง สื่อหรือพาหะที่นำข่าวสารข้อมูลไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อชุมชน สื่อกิจกรรมและสื่อใหม่

6.14.4 ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับข้อมูลข่าวสารจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ประชาชนภายในชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนภายนอกชุมชน

6.14.5 ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ผู้รับสารมีการปฏิสัมพันธ์ ได้ตอบกลับ การมีส่วนร่วมหรือแสดงสัญลักษณ์ไปยังผู้ส่งสารคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.2 ได้ข้อมูลคุณลักษณะเด่นและกลยุทธ์การสื่อสารเฉพาะบุคคลในการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.3 ได้องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.4 ได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารระดับบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.5 ได้แบบจำลองการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.6 นำองค์ความรู้จากการวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำยุทธศาสตร์การสื่อสารและหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดการใช้การสื่อสารของผู้นำ
2. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการบริหาร
3. แนวคิดสมรรถนะการสื่อสาร
4. แนวคิดบทบาทและหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
5. แนวคิดการสื่อสารทางการเมือง
6. บริบทการสื่อสาร สังคมและวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการใช้การสื่อสารของผู้นำ

มีผู้ให้คำนิยามของการสื่อสารที่หลากหลายและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสาร รวมทั้งการนิยามที่ปรับเปลี่ยนไปตามกระบวนการพัฒนาและกระบวนการสื่อสาร ตั้งแต่ยุคอริสโตเติล (Aristotle) ให้ความหมาย การสื่อสารเป็นวิธีการชักจูงใจที่พึงมีอยู่ทุกรูปแบบ ส่วน จอร์จ เกร็บเนอร์ (Gerbner G., 1956, pp.171-199) มองว่าการสื่อสารเป็นการเป็นการแสดงกิริยาสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร ในขณะที่ มิลเลอร์ จี. อาร์. (Miller, G. R., 1966, pp.88-98) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นวัตถุประสงค์ของสถานการณ์ ซึ่งผู้ส่งสารส่งสารโดยตั้งใจให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร และ วิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm, 1954) นิยามการสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

นักวิชาการไทยได้ให้ความหมาย การสื่อสาร เป็นกระบวนการติดต่อ แลกเปลี่ยนถ่ายทอดข่าวสารจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยใช้ระบบสัญลักษณ์ที่มีการรับรู้ความหมายร่วมกัน กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุดและมีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ (ภัสวาลี

นิติเกษตรสุนทร, 2553) กิติมา สุรสนธิ (2546, หน้า 1) นิยาม การสื่อสาร หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบความสำเร็จ

สรุปการสื่อสาร หมายถึง สร้างความเข้าใจในความหมายที่สื่อสารร่วมกันและตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารทั้งในด้านวัตถุประสงค์การส่งสาร/รับสาร ด้านเนื้อหาสาระและพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากการสื่อสาร โดยมีองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ คือ มีผู้ส่งสาร (Sender/Source) ส่งเนื้อหาหรือข่าวสาร (Message) ผ่านช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อประเภทต่างๆ (Channel) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) เพื่อให้เกิดผลหรือปฏิบัติกริยาโต้ตอบกลับ (Feedback) มายัง ผู้รับสาร

1.1 ความสัมพันธ์และการใช้การสื่อสารของผู้บริหาร (ผู้นำ)

ดิบอราห์ เจ บาร์เรตต์ (Deborah J. Barrett, 2010, pp.2-4) ได้ตั้งเกราะห้ความเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร (ผู้นำ) กับการสื่อสาร โดยให้ความหมายของผู้บริหาร (ผู้นำ) หมายถึง บังคับบุคคลผู้ซึ่งนำ (lead) สื่อสารตรง (direct) จูงใจ (motivate) มีอิทธิพล (influence) สร้างแรงบันดาลใจ (inspire) โน้มน้าว (Persuade) และบังคับบัญชา (command) ผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของการทำงานและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นผู้บริหาร (ผู้นำ) จำเป็นต้องมีทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารทั้งด้านการใช้วัจนภาษา (verbal communication) ที่สื่อสารด้วยการพูดการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและด้านการใช้วัจนภาษา (nonverbal communication) ที่สื่อสารด้วยการกระทำท่าทางและ สัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งมีการสื่อสารแสดงออกด้วยความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ ตลอดจนมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นในการบริหารองค์กรและชุมชน

จากการวิจัย พบว่า ผู้บริหารใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารถึงร้อยละ 70-90 ของเวลาทั้งหมดในแต่ละวัน (Mintzberg, 1973; Eccles & Nohria, 1911) ด้วยการสื่อสารผ่าน โทรศัพท์มือถือ การสื่อสารโต้ตอบผ่านอีเมล การส่งข้อความ การประชุม การและมอบหมายงาน เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวหากได้มาศึกษาในยุคปัจจุบันก็อาจจะพบว่าผู้บริหารยังคงใช้เวลาในกิจกรรมการสื่อสารกับบุคคลอื่นสูงกว่าอดีต ด้วยปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ดังนั้นปัจจัยทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร (ผู้นำ) จะถูกพิจารณาเป็นลำดับต้นๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรและสร้างเครือข่ายการทำงาน กล่าวได้ว่า ความสำเร็จของผู้บริหาร (ผู้นำ) มาจากปัจจัยการมีทักษะการสื่อสารที่ดีและมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอไปสู่การมีสมรรถนะทางการสื่อสารที่ดี

นอกจากนี้ดีบอราห์ เจ บาร์เรตต์ (Deborah J. Barrett, 2010, pp.8-10) ได้เสนอกรอบแนวคิด “วงแหวนแห่งความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับภาวะผู้นำ” (The Leadership communication framework) ประกอบด้วย วงแหวนความสามารถทางการสื่อสารของผู้บริหาร (ผู้นำ) 3 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ความสามารถทางการสื่อสารหลัก (Core communication capability)

เป็นความสามารถทางการสื่อสารจำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับผู้นำทุกคน ประกอบด้วย 1) ทักษะการวิเคราะห์ผู้รับสารในแต่ละสถานการณ์ การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่เอื้ออำนวยไปสู่ความสำเร็จในการใช้การสื่อสารตามวัตถุประสงค์การสื่อสารของผู้นำแต่ละครั้ง 2) มีทักษะการเขียนที่มีประสิทธิภาพ เช่น สามารถเขียนรายงาน การเขียนข้อความอิเล็กทรอนิกส์ การเขียนเชิงวิชาการ การเขียนบทเพื่อการพูดด้วยภาษาที่ชัดเจน ถูกต้องและกระชับเข้าใจง่าย เป็นต้น และ 3) มีทักษะการนำเสนอหรือการพูดอย่างมั่นใจและสามารถสร้างข้อความ ถ้อยคำหรือเนื้อหาที่ประทับใจ หรือพูดเพื่อการโน้มน้าวใจ

1.1.2 ความสามารถทางการสื่อสารเชิงการจัดการ (Managerial communication capability)

เป็นความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนภายในและภายนอกองค์กรทั้งรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารกลุ่ม ทักษะการสื่อสารจำเป็นสำหรับผู้บริหาร ได้แก่

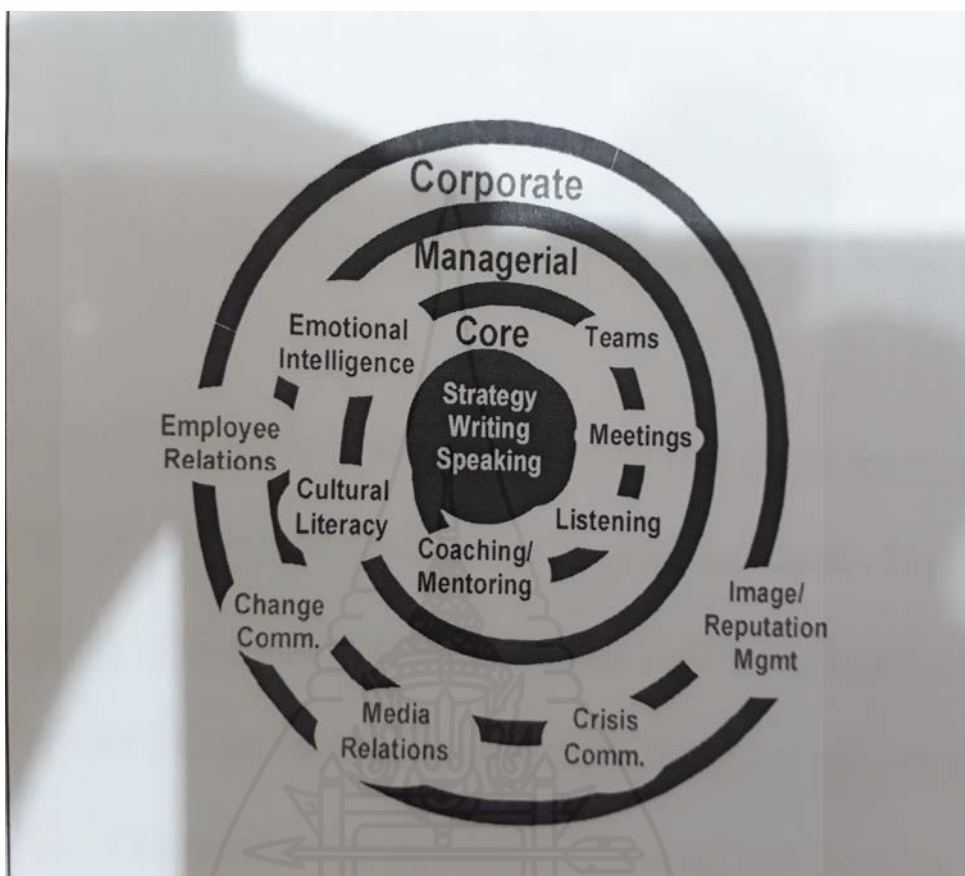
- 1) ทักษะการสื่อสารเพื่อการจัดการทีม
- 2) ทักษะการนำการประชุม
- 3) ทักษะการฟัง
- 4) ทักษะการสอนและทักษะการเป็นพี่เลี้ยง
- 5) ทักษะการเข้าใจและรู้เท่าทันในการสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรม
- 6) ทักษะการจัดการและแสดงความเจตียวฉลาดทางอารมณ์

1.1.3 ความสามารถทางการสื่อสารในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร (Corporate/Managerial communication capability)

เป็นความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำในการสร้างชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กรสู่ชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน ซึ่งทำให้ผู้นำเป็นเสมือนหน้าตา ตัวแทน สัญลักษณ์หรือกระบอกเสียงขององค์กร กลุ่มทักษะการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่

- 1) การจัดการการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- 2) การสื่อสารภาวะวิกฤต
- 3) การสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน
- 4) การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง

5) การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิด “วงแหวนแห่งความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับภาวะผู้นำ” (ดีบอราห์ เจ บาร์เรตต์ (Deborah J. Barrett, 2010, pp.8-10)

1.2 วัตถุประสงค์ในการใช้การสื่อสารของผู้บริหาร

ผู้บริหารทำการสื่อสารกับสมาชิกในองค์กร โดยมีเป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารภายในองค์กรโดยทั่วไปมีดังนี้

1.2.1 เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารจัดการ เพราะช่วยทำให้ได้รับความร่วมมือ เต็มใจทำงานได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากการดำเนินงานภายในองค์กรต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพ การบริหารจัดการสมัยใหม่จึงมุ่งเน้นการใช้คนเก่งที่สามารถมาร่วมกันและทำงานร่วมกันได้ ดังนั้นผู้บริหารสมัยใหม่จึงต้องมีศิลปะในการสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจ บันดาลใจในการทำงานร่วมกัน

1.2.2 เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน แสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงานของผู้บริหาร

1.2.3 เป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างกัน เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมโยงการปฏิบัติการกิจขององค์กร แม้ว่าจะเป็นการทำงานที่ต่างฝ่ายกันก็ตาม ก่อให้เกิดความ เป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรได้

1.2.4 เป็นการช่วยให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ หรือกล่าวได้ว่า เป็นพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักใช้การสื่อสารภายใน องค์กรเป็นอย่างดี

1.2.5 เพื่อสร้างเครือข่ายการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารและองค์กรมี เป้าหมายการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน สร้างเครือข่ายในรูปแบบความร่วมมือ ภาคิ เครือข่าย ทำให้ ลดต้นทุน ทรัพยากร และระยะเวลาดำเนินงาน

1.3 ความสัมพันธ์ของประเภทการสื่อสารกับการใช้การสื่อสารของผู้บริหาร

การบริหารองค์กรของผู้บริหาร โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือการบริหารที่ ผู้บริหารต้องมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับสมาชิกในองค์กรและภายนอกองค์กร การสื่อสารเป็นวิธีการนำข่าวสารที่เป็นประโยชน์มาสู่ผู้บริหารและถ่ายทอดข่าวสารไปสู่สมาชิกใน องค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจอันดีในเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบ บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเภทและทักษะทางการ สื่อสาร เพื่อจะพิจารณานำแนวคิดและเลือกใช้ทักษะทางการสื่อสารไปใช้ในการบริหารจัดการ องค์กรให้เหมาะสมกับเป้าหมาย บริบททางการสื่อสาร คุณลักษณะของผู้รับสาร สถานการณ์ ทางการสื่อสารและปัจจัยแวดล้อมอย่างสัมฤทธิ์ผล ผู้บริหารมีการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.3.1 ประเภทของการสื่อสาร (ที่แบ่งตามระดับของผู้รับสารที่เกี่ยวข้อง)

1) การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal communication) เป็นการสื่อสาร กับตัวเองภายในระบบความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก เป็นการสื่อสารที่รับรู้ตนเองซึ่งเป็นพื้นฐาน ของการสื่อสาร นำไปสู่การเกิดกระบวนการสื่อสารประเภทอื่นๆ เช่น การพูดการคิดกับตนเอง การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การจินตนาการ การประเมินหรือการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น ภายในตัวเอง ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ คือ ทักษะการคิด วิเคราะห์ การตัดสินใจ การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเองในสถานการณ์สื่อสารต่างๆ

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) เป็นการสื่อสารที่มีการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face to face communication) ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป หรือสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ มีการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบกลับระหว่างคู่สื่อสาร โดยการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่มีการผลัดเปลี่ยนบทบาทหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในขณะเดียวกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลเสมือนเป็นเครื่องมือสร้างและดำรงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของมนุษย์ในกลุ่ม องค์กร ชุมชนและสังคม ทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ทักษะการพูด การเขียน การฟัง การอ่าน การนำเสนอ และการใช้เหตุผลในการวิเคราะห์การใส่รหัสสาร (Encoder) และการถอดรหัสสาร (Decoder) เพื่อการตีความหมายสารผ่านการสื่อสารทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา

3) การสื่อสารระดับกลุ่ม (Group communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลจำนวน 5-7 คนขึ้นไปที่มีความสนใจร่วมกันรวมตัวเพื่อสื่อสารแสดงออกร่วมกันในประเด็นใดประเด็นหนึ่งและมีวัตถุประสงค์การสื่อสารร่วมกันชัดเจน เช่น กลุ่มจิตอาสา กลุ่มอนุรักษ์ป่าไม้ กลุ่มแม่บ้านผลิตภัณฑ์ชุมชน เป็นต้น ทักษะการสื่อสารที่สำคัญที่ต้องใช้ในการสื่อสารระดับกลุ่ม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพในการทำงานของกระบวนการกลุ่ม หรือสร้างทักษะทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานภาพของผู้บริหาร ผู้นำหรือสมาชิกกลุ่ม

4) การสื่อสารในองค์กร (Organization communication) เป็นกิจกรรมการสื่อสารเพื่อส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในองค์กร (ผู้บริหารกับสมาชิกในองค์กร หรือ ระหว่างสมาชิกในองค์กร) เพื่อให้เข้าใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ทักษะการสื่อสารกลุ่มและทักษะการสื่อสารระหว่างกลุ่ม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารในองค์กร 3 ระดับ คือ 1) การใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับคนในองค์กร 2) การใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และ 3) ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรในภาพรวม

5) การสื่อสารสาธารณะ (Public communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับกลุ่มคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายด้านลักษณะประชากร (เพศ อายุ อาชีพ ถิ่นอาศัย ความเชื่อ วัฒนธรรม ค่านิยม) มีรูปแบบเป็นทางการ โดยมีผู้รับสารมีวัตถุประสงค์เดียวกันในการสื่อสาร เช่น การรับฟังการแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น การรับชมการการปราศรัยหาเสียงของนักการเมือง ทักษะการสื่อสารจำเป็นในการสื่อสารสาธารณะ คือ ทักษะการพูด

ทักษะการนำเสนอเพื่อการโน้มน้าวใจ มุ่งหวังผลให้ผู้รับสารเกิดการคล้อยตามด้านความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์การสื่อสารของผู้ส่งสาร

6) การสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร เป็นสถาบันหรือองค์กรด้านสื่อสารมวลชนเพื่อถ่ายทอดข่าวสารผ่านสื่อ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ ไปยังมวลชนผู้รับสารจำนวนมากที่มีความหลากหลายทางคุณลักษณะทาง ประชากร (เพศ อายุ ภูมิฐานะ สถานภาพ ทักษะคิด ประสบการณ์ ระดับความสนใจ การนำไปใช้ ประโยชน์ของข่าวสาร) ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นในการสื่อสารมวลชนสำหรับผู้ส่งสาร คือทักษะ การผลิตและนำเสนอสารในแต่ละวิชาชีพ หรือทักษะการใส่รหัส (Encoding) เช่น ทักษะการเป็นผู้ ประกาศข่าว ทักษะผู้แถลงข่าว ทักษะการเลือกและออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมาย ส่วนผู้รับสารจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการในการตีความสาร (Decoding) เพื่อให้เกิด ภาวะการรู้เท่าทันสื่อมวลชน (Media literacy)

1.3.2 ทิศทางการสื่อสารที่ผู้บริหาร (ผู้นำ) นำมาใช้ในการสื่อสาร ดังนี้

1) การสื่อสารจากระดับบนลงระดับล่าง (Downward communication) คือ การสื่อสารจากผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) มายังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กร ในรูปแบบ การมอบหมายงาน การแจ้งข่าวสาร คำสั่ง การควบคุมและกำกับติดตามการปฏิบัติงาน การใช้การสื่อสาร ของผู้บริหาร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) วิธีการทำงาน ได้แก่ การสั่งการ การมอบหมายงาน คำสั่ง การอธิบาย แนวทางการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาหรือการสอนงาน เป็นต้น

(2) อธิบายเหตุผลของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและวิธีการ บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

(3) นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร ได้แก่ แนวทางการทำงาน การรับ เงินเดือน การปลดเกษียณ สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

(4) ผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ เป็นการให้ข้อมูลของผู้บริหารเกี่ยวกับการ ประเมินการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร การให้ขวัญกำลังใจ แรงจูงใจและเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหา

(5) ข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การนำเสนอวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และแนวทางบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

วิธีการการใช้สื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบด้วย

(1) การสื่อสารด้วยวาจา เช่น การประชุม การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การประชุมกลุ่มใหญ่ เป็นต้น

(2) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึกข้อความ จดหมายเวียน
คู่มือ รายงานประจำปี เป็นต้น

(3) การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีใหม่ เช่น ไลน์กลุ่มเฟสบุ๊คอีเมลล์ โทรศัพท์มือถือ
 เป็นต้น

2) การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward communication) คือ การติดต่อ
สื่อสารจากพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาในรูปแบบการรายงาน
ผลการปฏิบัติงานหรือปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอความเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ
ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ของแต่ละองค์การ ทิศทางการสื่อสารลักษณะนี้อาจมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ
วัฒนธรรมองค์การขององค์กรนั้นๆ โดยทั่วไปมุ่งเน้นการส่งข้อมูลข่าวสารจากพนักงานระดับล่าง
สู่บุคคลที่อยู่ระดับบนตามสายงานขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับรายงานความ
คืบหน้าของงานให้ทราบ การแจ้งปัญหาที่พบจากการทำงาน การสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน
ช่วยให้ผู้บริหารได้รับรู้ถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร
โดยรวม ช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความจำเป็นว่างานต้องปรับปรุงแก้ไขที่จุดใดบ้าง รวมถึงการ
ได้อ่านรายงานผลการปฏิบัติงานที่จัดทำโดยผู้บริหารระดับล่างเสนอขึ้นไปยังผู้บริหารระดับล่างสู่
ระดับบน นอกจากนี้ยังมีการใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบอื่น เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น การสำรวจ
เจตคติของพนักงาน กระบวนการร้องทุกข์ การจัดให้มีช่วงพบปะระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
เพื่อแก้ปัญหาและทราบถึงความต้องการของพนักงาน

การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนก่อให้เกิดประโยชน์สรุปได้ดังนี้

(1) ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจาก
การปฏิบัติงาน ความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการทำงานและนโยบายการบริหาร เพื่อใช้เป็น
ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กร

(2) ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรค

(3) ช่วยให้บุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาลดความกดดันและความตึงเครียด
ลงได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีโอกาสสื่อสารกลับเพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูล

(4) ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กร รู้สึกเป็น
ส่วนหนึ่งขององค์กร และส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน

ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารภายในองค์กรจากระดับล่าง
ขึ้นบนมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น จัดให้มีการสำรวจทัศนคติใน
เรื่องต่างๆ สำรวจความคิดเห็น ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างเปิดโอกาสให้สามารถเข้าพบได้
สะดวก จัดการประชุมนัดพิเศษ และการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น สำหรับการพัฒนาการ

สื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน สามารถกระทำได้โดยข้อเสนอแนะ ได้แก่ การสร้างบรรยากาศความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลหรือผู้บริหาร การสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่องและมีการใช้ช่องทางประจำสม่ำเสมอ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เป็นต้น

3) การสื่อสารแบบแนวนอน (Laterally communication) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันขององค์กรเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Horizontal) มุ่งเน้นการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความร่วมมือ ปรึกษาหรือประสานงานกันเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตัวอย่างของผลของการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานในระดับเดียวกันที่ดี จะทำให้องค์กรสามารถจัดการการทำงานพิเศษขององค์กร เป็นการสื่อความหมายที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างสมาชิกต่างกลุ่มแต่เป็นระดับเดียวกันหรือระหว่างผู้บริหารระดับเดียวกัน เป็นต้น การสื่อสารแบบแนวนอนยังช่วยประหยัดเวลาและช่วยให้เกิดการประสานงานดีขึ้น แต่บางครั้งผู้บริหารอาจมองการสื่อสารแบบนี้ว่าเป็นข้อเสียได้เช่นกัน เพราะทำให้งานเกิดการลัดขั้นตอนแทนที่จะเป็นไปตามระดับชั้นของสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนนี้มีลักษณะการประสานงาน การสอบถามและการปรึกษา อาจอยู่ในรูปแบบการประชุมและการรายงาน ควรระลึกว่า การสื่อสารในแบบแนวนอนในองค์กรที่มีจำนวนสมาชิกมากอาจทำให้การแพร่ข่าวสารไม่ทั่วถึงได้ ดังนั้นจึงควรใช้รูปแบบการสื่อสารหลายลักษณะ เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีความรวดเร็ว กิจกรรมสังคมต่างๆ เช่น สัมมนา กีฬา การรับประทานอาหารร่วมกัน การประชุมเพื่อรับข่าวสารแก้ปัญหาข้อสรุปร่วมกัน การสื่อสารด้วยการเขียนแบบบันทึก หรือโน้ตย่อด้วยลายมือ การอภิปรายร่วมกันเพื่อปรับปรุงการทำงาน เป็นต้น

4) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเดียวกันข้ามแผนก และข้ามระดับสายการบังคับบัญชา (Diagonally communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ต่างแผนก ต่างระดับสายการบังคับบัญชา แต่ต้องมีการร่วมมือกันในอันที่จะทำให้ภารกิจ หรือผลกรดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกันนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้จึงมีลักษณะแบบทแยงมุม คือ มีการสื่อสารทุกทิศทาง เช่น ฝ่ายการเงินติดต่อสื่อสารกับฝ่ายวิชาการเพื่อสอบถามเรื่องการเบิกจ่ายค่าสอน และเงื่อนไขซึ่งผู้ตอบต้องเป็นผู้บริหารระดับที่สามารถตัดสินใจได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ขอข้อมูลกับทางผู้บริหารเพื่อนำไปเผยแพร่ เป็นต้น ปัจจุบันในองค์กรต่างๆ มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทำให้บุคลากรระดับต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงตลอดทั้งองค์กร โดยใช้การติดต่อผ่านอีเมลล์โดยไม่คำนึงถึงขั้นตอนการ

บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม การสื่อสารลักษณะนี้อาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องความมีเอกภาพของการบังคับบัญชาการ (Unity of command) ได้เช่นกัน

1.3.3 กลุ่มรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหาร ผู้บริหารใช้กลุ่มรูปแบบการสื่อสารในการบริหารองค์กรและในงานด้านการเมือง มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal communication) หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ช่องทางที่ตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยผ่านสายการบังคับบัญชาในลำดับชั้นของสายอำนาจตามโครงสร้างและแผนภูมิในองค์กร เช่น การสื่อสารนโยบาย วิธีการดำเนินงาน การประกาศเป็นทางการ

2) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ได้ยึดติดกับรูปแบบของลำดับชั้นของโครงสร้างอำนาจในองค์กร เป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารแนวนอน และการติดต่อกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3) การสื่อสารในรูปแบบวจนภาษา (Verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษาและคำพูด ถ้อยคำและวาจาเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสาร มีสื่อสารอย่างเผชิญหน้ากับคู่สื่อสาร เช่น การพูด การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การส่งข่าว การประชุม การสานเสวนา ซึ่งเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทัศนคติซึ่งกันและกัน

4) การสื่อสารในรูปแบบอวจนภาษา (Non verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา คำพูด การเขียน แต่จะใช้การสื่อสารเชิงสัญลักษณ์ คือการใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมายท่าทาง พฤติกรรมเพื่อแสดงความหมายที่ต้องการสื่อสาร ได้แก่

(1) พฤติกรรมการแสดงออกที่สีหน้า (Facial Expression) การใช้สายตา แสดงอารมณ์ ความคิดและความรู้สึก เช่น ดีใจ เสียใจ ฟังพอใจ เป็นต้น

(2) พฤติกรรมทางน้ำเสียง (Tone of voice) สื่อสารโดยการเปล่งเสียง เพื่อสื่อความหมายแก่คู่สื่อสาร เช่น ถอนหายใจ หัวเราะ ร้องไห้ เป็นต้น

(3) พฤติกรรมทางภาษาท่าทาง (Body language) สื่อสารโดยการแสดงออกถึงท่าทางบุคลิกภาพ เพื่อบอกความหมายแก่ผู้อื่น เช่น การปรบมือ การใช้มือทาบโตะเมื่อไม่พอใจ การส่ายหน้าแสดงการไม่ยอมรับ เป็นต้น

(4) พฤติกรรมทางการสัมผัส (Touching) สื่อสารโดยการสัมผัสร่างกายของคู่สื่อสารหรือบุคคลเพื่อแสดงความหมายให้รู้ว่าผู้ส่งสารมีความรู้สึกอย่างไร เช่น การจับมือ การกอด การตบไหล่ เป็นต้น

(5) พฤติกรรมสัญลักษณ์ (Visual symbol) สื่อสารโดยการทำสัญลักษณ์เป็นภาพ สี เครื่องหมาย ซึ่งเป็นการสื่อสารที่รับรู้และยอมรับร่วมกันเป็นสากล เช่น การใช้สัญญาณไฟเขียว ไฟแดง ไฟเหลืองในการจราจร เครื่องหมายกาชาด

1.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหาร

รอบบิน (Robbin,1998) ได้เสนอแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมี 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1.4.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร (The CEO must be committed to the importance of communication) ปัจจัยสำคัญของการประสบความสำเร็จในการสื่อสารคือ ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร โดยผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญ มีความชำนาญในการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ต้องใช้เวลาในการสนทนากับพนักงาน และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

1.4.2 ผู้บริหารต้องสามารถแสดงออกถึงการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน (Managers math actions and word) ผู้บริหารจะต้องช่วยเหลือ และมีความร่วมมือในการกระทำ การส่งข่าวสารออกไปของผู้บริหารจะต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้ผู้บริหารสูญเสียความน่าเชื่อถือจากผู้ปฏิบัติ

1.4.3 ความสามารถในการสื่อสารแบบสองทาง (Commitment two-way communication) ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีความสมดุลกันระหว่างการสื่อสารทั้งจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่าง

1.4.4 การเน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Emphasis on face-to-face communication) ผู้บริหารควรที่จะแสดงตน และให้ข่าวสารด้วยตนเอง ควรทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน และควรให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ และความต้องการของพนักงาน

1.4.5 การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการสื่อสารกับพนักงาน (Share responsibility for employee communication) เมื่อผู้บริหารระดับสูงในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการวางแผนไปในทิศทางใด ผู้บริหารระดับต้นต้องเป็นผู้ให้ข่าวสารนั้นกับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติอย่างถูกต้องชัดเจน ในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้นโดยเร็ว เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจมีผลต่อพนักงาน

1.4.6 การแจ้งข่าวร้ายให้พนักงานทราบ (Dealing with bad news) เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับปัญหา หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ผู้บริหารต้องมีความกล้าที่จะเผชิญหน้ากับพนักงาน เพื่อแจ้งข่าวร้ายให้พนักงานทราบ พร้อมกับอธิบายเพื่อความเข้าใจอย่างรวดเร็ว และจริงจัง

1.4.7 การวางรูปแบบการสื่อสารสำหรับผู้ฟังที่เหมาะสม (The message is shaped for its intended audience) บุคคลในองค์กรมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหาร

ควรทราบว่าข่าวสารอะไรที่กลุ่มบุคคลนั้นต้องการ และจะส่งข้อมูลนั้นด้วยวิธีใดจึงจะเหมาะสม เช่น จดหมายข่าว การประชุม

1.4.8 ควรมีการสื่อสารให้เป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Treat communication as an ongoing process) องค์การชั้นนำมองการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 1) ผู้บริหารต้องสื่อความหมายด้วยหลักการและเหตุผล ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
- 2) เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ
- 3) การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะช่วงวิกฤติขององค์การ
- 4) การเชื่อมโยงภาพเล็ก ทำให้พนักงานทราบผลกระทบโดยรวมที่เกิดขึ้นในองค์การได้
- 5) ไม่ชี้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกกับข่าว การชี้นำอาจทำให้คนรู้สึกตื่นเต้นอาจทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้

1.5 ผู้บริหาร (ผู้นำ) ในฐานะผู้ส่งสารและสื่อบุคคลในกระบวนการสื่อสาร

1.5.1 ทักษะของแนวคิดของการสื่อสาร การนิยามความหมายของผู้ส่งสารมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับทักษะของนักคิดและนักวิชาการที่มีต่อการสื่อสาร โดยสรุป การสื่อสารมีมุมมองใน 3 ทักษะ คือ

- 1) การสื่อสารคือกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ (Transmission model) มุมมองนี้ ผู้ส่งสาร คือผู้ที่เปลี่ยนความคิดของตนเองให้เป็นข่าวสาร (ประกอบสร้างเนื้อหา) หรือ การเป็นผู้ใส่รหัสสาร (Encoder) เลือกลือแล้วส่งไปยังผู้รับสารเพื่อเกิดความเข้าใจในสารที่รับ
- 2) การสื่อสารคือการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร (Share meaning) มุมมองนี้เป็นการแสดงบทบาทความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ผลัดเปลี่ยนบทบาทการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ที่คู่สื่อสารจะมีการแลกเปลี่ยนสื่อสารความหมายแบบสองทาง (Two way communication)
- 3) การสื่อสารเป็นอำนาจชนิดหนึ่งที่ฝ่ายผู้ส่งสารกระทำต่อผู้รับสาร (Power relation) ผู้ส่งสารในมุมมองนี้มีอำนาจเป็นผู้เลือกที่จะสื่อสารกับใคร จะเลือกสารอะไร จะใช้สื่อช่องทางใด เป็นผู้ควบคุมทิศทางของการสื่อสาร นอกจากนี้อำนาจของการสื่อสาร ยังหมายถึงอำนาจที่ผู้ส่งจะสามารถโน้มน้าวความเชื่อ ความเข้าใจ ทักษะคติและการกระทำของผู้รับสารให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดขึ้น จาก 3 ทักษะดังกล่าวนำไปสู่การให้คำนิยามของผู้ส่งสาร

1.5.2 ทักษะของแนวคิดของการสื่อสาร การนิยามความหมายของผู้ส่งสารมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับทัศนะของนักคิดและนักวิชาการที่มีต่อการสื่อสาร โดยสรุป การสื่อสารมีมุมมองใน 3 ทัศนะ คือ

1) ความหมายของผู้ส่งสาร ทัศนะผู้ส่งสารได้นิยามไว้หลายประการ อาทิ ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ที่ถ่ายทอดข่าวสาร ผู้ที่สร้างความเข้าใจร่วมกัน และคือผู้ใช้อำนาจผ่านการสื่อสาร (สมสุข หินวิมาน, 2553) ซึ่งผู้ส่งสารในบทบาทผู้บริหารยังมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการสื่อสาร โดยมีบทบาทเป็นผู้ตัดสินใจเลือกสื่อตัวสาร และช่องทางที่จะถ่ายทอด เป็นผู้ปรับเปลี่ยนการสื่อสารให้บรรลุความเข้าใจร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร และเป็นผู้ใช้อำนาจในการโน้มน้าว สร้างความจริงหรือสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นจากการสื่อสาร

2) บทบาททั่วไปของผู้ส่งสาร

(1) บทบาทของการเป็นผู้ถ่ายทอดข่าวสารในการสื่อสารทุกประเภท ผู้ส่งสารจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารเนื่องจากผู้ส่งสารสามารถตัดสินใจเลือกที่จะถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารไปให้ผู้รับสารกลุ่มใดบ้าง

(2) บทบาทในการควบคุมการถ่ายทอดเนื้อหา การปรับเปลี่ยนข่าวสาร การตัดสินใจว่าจะถ่ายทอดเนื้อหาซ้ำหรือเปลี่ยนแปลงสื่อที่ใช้

(3) บทบาทของผู้ส่งสารในการโน้มน้าวชักจูงผู้รับสาร ซึ่งบทบาทนี้ได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารในยุคกรีกของอริสโตเติล ที่ให้ความสำคัญกับผู้พูดในการสร้างข่าวสารและสร้างคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่จะสร้างพลังอำนาจในการโน้มน้าว เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (source credibility) สถานภาพการเป็นผู้นำทางความคิดเห็น (opinion leader) ของผู้ส่งสาร อำนาจบารมีของผู้ส่งสาร (charisma) ความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร (trustworthiness) และสมรรถนะด้านการสื่อสารของผู้ส่งสาร (communication competency)

(4) บทบาทในการเป็นผู้รักษาประตุ หมายถึง ผู้ส่งสาร หรือผู้บริหารองค์กร ถึงแม้ไม่ได้เป็นแหล่งหรือต้นกำเนิดของข่าวสาร แต่เป็นผู้ที่รับข่าวสารจากแหล่งสารแล้วมาถ่ายทอดอีกทอดหนึ่ง เรียกว่า ผู้รักษาประตุ

(5) บทบาทการเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์หรือสร้างภาพความเป็นจริง เป็นบทบาทที่ผู้ส่งสารในฐานะผู้บริหาร หรือนักการเมืองสามารถประกอบสร้างภาพลักษณ์บุคลิกภาพสื่อสารให้ผู้รับสารได้ทราบ ผ่านการสื่อสารทุกประเภท ทุกระดับ อาทิ สร้างภาพความจริงจากการสื่อสารทางวงจรรยา ในการมีความรู้และทักษะการพูด ฟัง อ่าน เขียน และนำเสนอ หรือสร้าง

ภาพลักษณ์ด้วยอวัจนภาษา ผ่านการแต่งกาย ท่าทาง การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่สื่อสารความหมาย แสดงถึงบุคลิกความเป็นตัวตนของผู้รับสาร

3) คุณสมบัติของการเป็นผู้ส่งสารที่ดี มีปัจจัย 5 ประการที่ แม็คครอสกี แอนด์ จอห์น เอ.(Mc Croskey & John A.,1987) ได้เสนอคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่ดี ดังนี้

(1) ความสามารถทางการสื่อสารของผู้ส่งสาร (Communication competence) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการส่งสาร การจัดการควบคุมสถานการณ์ในการสื่อสาร

(2) บุคลิกลักษณะ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องแสดงออกเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือทั้งภายในและภายนอก แสดงถึงเขาวนปัญญา ไหวพริบ นำไว้วางใจต่อผู้รับสาร

(3) ความคล่องแคล่วในการสื่อสาร หมายถึง การสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกในขณะที่ทำการสื่อสาร

(4) การเป็นคนที่ยืดหยุ่นให้การยอมรับหรือเป็นที่รู้จักทางสังคม

(5) การเป็นคนเปิดเผย จะสร้างความไว้วางใจต่อผู้ส่งสาร ในการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอที่ทำให้ผู้รับสารไว้วางใจและรู้สึกสนิทสนม ทำให้ผู้รับสาร

ความสำเร็จของผู้ส่งสารมาจากปัจจัยความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ซึ่ง เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo, 1962) ได้นำเสนอคุณลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารมาจาก 3 ลักษณะ คือ

(1) ความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นก่อนการสื่อสาร (Initial source credibility) เป็นความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารที่เกิดจากความมีชื่อเสียง การได้รับความนิยมนื่องจากเป็นบุคคลสาธารณะ หรือเป็นผู้มีบทบาทตำแหน่ง สถานภาพทางสังคมเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนทั่วไป เช่น นักการเมือง นักพูด นักแสดง เป็นต้น

(2) ความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร (Transactional source credibility) เป็นความน่าเชื่อถือที่เกิดจากขณะกำลังส่งสารกับคู่สื่อสาร และผู้ส่งสารได้แสดงความเฉลียวฉลาด รอบรู้ ทำให้ผู้รับสารมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจเพิ่มขึ้น

(3) ความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นภายหลังการสื่อสาร (Terminal source credibility) เป็นความน่าเชื่อถือภายหลังจากการสื่อสารสิ้นสุด เป็นความประทับใจ ฟังพอใจในการส่งสารของผู้ส่งสาร เช่น คำพูดของผู้ส่งสาร

นอกจากนี้ปัจจัยความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกัน (Homophil) และความแตกต่างกัน (Heterophony) ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคิด ประสบการณ์) ทำให้คู่สื่อสารไว้วางใจ น่าเชื่อถือ หรือรู้สึกหวาดระแวงก็เป็นได้

2. แนวคิดการสื่อสารเพื่อการบริหาร

การสื่อสารเพื่อการบริหาร หมายถึง เทคนิคการบริหารการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นโดยตำแหน่งและเป็นการส่วนตัว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2550) หรือ กล่าวได้ว่า การสื่อสารเพื่อการบริหาร หมายถึง การสื่อสารที่ผู้บริหารได้กำหนดวัตถุประสงค์และมอบหมายนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรที่วางไว้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการด้านการบริหารได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับแนวคิดการสื่อสารเพื่อการบริหารงานองค์กร ดังนี้

1) การสื่อสารเพื่อการบริหาร เป็นวิธีการบริหารที่สำคัญนำไปสู่การแก้ปัญหาการบริหารและเป็นวิธีไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Merrihue, 1960) ในขณะที่ ไชมอนด์และนิโกร (Simon, 1968 ; Nigro, 1966) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเพื่อการบริหารเป็นวิธีที่จะนำข่าวสารที่เป็นประโยชน์มาสู่ผู้บริหาร เพื่อให้สามารถวินิจฉัยสั่งการได้อย่างฉลาดและถูกต้องยิ่งขึ้นและยังนำมาพิจารณาสั่งการแก่คนในองค์กร หากปราศจากการสื่อสารย่อมจะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุผลที่กำหนดไว้

2) การสื่อสารเพื่อการบริหาร เป็นศูนย์กลางหรือรากฐานขององค์กร กล่าวคือเป็นรากฐานของทุกองค์ประกอบในกระบวนการบริหาร การจัดการและการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เน้นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหน้าที่ทางการบริหารและการจัดการ (Pfiffner and Sherwood, 1964; Woffard et al, 1977) นอกจากนี้ เบอร์นาร์ด (Bernard, 1979) ได้แสดงทัศนะว่า โครงสร้างส่วนขยายและขอบเขตขององค์กรทั้งหมดถูกกำหนดด้วยเทคนิคการสื่อสาร และหน้าที่ประการแรกของนักบริหาร คือ การพัฒนาและทำนุบำรุงระบบการสื่อสาร (M.T. Myers and G.E. Myers, 1982)

3) การสื่อสารเพื่อการบริหาร หมายถึง การสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในกระบวนการบริหารต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของปัจเจกบุคคล และเกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือกิจกรรมการสื่อสาร ผลประโยชน์และการยอมรับของสมาชิกในองค์กร (Simon, 1968; Redfield, 1953) เพราะหน้าที่ของผู้บริหารในองค์กรทุกหน้าที่จะต้องอาศัยและเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์กร การมอบหมายงาน การสั่งการ การประสานงาน การควบคุม และการประเมินผล ซึ่งเป็นผลรวมของหน้าที่ในการบริหารจะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์องค์กร การสื่อสารจึงเป็นรากฐานสำคัญของการบริหาร

นอกจากนี้ สุรพงษ์ โสชนเสถียร (2549) ได้นิยามว่าการสื่อสารเพื่อการบริหาร หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารในฐานะที่เป็นทรัพยากรขององค์กร ทำหน้าที่ผลักดัน ขับเคลื่อนให้เกิดปฏิบัติการสื่อสารของบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงาน กิจกรรมทางการสื่อสาร อาจจะใช้วัจนภาษา เช่น การพูด การสนทนา หรือการใช้วัจนภาษา เช่น แสดงสีหน้า การแต่งกาย การจัดนิทรรศการ การใช้เครื่องหมาย ตราสัญลักษณ์ เป็นต้น อาจจะมีการใช้สื่อพื้นฐาน สื่อทันสมัย หรือสื่อผสมผสานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารตรงกัน ในมิติความรู้ ทักษะและพฤติกรรม ดำเนินการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลไปสู่เป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

นักวิชาการยังได้นิยาม การสื่อสารเพื่อการบริหารว่า เป็นการสื่อสารระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์การใดองค์การหนึ่ง ทั้งที่เป็นไปโดยตำแหน่งหน้าที่และเป็นการส่วนตัวเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเมื่อความเข้าใจร่วมกันในอันที่จะประกอบกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์การนั้นๆ (สามารถ คำหอม, 2539, น.16)

สรุป การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคทางการสื่อสารที่ผู้บริหาร สื่อสาร ไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กร ให้ได้รับรู้และเข้าใจข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน เพื่อการประสานงาน เพื่อการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เพื่อโน้มน้าว เพื่อควบคุม หรือเพื่อการตัดสินใจ เป็นแนวทางนำไปสู่การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.1 ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

นักวิชาการด้านการบริหารและด้านการจัดการได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารเป็นทักษะขั้นพื้นฐานสำหรับการเป็นผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จ (Blanchard, 1991) และบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง คือ การจัดระบบการสื่อสาร (Bernard, 1938) การสื่อสารเพื่อการบริหาร (การจัดการ) เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องมีความเข้าใจในภาษาและอำนาจ รวมทั้งทักษะการพูด การเขียน การฟังและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยกำหนดความสำเร็จของผู้บริหาร (Rourke, 2001 อ้างใน Rasberry and Lindsay, 1993)

สุรพงษ์ โสชนเสถียร (2549) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหาร (การจัดการ) เป็นการมุ่งเน้นอิทธิพลของการสื่อสารในฐานะเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก ให้การบริหารและการจัดการดำเนินไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตามแนวคิดการสื่อสารเพื่อการบริหาร ในขณะเดียวกันผู้บริหารก็ต้องการบริหารหรือการจัดการเพื่อพัฒนาการสื่อสารขององค์กรให้เท่าทันต่อสภาพการณ์และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตามหลักการบริหารจัดการองค์กร โดยมองถึงพลังของการสื่อสารที่

ขับเคลื่อนภารกิจองค์กร การสื่อสารช่วยส่งเสริมความคิด ความรู้ให้ผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงการสื่อสารเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและหน่วยงานกับผู้รับบริการลูกค้า สำหรับหัวใจสำคัญของการสื่อสารเพื่อการจัดการ คือ ความสามารถในการรวบรวมกิจกรรมการสื่อสารเพื่อนำมาใช้ในการบริหารหรือดำเนินกิจกรรมตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหาร

จากการศึกษาของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) ได้ค้นพบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรหลักที่มีความเกี่ยวข้องในการสื่อสารเพื่อการบริหาร (การจัดการ) ของผู้บริหาร คือ กิจกรรมการสื่อสารเพื่อการจัดการ และบริบททางการสื่อสาร โดยพบว่า กิจกรรมการสื่อสารเพื่อการจัดการที่ผู้บริหารใช้ในองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ รวม 36 กิจกรรมการสื่อสาร ซึ่งได้จัดแบ่งหมวดหมู่ได้ 6 กลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การใช้สื่อพื้นฐานภายใน มีเป้าหมายภายในองค์กรเพื่อการประสานงานและการประสานคน ได้แก่ การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ การออกประกาศระเบียบ ข้อบังคับ การจัดทำรายงานการประชุม หนังสือภายใน บันทึกข้อความ การประชุมชี้แจงประจำวัน การประชุมตามวาระ การจัดทำวารสารหรือจุลสารของประชาคม

องค์ประกอบที่ 2 สื่อเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ภายนอก มุ่งจัดกิจกรรมการสื่อสารเพื่อเสริมและสื่อสารให้ประชาชนทั่วไปภายนอกได้รับรู้กิจกรรมขององค์กร ได้แก่ สื่อตัววิ่ง โปสเตอร์ ธงราว อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ ชุมชนสัมพันธ์ ที่ปรึกษา เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 สื่อเพื่อการชี้แจง เป็นสื่อมีเป้าหมายเพื่อการอธิบายต่อสังคมให้เข้าใจการทำงานข้อเท็จจริงในการทำงานของคนภายในให้คนภายนอกองค์กรทราบ ได้แก่ การจัดเวทีสาธารณะ สันทนาการ ทักษะศึกษา การประชุมทางไกล เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 4 สื่อเพื่อการผลักดัน หรือสื่อเพื่อการกดดัน มีเป้าหมายเพื่อสร้างบรรยากาศให้ประชาคมภายในองค์กรดำเนินไปในทิศทางที่อยากเป็น ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าวถือ จดหมายร้องทุกข์ นิติกรรม สัญญา เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 5 สื่ออันตรกิริยา หรือสื่อสนทนา เป็นกิจกรรมการสื่อสารที่มีการโต้ตอบไปมาเพื่อสร้างความเข้าใจ การยอมรับ เป็นการสื่อสารสองทาง อาจจะทำการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือสนทนาผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์หรือเทคโนโลยี เช่น การสนทนาตัวต่อตัว การสนทนาผ่านโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร การจับกลุ่ม เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 สื่อดั้งเดิม เป็นสื่อดั้งเดิมที่ใช้ในสังคมไทย เช่น สื่อประเพณี วัฒนธรรม บัตรเชิญร่วมงาน เป็นต้น

2.2 บริบททางการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

บริบททางการสื่อสารเพื่อการบริหาร (การจัดการ) ประกอบด้วย เนื้อหาสาระของสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร คนที่ติดต่อด้วย ระดับการสื่อสารและความสำเร็จในการสื่อสาร หรือรวมถึงภูมิหลังของผู้รับสาร

การสื่อสารเพื่อการจัดการ เป็นความพยายามของผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรในการนำการสื่อสารเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการบริหารงานในองค์กร เพื่อเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพและต้องการบริหารงานในองค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์องค์กร (สาคร สุขศรีวงศ์, 2550: 24) เนื่องจากผู้บริหารแต่ละองค์กรทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในระดับชุมชน สังคม ประเทศหรือระดับนานาชาติ จะต้องดำเนินกิจกรรมการสื่อสารในทุกกิจกรรมทางการบริหารองค์กรของผู้นำ ซึ่งเป็น หน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหาร 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำและการควบคุมที่ผู้บริหารจะบริหารงานประสบผลสำเร็จได้ตามภาระหน้าที่ ทั้งสี่ประการ โดยผ่านผู้อื่น ซึ่งหมายถึงผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงาน สมาชิกในองค์กรทุกคน (Lussier, N. Robert, 2006, น. 11-12)

สรุปความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหาร เป็นการสื่อสารของผู้บริหารไปยังคนภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีการจูงใจ ขับเคลื่อนการบริหารงานให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายองค์กร

2.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

การสื่อสารของผู้บริหารภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ เพื่อบอกข้อมูล เพื่อประสานงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อควบคุม เพื่อใช้อิทธิพล และเพื่อกระตุ้น โดยเสนาะ ดิเยว (2546) ได้ระบุกิจกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีหลายประเภท ได้แก่

- 1) การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร การออกคำสั่งหรือการส่งคำสั่งแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้องในงาน
- 2) การตีความคำสั่งและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน
- 3) การมอบหมายงานและการสอนงานให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
- 4) การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน
- 5) การติดตามตรวจสอบงานที่มอบหมาย
- 6) การจูงใจ บำรุงขวัญผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
- 7) การเจรจาต่อรองทำความเข้าใจในการทำงานและการประสานงาน
- 8) การแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการประชุมพบปะผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน

- 9) การใกล้ชิดกับกรณีพิพาทและปัญหาขัดแย้ง
- 10) การแก้ไขความเข้าใจผิด ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ตลอดจนข่าวลือต่างๆ
- 11) การให้ความกระจ่างเฉพาะเรื่องเฉพาะกรณีแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.4 กิจกรรมหลักทางการบริหารของผู้บริหาร

กิจกรรมหรือหน้าที่หลักทางการบริหาร (การจัดการ) องค์กรของผู้บริหาร ประกอบด้วย กิจกรรม 4 ประการ ดังนี้ (Dalf. R., 2006)

2.4.1 การวางแผน (Planning) ประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย

2.4.2 การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการรวบรวมทรัพยากร การจัดหาคนเข้าทำงาน การจัดโครงสร้าง การออกแบบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

2.4.3 การนำ (Leading) เป็นกระบวนการบริหารของผู้นำที่มีการโน้มน้าวมีอิทธิพล และการติดต่อสื่อสารให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานร่วมกันสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการสั่งการ (Directing) การจูงใจและการประสานงานกับบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร

2.4.4 การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการตรวจสอบ การกำกับ การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหา การประเมินผล และการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของสมาชิกในองค์กรว่าได้ปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตามเงื่อนไขและปัจจัยที่กำหนดหรือไม่

นอกจากนี้ Yukl, Gary (1998) ได้นำเสนอกระบวนการพื้นฐานในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือสมรรถนะทางการสื่อสาร (Communication competency) ของผู้บริหาร 4 ประการ ดังนี้

1) การตัดสินใจ (Decision making) ผู้บริหารจะต้องมีทักษะการสื่อสารภายในตนเอง (Intra personal communication) เพื่อพิจารณาโอกาส ทางเลือก การแก้ปัญหาต่างๆ และสื่อสารการตัดสินใจไปสู่บุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

2) การใช้อิทธิพล (Influencing) ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรมีอำนาจในการชักจูง การสั่งการ และการวิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กรเพื่อสร้างโอกาสในการชักนำให้บุคคลมีพฤติกรรมคล้อยตามผู้บริหารในการดำเนินพันธกิจต่างๆ

3) การสร้างความสัมพันธ์ (Building relationship) เป็นทักษะทางการสื่อสารที่จำเป็นของผู้บริหารในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในองค์กรทุกระดับ ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องและกลุ่มสาธารณชน เพื่อเป็นบันไดที่ทอดไปสู่การสร้าง ความเข้าใจ ความร่วมมือ การประสานงานในการดำเนินงานองค์กรให้สำเร็จ

4) การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ (Exchanging information) ผู้บริหารจะมีหน้าที่และบทบาทในการรับรู้ข้อมูล ส่งข้อมูล และทำการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นไปยังฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

2.5 บทบาทด้านการสื่อสารของผู้นำเพื่อการบริหารองค์กร

จากกิจกรรมหลักทางการบริหารในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวก การกำกับติดตาม การให้คำปรึกษาและการประเมินผล ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ในการบริหารงานองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยใช้บุคคลอื่นให้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะทางการสื่อสารที่หลากหลายในการดำเนินบทบาทของผู้บริหารที่ดี ซึ่ง Mintzberg, H. (1973) ได้นำเสนอบทบาทด้านการสื่อสารของผู้บริหาร แบ่งเป็น 3 บทบาทหลัก และ 10 บทบาทย่อย ดังนี้

2.5.1 บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

1) บทบาทในการเป็นผู้นำ (Leader role) เป็นบทบาทในการชี้นำองค์กร การสั่งงาน การมอบหมายงาน

2) บทบาทในการเป็นสัญลักษณ์ (Figurehead role) เป็นบทบาทในการเป็นตัวแทนขององค์กรในร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนและในสังคม เช่น การกล่าวเปิดงาน การไปร่วมงาน การกุศล เป็นต้น

3) บทบาทในการประสานสัมพันธ์ (Liaison role) เป็นบทบาทที่ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับคนภายในองค์กร คนในชุมชน ระหว่างหน่วยงานต่างๆ หรือระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอก

2.5.2 บทบาทด้านในการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information roles) ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

1) บทบาทในการติดตาม (Monitoring Role) เป็นการติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2) บทบาทในการกระจายข่าวสาร (Disseminator Role) เป็นการนำข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากระจายให้แก่สมาชิกขององค์กร เช่น การแจ้งนโยบายหรือแผนงานใหม่แก่สมาชิกในองค์กร หรือการสื่อสารวิสัยทัศน์แก่บุคคลภายนอก

3) บทบาทในการเป็นโฆษก (Spokesperson role) เป็นตัวแทนองค์กรในการประชาสัมพันธ์หรือถ่ายทอดข้อมูลจากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กร

2.5.3 บทบาทในการตัดสินใจ (Decisional roles) ประกอบด้วยบทบาทย่อย ได้แก่

1) บทบาทในการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial role) การเป็นผู้บริหารที่ต้องเป็นผู้ตัดสินใจสื่อสารในการริเริ่มดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ให้คนภายในและบุคคลภายนอกองค์กรได้รับรู้

2) บทบาทในการแก้ไขปัญหา (Disturbance Handler role) เป็นผู้ตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับองค์กร

3) บทบาทในการจัดสรรทรัพยากร (Resource allocator role) ตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เช่น งบประมาณ กำลังคนแก่ส่วนงานต่างๆ ในองค์กร

4) บทบาทในการเจรจาต่อรอง (Negotiator role) ตัดสินใจในการเจรจาต่อรอง เช่น ภาวะปัญหา ข้อพิพาทระหว่างคนในองค์กร ระหว่างองค์กร การเจรจาต่อรองสัญญาต่างๆ กับบุคคลภายนอก

นอกจากนี้ผลการวิจัยของธีรยุทธ วัฒนาสุโข (2548) เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการของนักบริหารสมัยใหม่ พบว่า ผู้บริหารในสังคมไทยให้ความสำคัญและดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ บทบาทในการเจรจาต่อรอง บทบาทในการเป็นผู้นำ บทบาทในการเป็นผู้ประกอบการ บทบาทในการประสานสัมพันธ์ บทบาทในการแก้ไขปัญหา บทบาทในการจัดสรรทรัพยากร บทบาทในการเป็นสัญลักษณ์ บทบาทในการติดตาม บทบาทในการกระจายข่าวสาร และบทบาทในการเป็นโฆษก

จากการสังเคราะห์งานวิจัยของนักวิชาการไทยได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการสื่อสารของสื่อบุคคลกับการระดมพลังการพัฒนา โดยศึกษาบทบาทหน้าที่ของประธานชุมชน คลองเจริญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ทั้งบทบาทที่กำหนดไว้ (Prescribe role) ในเอกสารของเทศบาล กับบทบาทที่ประธานชุมชนได้ปฏิบัติจริง (Enacted role) พบว่า บทบาทด้านการสื่อสารเป็นบทบาทที่พบใหม่ในตำแหน่งประธานชุมชนนอกเหนือจากบทบาทด้านการเมืองการปกครอง และบทบาทด้านสังคม โดยพบบทบาทด้านการสื่อสารของผู้นำชุมชนมี 5 บทบาทได้แก่ 1) บทบาทของการเป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐกับชุมชน 2) บทบาทในการเป็นผู้ตัดสินใจประนีประนอม 3) บทบาทในการเป็นครูผู้สอนเพื่อให้ความรู้ 4) บทบาทในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาแบบ one-stop service คือการให้บริการปรึกษาทุกเรื่องอยู่ที่จุดเดียวคือตัวประธานชุมชน และ 5) บทบาทในการเป็นตัวแทนชุมชนในการติดต่อกับบุคคลภายนอก (อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ, 2549)

ข้อค้นพบจากงานวิจัยของอ้อมทิพย์ เมฆรักขาวนิช แคมป์และคณะ (2547) ได้ศึกษาบทบาทด้านการสื่อสารในการเสริมพลังความเข้มแข็งของผู้หญิงในการปกครองท้องถิ่น พบว่า บทบาทด้านการสื่อสารที่กลุ่มผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นสตรี (รองนายก อบต. และสมาชิก

อบต.) ใช้อยู่มี 13 บทบาทเรียงลำดับตามความยากง่าย ได้แก่บทบาทที่แสดงง่ายที่สุด คือ 1) บทบาทในการเป็นช่องทางถ่ายทอดข่าวสารให้ประชาชนรับรู้ 2) บทบาทเป็นช่องทางการรับรู้ข่าวสาร 3) บทบาทช่วยในกระบวนการตัดสินใจ 4) บทบาทเป็นกลไกในการเร่งกระบวนการพบปะแสดงความเห็น 5) บทบาทในการเชื่อมต่อการสื่อสารแนวนอน 6) บทบาทในการกลั่นกรองข้อมูล ส่วนบทบาทที่แสดงยากได้แก่ 7) บทบาทในการสร้างความโปร่งใส 8) บทบาทเป็นเวทีสื่อสารทางความคิด 9) บทบาทในการสร้างการมีส่วนร่วม 10) บทบาทแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง 11) บทบาทเป็นปากเป็นเสียงให้กลุ่มต่างๆ ในชุมชน 12) บทบาทการรวบรวมความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน และ 13) บทบาทการบริหารความขัดแย้ง

สรุปบทบาทด้านการสื่อสารของผู้บริหาร แบ่งเป็น 3 บทบาทหลัก และ 10 บทบาทย่อย ได้แก่ 1) บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทในการเป็นผู้นำ บทบาทในการเป็นสัญลักษณ์ และบทบาทในการประสานสัมพันธ์ 2) บทบาทด้านในการให้ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย บทบาทในการติดตาม บทบาทในการกระจายข่าวสาร และ บทบาทในการเป็นโฆษก 3) บทบาทในการตัดสินใจ ประกอบด้วย บทบาทในการเป็นผู้ประกอบการ บทบาทในการแก้ไขปัญหา บทบาทในการจัดสรรทรัพยากร และบทบาทในการเจรจาต่อรอง

2.6 บทบาทด้านการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ นายก อบต. เป็นผู้นำเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีบทบาทในฐานะเป็นผู้บริหารสูงสุดของ อบต. และ บทบาทการเป็นนักการเมืองท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในชุมชน กล่าวได้ว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารที่มีบทบาทต้องดำเนินกิจกรรมหลักทางการบริหารและมีบทบาทด้านการสื่อสารที่สำคัญ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาบทบาทด้านการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใน 2 ด้าน คือ บทบาทด้านการสื่อสารด้านการบริหารองค์กร และบทบาทด้านการสื่อสารด้านการเมือง

2.6.1 บทบาทด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากการสังเคราะห์วรรณกรรมยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยพบมากจากงานวิจัยด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้วิจัยได้ใช้การตีความหมาย ประกอบกับการศึกษานำร่อง (pilot study) โดยสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภา สมาชิก อบต.และผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบทบาทด้านการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะเป็นผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล (2556) พบว่า กิจกรรมทางการสื่อสารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องทำส่วนใหญ่ ในแต่ละวันภายในองค์กร คือ การพูดคุย การโน้มน้าวให้คนในองค์กรปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์และบรรล

เป้าหมายองค์กร การประชุมสภา การมอบหมายงาน การสั่งงาน การสอบถามเพื่อติดตามงาน การสอนงาน การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การจัดการความขัดแย้งแก่สมาชิกในองค์กรทั้งฝ่ายข้าราชการประจำและฝ่ายการเมือง การประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์องค์กร ส่วนกิจกรรมการสื่อสารภายในชุมชน พบว่า นายกองกิจการบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่จะสื่อสาร พบปะและพูดคุย เพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น ความต้องการและสภาพปัญหาต่างๆ ของชุมชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบของนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติจากการวิจัย การใช้ภาวะผู้นำในเชิงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในบริบทแห่งการเปลี่ยนแปลงของพิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต (2550) พบว่า ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาตนเองในการดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย พัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำด้วยการเพิ่มทักษะการอ่านและฟังให้มากเพื่อเป็นแหล่งวัตถุดิบทางปัญญาสำหรับการคิดและวิเคราะห์ในงานบริหาร สามารถใช้ถ้อยคำจูงใจเพื่อสร้างแรงคลใจในการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารกระตุ้นและสร้างปัญญาแก่สมาชิกเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์กร เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ช่วยเหลือเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน และต้องสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดและสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างกระจ่างชัด รวมทั้งบทบาทด้านการสื่อสารในการเป็นผู้นำและมีภาวะการนำของนักบริหารมืออาชีพ

การถอดบทเรียนจากการศึกษากรณีศึกษาเทศบาลท้องถิ่นในต่างประเทศของฉวีลวดิ บุรีกุล (2552) พบว่า ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศต่างๆ เช่น นายกเทศมนตรีเมืองฟิลาเดลเฟีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้ามาเป็นกรรมการจริยธรรมของเมือง บทบาทการสื่อสารในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตและการจัดทำบัตรรายงาน (Report card) บทบาทด้านการสื่อสารในการเป็นผู้รณรงค์จัดกิจกรรมประชาสังคม บทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการตรวจสอบและความโปร่งใส หรือ นายกเทศมนตรีเมืองเวียนนา ประเทศออสเตรีย ดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารด้วยหลักบริหารที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน นายกเทศบาลนครมิวนิค ประเทศเยอรมัน มีบทบาทด้านการสื่อสารในการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ สำหรับนายกเทศมนตรีเมืองบราติสสลาวา สาธารณรัฐสโลวาเกีย บริหารงานด้วยบทบาทด้านการสื่อสารในการถ่ายทอดสร้างการรับรู้และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทบาทในการสร้างโอกาสและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนรายงาน

ปัญหาในเรื่องถนนและสิ่งแวดล้อมไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการใช้เว็บไซต์เพื่อลดช่องว่างในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.6.2 บทบาทการสื่อสารด้านการเมืองของ นายก อบต.

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะนักการเมืองท้องถิ่น ที่ดำเนินกิจกรรมด้านการสื่อสารเพื่องานทางการเมือง พบว่า กิจกรรมการประชุมกับชุมชนและหน่วยงานภายนอก การพบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับกลุ่มต่างๆ การพูดต่อหน้าสาธารณะในรูปแบบต่างๆ การเจรจาต่อรอง การนำเสนอผลการดำเนินงานแก่สาธารณะหรือสื่อมวลชน การประชุมประชาคม การสร้างฉันทามติ การทำประชาคมติ การไปร่วมกิจกรรมหรือจัดกิจกรรมในชุมชนและภายนอกชุมชน การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน การแจ้งและถ่ายทอดความรู้ในฐานะผู้นำ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น

บทบาทการสื่อสารด้านการเมืองในทัศนะของ ปธาน สุวรรณมงคล (2554) ผู้บริหารท้องถิ่น ได้ดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารทางการเมือง ได้แก่

1) บทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความชอบธรรมทางการเมือง (Political legitimacy) ได้แก่ บทบาทการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ผลการทำงานของนักการเมือง บทบาทการสร้างภาพลักษณ์ บทบาทการสื่อสารเพื่อสร้างการยอมรับจากประชาชน

2) บทบาทด้านการสื่อสารในการสร้างการบูรณาการทางการเมือง (Integration) ได้แก่ บทบาทการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในสังคม บทบาทการสื่อสารเพื่อลดความแตกแยกของคนในสังคมอันเนื่องมาจากปัญหาเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

3) บทบาทด้านการสื่อสารในการอบรมกล่อมเกลารวมทางการเมือง (Political socialization) ได้แก่ บทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง บทบาทในการให้ความรู้ทางการเมือง บทบาทในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมือง

4) บทบาทด้านการสื่อสารในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมือง (Political participation) ได้แก่ บทบาทการสื่อสารในการถ่ายทอดความรู้ข่าวสารไปสู่ประชาชน ด้วยเนื้อหา ช่องทางที่หลากหลายและครอบคลุมประชาชนหลายกลุ่มในสังคม

จากผลการวิจัยของนันทนา นันทวโรภาส (2554) พบว่า นักการเมืองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น มีหน้าที่หลักคือการสื่อสาร ดำเนินบทบาทการสื่อสารในกิจกรรมทางการเมือง ได้แก่ การปราศรัยหาเสียงเลือกตั้ง การแถลงนโยบาย/ผลงาน การพูดคุยกับชาวบ้าน การสร้างความนิยมทางการเมือง การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ การสร้างประชาคมติ การสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมือง หรือการให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชน

3. แนวคิดสมรรถนะการสื่อสาร

แนวคิดสมรรถนะการสื่อสาร (Communication competency) หรือ ความสามารถทางการสื่อสาร เป็นปัจจัยหรือตัวแปรสำคัญด้านความสำเร็จในการบริหารองค์กรของผู้บริหาร โดยนักวิชาการในด้านการบริหาร การจัดการและด้านการสื่อสารทั้งในต่างประเทศและนักวิชาการไทย ได้แสดงทัศนะและมุมมองหลากหลายในการยอมรับถึงความสำเร็จขององค์กรที่เกิดจากทักษะการสื่อสารและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหาร และวิธีการสื่อสารของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารที่มีทักษะทางการสื่อสารที่ดีนำไปสู่การเป็นนักบริหารมืออาชีพ ที่ใช้การสื่อสารขับเคลื่อนกิจกรรมทางการบริหารบรรลุเป้าหมายองค์กร (Simon, 1957; Mintzberg, 1973; Drucker, 2006; Jablin et al.,1994; สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2549; พิชาย รัตนคิดถ ก ณ ฎเกิด, 2550)

3.1 ความหมายของสมรรถนะทางการสื่อสาร

คำว่า สมรรถนะทางการสื่อสาร (Communication competency) หรือความสามารถทางการสื่อสาร เป็นแนวคิดของนักวิชาการตะวันตกที่สนใจศึกษาถึงทักษะและพฤติกรรมทางการสื่อสาร ของบุคคลตั้งแต่ด้านภาษา ด้านจิตวิทยา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการสำหรับประเทศไทยจากการสังเคราะห์วรรณกรรมของผู้วิจัย พบว่า ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะทางการสื่อสารทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา เป็นผลงานวิจัยที่เกิดจากการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งระดับมหาบัณฑิตและระดับดุษฎีบัณฑิต ในสาขาวิชาวาทวิทยาและสาขาสื่อสารมวลชน ซึ่งก็ยังไม่มีการมีจำนวนของผลงานวิจัยยังไม่มากนักเมื่อเทียบกับงานวิจัยในสาขาอื่นๆ ในทางนิเทศศาสตร์ ซึ่งมีผู้ให้นิยามในหลากหลายมุมมอง ดังนี้

สมรรถนะทางการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์ (interact) ระหว่างการเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล (Wiemann & Backlund อ้างใน Ralph E.Cooley & Deborah A. Roach, 1984) ในขณะที่ Dell Hymes (อ้างใน Robert N. Bostrom, 1984) ให้นิยามว่า ความสามารถของบุคคลที่ประกอบไปด้วยความรู้ (knowledge) และความสามารถในการใช้ความรู้ นั้น จำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ (relations) ของทั้งส่วนที่เป็นความรู้และการใช้ความรู้ นั้นด้วยสถานการณ์ที่มีการกระตุ้นให้เกิดการใช้ความรู้นั้นออกมา

นอกจากนี้ ลาร์สัน (Larson) และคณะ (Robert N. Bostrom, 1984) ให้นิยามสมรรถนะทางการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการแสดงความรู้ทางด้านสังคมในการสื่อสารได้อย่าง

เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ สำหรับ คูลเลย์ แอนด์ โรช (Cooley & Roach, 1984) ได้กล่าวว่า ผู้มีความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล คือ ผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ ทำให้บรรลุเป้าหมายทางการสื่อสารที่วางไว้

ในทัศนะของนักวิชาการสื่อสาร เจม ซี. แมคโครสกี (Jame C. McCrosky, 1984) กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถทางการสื่อสาร หมายถึง คนที่รู้ว่าสถานการณ์ไหนต้องสื่อสารอย่างไรจึงจะเหมาะสมต่างหากที่เป็นผู้ที่มีความสามารถทางการสื่อสาร ซึ่งจุดเด่นในความสามารถทางการสื่อสารของนักนิเทศศาสตร์ คือ การวิเคราะห์ผู้รับสาร (Audience analysis) ก่อนทำการสื่อสาร

ซาราห์ เทรนโฮล์ม แอนน์ อาร์เธอร์ เจนเซน (Sarah Trenholm & Arthur Jensen, 2000) ได้เสนอความหมายของสมรรถนะด้านการสื่อสาร ที่ครอบคลุมถึงความสามารถในการเลือกใช้ความรู้ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารนั้นด้วย โดยเขาได้ให้ความหมายของสมรรถนะด้านการสื่อสาร คือ ความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสังคม ซึ่งแสดงถึงนัยยะ 2 ระดับคือ ความสามารถในการกระทำหรือพฤติกรรมการสื่อสารที่แสดงออกมา (Performative competence) และระดับลึกลงไป คือความสามารถในการรู้ว่าต้องสื่อสารอะไรออกไปจึงจะเหมาะสม

โรเบิร์ต เอ็น. บอสโตรม (Robert N. Bostrom, 1984) ได้รวบรวมทัศนะของนักวิชาการและสรุปความหมายสมรรถนะด้านการสื่อสาร” หมายถึง การรู้จักใช้รูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความรู้นั้น (Knowledge + How to use knowledge) หรือความสามารถในการนำสมรรถนะทางกาย จิตใจ และความรู้ทางสังคมวัฒนธรรม มาประสานกันอย่างสอดคล้อง คือ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic communication) และทักษะทางการสื่อสาร (Tactic communication skills)

สรุปสมรรถนะทางการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกทางการสื่อสารของบุคคลโดยการเลือกใช้ความรู้ ทักษะการสื่อสาร มีทัศนคติ แรงจูงใจ และกลยุทธ์ทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่ม สถานการณ์ เวลา และวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสาร

นอกจากนี้ ลอเรนซ์ บี. โรเซนเฟลด์ แอนด์ รอย เอ็ม. เบร์โก (Lawrence B. Rosenfeld & Roy M. Berko, 1990) ได้ระบุคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถทางการสื่อสารหรือนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ 6 ประการ ดังนี้

1) เป็นคนที่ทำการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม โดยมีกฎกติกาหรือหลักการและทำตามหลักนั้น เพราะในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันก็จำเป็นต้องใช้กฎกติกาที่ต่างกันด้วย บางหลักการอาจใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์หนึ่งแต่อาจใช้ไม่ได้ในอีกสถานการณ์หนึ่ง

2) เป็นคนที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งจำเป็นต้องสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ทั้งในการเลือกเนื้อหา (Message) ให้เหมาะกับบริบท (Context) บุคคลที่มีความสามารถทางการสื่อสาร จะค้นพบได้ด้วยตัวเองว่าจะเลือกอย่างไร การเลือกเนื้อหาให้เหมาะกับสถานการณ์อาจพิจารณาจาก การเลือกใช้คำให้เหมาะกับสถานการณ์ การใช้น้ำเสียง การเลือกใช้ภาษา การใช้สายตา ท่าทางหรือ สีหน้า รู้ว่าใช้เนื้อหาแบบไหนถึงจะเป็นการให้ข้อมูล และรู้จักเลือกเนื้อหาให้เหมาะกับแต่ละคนที่ จะสามารถเข้าใจได้

3) เป็นคนที่สามารถประยุกต์ (Adaptable) ได้ โดยต้องรู้จักปรับ (Adjust) และประสาน การสื่อสารให้สอดคล้องกับเป้าหมาย หรือสามารถจัดการการสื่อสารนั้นได้เหมาะกับสถานการณ์ ซึ่งการประยุกต์นี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ต้องรู้ว่าสถานการณ์ไหนใช้การสื่อสารแบบไหน การสื่อสารแบบไหนที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ และรู้ว่าผลที่จะเกิดขึ้นในการประยุกต์นั้นคือ อะไร ในการประยุกต์ใช้นี้ ยังแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้สื่อสารในการเลือกหยิบ เทคนิควิธีให้เหมาะกับสถานการณ์ (รวมทั้งการให้ความร่วมมือ) และเจตนาในการสื่อสารนั้นด้วย ในการใช้ความสามารถดังกล่าวนี้จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

(1) ทักษะที่ยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ (Flexibility skills) เป็นทักษะที่ต้องมี มากหรือรอบตัวและสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี

(2) ความเห็นอกเห็นใจหรือเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) โดยการมองสิ่งต่างๆ ในมุมมองของคนอื่นบ้าง

(3) การพูดในสิ่งที่ควรพูดหรือเล่นเฉพาะในบทบาทของตน (Role talking) เป็นสิ่งที่เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งในการสื่อสาร และไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งด้วย

(4) การสรุปปัญหา (Problem solving) ควรวิเคราะห์ปัญหาและทำให้เกิดสถานการณ์ ที่เหมาะสม

4) เป็นคนที่กล้าท้าทายกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร โดยอุปสรรค ที่มักเกิดขึ้นในการสื่อสารประกอบไปด้วย วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม คน ความสัมพันธ์ และภาษา

(1) อุปสรรคด้านวัฒนธรรม เป็นเรื่องของความแตกต่างทางภูมิหลังและ ประสบการณ์ซึ่งคนส่วนใหญ่มักที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากครอบครัว โรงเรียน และสังคม และหากใครต่อต้านหรือฝ่าฝืนก็มักเป็นอุปสรรคหรือปัญหา ตัวอย่างเช่น หากใครเชื่อว่าผู้หญิงควร อยู่กับบ้านและเลี้ยงลูก แต่เมื่อไปพูดคุยกับคนที่เชื่อว่าผู้หญิงกับผู้ชายควรเท่าเทียมกันและช่วยกัน เลี้ยงลูก ปัญหาที่ตามมาคือทั้งสองคนนี้อาจไม่ยอมรับความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่งได้

(2) อุปสรรคด้านสภาพแวดล้อม มักเป็นเรื่องทางกายภาพที่ทำให้ความสามารถในการส่งหรือรับข้อมูลลดลง ตัวอย่างเช่น การอยู่ในที่ที่เสียงดังมากจนฟังไม่ถนัดหรือไม่ได้ยิน เป็นต้น

(3) อุปสรรคเรื่องคน เป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบ คิดว่าสำคัญหรือไม่สำคัญ ควรทำหรือไม่ควรทำ ซึ่งเป็นทัศนคติและความเชื่อส่วนตัว ตัวอย่างเช่น บางครั้งเราอาจรู้สึกว่าคู่สนทนาของเราพูดเรื่องไร้สาระน่าเบื่อ หรือการพูดคุยในหัวข้อที่เราคิดว่าไม่เกี่ยวข้องกับเรา หรือบางครั้งถ้อยคำของคู่สนทนาทำให้เรารู้สึกโกรธได้ เป็นต้น

(4) อุปสรรคเรื่องความสัมพันธ์ เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความแตกต่างของสถานภาพ (Status) และอำนาจ (Power) ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ถึงความแตกต่างในระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น หากบุคคลสองคนไม่ได้คุยกันในฐานะเป็นตำรวจเหมือนกัน ในฐานะพ่อแม่เหมือนกัน หรือเป็นประธานาธิบดีเหมือนกันแล้ว ทั้งสองคนนั้นก็รับรู้ถึงความแตกต่างในสถานภาพของตนและคู่สนทนา หรือแม้แต่ในการคุยกันของคนที่เป็นตำรวจเหมือนกัน บางครั้งก็ยังมี ความแตกต่างในสถานภาพได้ และก่อให้เกิดการแสดงบทบาทเป็นผู้กำหนดการสนทนา กำหนดทิศทางหรือเนื้อหาได้ เป็นต้น

(5) อุปสรรคเรื่องภาษา ความหมายที่แตกต่างของคำที่มนุษย์กำหนดไว้ นับว่าเป็นอุปสรรคในการสื่อสารอย่างหนึ่ง เพราะต้องมีการตีความ และบางคำก็มีความหมายคลุมเครือ

5) ต้องเข้าใจว่าความสามารถทางการสื่อสารเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีระดับของความสามารถแตกต่างกัน ความสามารถทางการสื่อสารไม่ใช่สิ่งที่บางคนอาจมีหรือไม่มี หากแต่ทุกคนมี แต่มีในระดับที่มากน้อยต่างกัน ข้อสังเกตเรื่องระดับความสามารถจำเป็นต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม การรู้จักปรับประยุกต์ และการระแวงระวังเรื่องอุปสรรคทางการสื่อสารด้วย อันที่จริงนักสื่อสารไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงความสามารถอยู่ตลอดเวลา การเพิ่มเติมความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสารและเรียนรู้ฝึกฝนให้เกิดทักษะการสื่อสารดังหากที่จำเป็น ซึ่งจะทำให้จำนวนครั้งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

6) เป็นคนที่มีมนุษยธรรม รู้ว่าอะไรถูกอะไรผิดบนพื้นฐานของแต่ละวัฒนธรรม ในมุมมองของแต่ละบุคคล และในสถานการณ์ต่างๆ โดยการยึดมั่นในมาตรฐานเรื่องความถูกต้องนั้นขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบ 3 ประการ ประการแรก ได้แก่ วัฒนธรรมที่เราเติบโตมาซึ่งจะสอนให้เรามีมาตรฐานว่าอะไรควรไม่ควร ประการที่สอง เรื่องอะไรควรหรือไม่ควรนั้นตีความโดยใคร ซึ่งเรามักตีความจากมุมมองที่ได้รับการอบรมบ่มเพาะมาจากครอบครัว โรงเรียน ศาสนา

เพื่อนจากสื่อโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ประการที่สาม คือ สถานการณ์ที่เราพบด้วยตัวเองว่าอะไรที่เหมาะสม

3.2 องค์ประกอบของสมรรถนะการสื่อสาร

จากการสังเคราะห์วรรณกรรม พบว่า สมรรถนะการสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญที่นักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการไทย ได้นำเสนอไว้ ดังนี้

ลอเรนซ์ บี. โรเซนเฟลด์ แอนด์ รอย เอ็ม. เบอ์โก (Lawrence B. Rosenfeld & Roy M. Berko, 1990) ให้ความสนใจที่ผลสำเร็จของการสื่อสาร และได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะด้านการสื่อสาร (The components of communication competency) ไว้ 3 ประการ คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และ แรงกระตุ้น (motivation) ให้เกิดการใช้อำนาจประกอบในการสื่อสารได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความสามารถทางการสื่อสาร

Lawrence B. Rosenfeld & Roy M. Berko (1990)

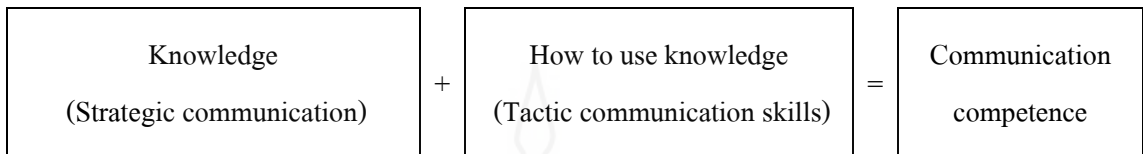
องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของ ลอเรนซ์ บี. โรเซนเฟลด์ แอนด์ รอย เอ็ม. เบอ์โก (Lawrence B. Rosenfeld & Roy M. Berko, 1990) อธิบายได้ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในสถานการณ์ที่เราตัดสินใจในการที่จะทำวิเคราะห์จะเลือกใช้ความรู้เรื่องใดในการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ใด กับใคร ที่ไหน ต้องการผลอะไรในสถานการณ์นั้นๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจใช้ทักษะที่จำเป็นในการสื่อสาร

2) ทักษะ (skill) เป็นพื้นฐานของการรู้ว่าสถานการณ์ไหนต้องใช้ความรู้เรื่องอะไร ซึ่งการรู้ว่าใช้ทักษะไหนเป็นสิ่งจำเป็น และเราต้องตรวจสอบดูว่ามีทักษะหรือไม่ และทักษะใดที่ยังต้องพัฒนา

3) แรงกระตุ้น (motivation) คือ ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องกระตุ้นด้วยโอกาส เช่น รูปแบบความสัมพันธ์ใหม่ การต่อช่องทางข้อมูล พฤติกรรมของบางคนที่มีอิทธิพล การกล้าตัดสินใจและสรุปปัญหา เป็นต้น สถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แต่ละคนต้องนำความรู้และทักษะที่มีออกมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายทางการสื่อสาร

โรเบิร์ต เอ็น. บอสตรอม (Robert N. Bostrom, 1984) ได้เสนอ องค์ประกอบของสมรรถนะทางการสื่อสาร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic communication) และทักษะทางการสื่อสาร (Tactic communication skills) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความสามารถทางการสื่อสารของ Robert N. Bostrom (1984)

จากแผนภาพดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic communication) คือ ความรู้เกี่ยวกับการใช้รูปแบบ วิธีการสื่อสารในสถานการณ์หนึ่งได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การเข้าใจกฎเกณฑ์ สัญลักษณ์ ความหมายต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมกำหนดขึ้น เช่น เข้าใจว่าควรจะทำอะไรกับใคร หน่วยงานใด เวลาไหน ด้วยวิธีการอะไร จึงจะเหมาะสม รวมทั้งความสามารถในการพิจารณาความแตกต่างของบุคคลในเชิงความคิดและเข้าใจบริบทเชิงสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารด้วย

2) ทักษะในการสื่อสาร (Tactic communication skills) คือ ทักษะในการนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ทักษะในการให้คำแนะนำ รับฟัง คำแนะนำ ทักษะในการฟัง ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะในการตัดสินใจ ทักษะการโน้มน้าวใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจรวมถึงความสามารถเชิงทักษะในการสื่อสาร ที่เรียกว่า เทคนิคการอ่านใจ (Mind reading technique) ซึ่งอาจจะไม่สื่อกันด้วยคำพูดตรงไปตรงมา แต่คาดหวังให้คู่ปฏิสัมพันธ์รู้ความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง จึงไม่ได้เป็นเพียงทักษะในการสื่อสารที่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานทั่วไป แต่อาจเรียกได้ว่าเป็นทักษะเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เพราะมีส่วนช่วยเสริมสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งด้วย

สนาฟลี แอนน์ วอลเทอร์ส (Snaveley & Walters อ้างถึงใน Jablin et al., 1994) เสนอองค์ประกอบความสามารถทางการสื่อสาร 5 มิติ คือ การเอาใจใส่ (Empathy) การฟัง (Listening) การเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure) ความกระตือรือร้นในสังคม (Social-anxiety) และมีความสามารถรอบตัว (Versatility) ในขณะที่ Monge Dillard & Eisenberg (อ้างถึงใน Jablin, 1994) เสนอองค์ประกอบความสามารถทางการสื่อสาร 2 ประการ คือ ความสามารถในการใส่รหัส (Encoding) และความสามารถในการถอดรหัส (Decoding)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสามารถทางการสื่อสารเกี่ยวกับการพัฒนาผู้นำชุมชน กลุ่มและบุคคลในบริบทสังคมไทย โดยนำเสนอองค์ประกอบสมรรถนะทางการสื่อสาร ดังนี้

องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของสื่อบุคคลจากการวิเคราะห์ในงานวิจัยของ อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ (2549) พบองค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความรู้ด้านการสื่อสารที่บุคคลใช้มี 3 เรื่อง คือ ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ความรู้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และความรู้ในเรื่องบริบทชุมชน 2) ทักษะการสื่อสารที่สื่อบุคคลใช้มี 3 ประเด็นคือ ทักษะการใช้สื่อ ทักษะการเลือกและแปลงสาร ทำหน้าที่เป็นผู้กรองและคัดเลือกว่าสาร (gatekeeper) และทักษะเฉพาะในการสื่อสาร สุ จิ ปุ ลิ รวมถึง ทักษะการคิดวิเคราะห์ 3) กลยุทธ์การสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารของผู้นำ คือ การบริหารจัดการ แจ้งข่าวสาร ระดมคนเข้าร่วมประชุม สร้างความเป็นหนึ่งเดียวของชุมชน การสอน/ฝึกฝนชาวบ้าน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของชุมชน การให้คำปรึกษา

ศรีอัญญาพร เจริญงาม เอ็น.แอนด์ เจบบลิน เอฟ.เอ็ม. (Sriussadapom-chareonngam, N.& Jablin, F.M. (1999) ได้ศึกษา ความสามารถในการสื่อสารในองค์กรไทย ได้นำเสนอแนวคิดความสามารถในการสื่อสาร 3 ลักษณะคือ

1) ความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล พบองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ (1) ความรู้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication Knowledge) เป็นการเข้าใจความหมาย บทบาทหน้าที่ของตนเองว่ามีหน้าที่อะไรและควรจะดำเนินการอย่างไรจึงจะเหมาะสม และ (2) ทักษะในการสื่อสาร (Tactical Communication Skills) เป็นทักษะที่นำมาใช้ในการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ทำงานตามกฎระเบียบตามที่บุคลากรพึงมีในการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรที่ตั้งไว้

2) ความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม เป็นความสามารถทางการสื่อสารที่บุคคลทำการสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล กระตุ้นให้เกิดแนวคิด การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา ร่วมกันในองค์กร

3) ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร เป็นการสื่อสารของบุคคลที่ศึกษาถึงกระบวนการ โครงสร้างและรูปแบบในการสื่อสารองค์กร เพื่อมุ่งหาแนวทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิตให้องค์กร

การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำชุมชนในทัศนะของ จันท์ทิพย์ ปาละนันท์ (2545) พบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) กระบวนการแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร ได้แก่การตอบสนองความสนใจ การนำไปใช้ประโยชน์ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการแสวงหาและนำไปใช้อย่างมีจุดมุ่งหมาย การเลือกแสวงหาประเภท/เนื้อหาของข้อมูล การเลือก

แหล่งข้อมูล/ช่องทางการสื่อสาร 2) การจัดการข้อมูลข่าวสาร และ 3) กลวิธีการสื่อสารของผู้นำ ได้แก่ กลวิธีการรับข่าวสารผู้นำ และกลวิธีการถ่ายทอดสารของผู้นำ

ผลการศึกษาที่น่าสนใจของสืบวงศ์ กาพวงศ์ (2554) ศึกษาถึงตัวแบบสมรรถนะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางสมรรถนะทางการสื่อสารได้แก่ 1) สมรรถนะการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ ความเข้าใจต่อสภาพปัจจุบัน การคิดเชิงปริมาณ การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ และการกำหนดยุทธศาสตร์ 2) สมรรถนะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความเข้าใจการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน การอุทิศตนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการความขัดแย้ง 3) สมรรถนะการสร้างความร่วมมือ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับหน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานที่จะสร้างความร่วมมือ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของหน่วยงานที่จะสร้างความร่วมมือ และสามารถประสานให้เกิดประโยชน์ขึ้นระหว่างหน่วยงานที่ร่วมมือกัน 4) สมรรถนะการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมอย่างเป็นทางการกับบุคลากร พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับบุคลากร สื่อสารกับประชาชนในตำบล ตรวจสอบประชาชน และสามารถโน้มน้าว/สร้างทัศนคติที่ดี และ 5) สมรรถนะการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรในงานประจำ การมอบ/กระจายอำนาจให้บุคลากร การพัฒนาศักยภาพบุคลากรจากแหล่งเรียนรู้ภายนอก และการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ

สำหรับงานวิจัย สมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์จากวรรณกรรมและความเกี่ยวข้องในการนำไปสู่การหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ได้สังเคราะห์เลือกตัวแปรหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทัศนคติ และทักษะการสื่อสาร ที่จะนำไปสู่พฤติกรรม การแสดงออกทางการสื่อสารของบุคคล (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

3.3 ตัวบ่งชี้การมีสมรรถนะการสื่อสาร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านสมรรถนะทางการสื่อสาร พบว่า การกำหนดสมรรถนะของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย (American Association of School Administrators: AASA (2006) ได้กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาควรรู้และสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งเป็นเส้นทางนำไปสู่การเป็นผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา (ผู้บริหาร) มีอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยและตัวแปรที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

- 1) ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมท้องถิ่น (Leadership and district culture)
- 2) นโยบายและการบริหารงานสาธารณะ (Policy and governance)
- 3) การติดต่อสื่อสารและความสัมพันธ์กับชุมชน (Communication and community relations)

- 4) การบริหารจัดการองค์กร (Organizational management)
- 5) การวางแผนพัฒนาหลักสูตร (Curriculum planning and development)
- 6) การบริหารจัดการด้านการสอน (Instructional management)
- 7) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource Management)
- 8) คุณค่าและจริยธรรมของผู้นำ (Value and ethic of leadership)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะขอนำเสนอกลุ่มตัวแปรที่สมรรถนะของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา (ผู้บริหาร) ของประเทศสหรัฐอเมริกาในด้านการติดต่อสื่อสารและความสัมพันธ์กับชุมชน (Communication and community relations) ดังนี้ ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา (ผู้บริหาร) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องมีความสามารถในการสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของพื้นที่สนองตอบความต้องการของชุมชน มีการวางแผน กำหนดแนวทางในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร เข้าใจในสภาพของสถานศึกษาในท้องถิ่นและระบบการเมือง โดยการประยุกต์ทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้มแข็งในชุมชน ใช้อยุทธศาสตร์และกระบวนการประชาธิปไตย โดยการสร้างความสัมพันธ์ทางการเมืองและจัดสวัสดิการแก่ผู้เรียน

ตัวชี้วัดสมรรถนะทางการสื่อสารที่ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา) ของประเทศสหรัฐอเมริกาคควรรู้และสามารถปฏิบัติได้ ในด้านการติดต่อสื่อสารและความสัมพันธ์กับชุมชนของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา สรุปได้ดังนี้

- 1) เสนอวิสัยทัศน์ พันธกิจและสิทธิขั้นพื้นฐานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบ
- 2) เข้าใจทฤษฎีทางการเมือง และมีทักษะในการสร้างและตอบสนองความต้องการในสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน
- 3) เข้าใจและสามารถสื่อสารกับทุกกลุ่มที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
- 4) มีความยุติธรรมและทักษะการพูดที่ดีในการสื่อสาร
- 5) พัฒนาเทคนิคทั้งในและนอกรูปแบบในการสร้างการรับรู้ของท้องถิ่น โดยการส่งเสริมความเข้าใจ แนะนำและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล
- 6) สื่อสารและทำความเข้าใจในกิจกรรม/โครงการและสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา
- 7) สื่อสารด้วยการเขียน การพูดได้อย่างชัดเจนและมีน้ำหนัก

- 8) มีทักษะการฟังทั้งที่เป็นรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 9) มีทักษะในการเป็นผู้นำและการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม
- 10) สามารถรับรู้พลังทางการเมืองในชุมชน
- 11) มีความชัดเจนในบริบททางการเมืองและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
- 12) สร้างกลยุทธ์ในการบรรลุไปสู่เป้าหมาย
- 13) ชักชวนชุมชนในการส่งเสริมจัดสวัสดิการแก่นักเรียน
- 14) การประนีประนอมและแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 15) การสร้างมติมหาชนและความเห็นที่สอดคล้องกัน
- 16) จัดกิจกรรมของสถานศึกษา สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและให้บริการชุมชน
- 17) นำเสนอประเด็นที่สำคัญและแก้ปัญหา
- 18) พัฒนาและดำเนินการวางแผนการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

งานวิจัยเรื่องการสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในประเทศไทย (อุเทน ลิ้มปิติร์สันต์, 2543) ได้พัฒนาและค้นหาตัวชี้วัดทางการสื่อสารและผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวชี้วัดที่น่าจะเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะทางการสื่อสารของผู้บริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและค้นหาดัชนีสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป ดังนี้

ตัวชี้วัดสมรรถนะทางการสื่อสาร (อุเทน ลิ้มปิติร์สันต์, 2543) ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ดังนี้

- 1) สื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบายและกลยุทธ์ให้บุคลากรได้รับทราบ
- 2) เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์กับผู้บริหารองค์กร
- 3) การจัดประชุมประจำปีเพื่อให้ผู้บริหารพบปะกับบุคลากรในองค์กร
- 4) มีการปลูกฝังความภาคภูมิใจขององค์กรแก่บุคลากร
- 5) มีความสามารถในการโน้มน้าวให้บุคลากรในองค์กรให้ดำเนินงานมีทิศทาง

และเป้าหมายร่วมกัน

- 6) รู้จักใช้เลือกสื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร
- 7) พยายามแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการพัฒนาองค์กร
- 8) การรายงานผลการดำเนินงานองค์กร
- 9) ปริมาณการร้องทุกข์จากผู้ใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ
- 10) มีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจากสังคม

มีดังนี้

ตัวชี้วัดสมรรถนะทางการสื่อสารจากการศึกษาของเกษมศักดิ์ สิงห์เดช (2551:1-8)

- 1) การมีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ
- 2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ

มีดังนี้

ตัวชี้วัดสมรรถนะทางการสื่อสารจากการศึกษาของ สมศักดิ์ คงเที่ยง (2550:47-48)

- 1) ความสามารถในการพูดและเขียนในโอกาสต่างๆ
- 2) ความสามารถในการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี
- 3) ความสามารถในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วย ขอมรับ คล้อยตามเพื่อบรรลุ

จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร

ตัวชี้วัดสมรรถนะการสื่อสารจากการศึกษาของ คอน เฮลลรีเกิล, ซูซัน อี. แจ็คสัน แอนด์ จอห์น ดับเบิลยู. สโลคัม, เจร์อาร์. (Don Hellriegel, Susan E. Jackson and John W. Slocum, Jr., 2007) มีดังนี้

- 1) นำเสนอข้อมูลต่อสาธารณะด้วยรูปแบบที่จูงใจและตอบคำถามต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
 - 2) เขียนให้ชัดเจน ตรงประเด็นและตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยการใช้ข้อมูลต่างๆ จากระบบคอมพิวเตอร์
 - 3) แจ้งให้ผู้อื่นได้รับทราบเหตุการณ์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เขาทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา
 - 4) สนับสนุนการสื่อสารแบบสองทาง ด้วยการรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่น
 - 5) ใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น
 - 6) สร้างสัมพันธภาพที่แน่นแฟ้นกับผู้อื่น
 - 7) สามารถเป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
 - 8) มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและโน้มน้าวผู้บังคับบัญชาให้คล้อยตามได้
 - 9) สามารถแสดงออกและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเอื้อเฟื้อและเป็นธรรม
- เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาสร้างปัญหา

3.4 สมรรถนะการสื่อสารจำเป็นสำหรับผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) ยุคใหม่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ การมีสมรรถนะการสื่อสาร เพื่อเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรในฐานะผู้บริหารท้องถิ่นและบทบาทนักการเมืองท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ มุ่งพัฒนาความอยู่ดีมีสุขและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยสมรรถนะการสื่อสารสำหรับ นายก อบต.ที่จำเป็นมีดังนี้

3.4.1 สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของปัจเจกบุคคลที่แสดงพฤติกรรมเฉพาะตัวของบุคคลหนึ่งที่ทำให้แตกต่างจากบุคคลอื่น ดังนั้นบุคลิกภาพของผู้นำ จึงเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของผู้นำที่สะท้อนความเป็นตัวตนหรืออัตลักษณ์เฉพาะบุคคลของผู้นำ เพื่อสร้างคุณค่าของตนเองให้ผู้อื่นยอมรับ โดยบุคลิกภาพของผู้นำเป็นการสร้างตัวแทนภาพลักษณ์ที่ดีหรือด้านลบขององค์กรอีกด้วย

ประเภทของบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก (External personality) เป็นสิ่งที่ปรากฏเห็นชัดด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เห็น ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้ลิ้มรส ได้สัมผัส เช่นรูปร่างหน้าตา กริยาท่าทางการแต่งกาย การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง การใช้สายตา การพูด น้ำเสียง เป็นต้น

2. บุคลิกภาพภายใน (Internal personality) เป็นสิ่งที่แสดงออกมาเกิดจากการอบรมเลี้ยงดู การขัดเกลาทางสังคม ประสบการณ์ความรู้ในอดีตสะสมมาจนทำให้เกิดบุคลิกภาพต่างๆ กัน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความกระตือรือร้น อารมณ์ขัน ความรอบรู้ ทักษะปฏิบัติด้านต่างๆ ความรับผิดชอบ ปฏิภาณไหวพริบ เป็นต้น

ความสำคัญของบุคลิกภาพ

รุ่ง ศรีอัญญาพร (2555: 34-37) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพและความสามารถในการสื่อสารจากวัยเด็กถึงวัยทำงาน พบว่า บุคคลหรือผู้นำควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุคลิกภาพที่ควรพัฒนา แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนาตนเอง

บุคคลหรือผู้นำมักจะตีความและสรุปลักษณะเฉพาะตัวของตนเองจากการสื่อสารกับคนอื่น การมีปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารทำให้บุคคลเรียนรู้ตัวตนของตนที่ปรากฏแก่

สายตาผู้อื่น หรือภาพลักษณ์ของตนเอง โดยผู้นำจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะการมีบุคลิกภาพภายในที่ยั่งยืน ได้แก่ มีความกระตือรือร้น ศึกษาหาความรู้สม่ำเสมอ สุขภาพดี ฝึกตนเองให้เห็นแก่ผู้อื่น สำนวณ มีมารยาทถูกกาลเทศะ มีระเบียบวินัย มีเมตตา ร่าเริงและเชื่อมั่น ในตนเองเป็นนักฟังที่ดี มีคุณธรรม เป็นคนมีวาทศิลป์ อ่อนน้อมถ่อมตนและเห็นใจผู้อื่น (ชัยวัฒน์ ชยางกูร, 2552; พิชญ์นิฐา พรรณศิลป์ และคณะ, 2558)

2) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้นำนอกจากการรู้จักตนเองแล้วต้องรู้จักและเท่าทันเรียนรู้บุคลิกภาพของคู่สื่อสาร เพื่อการปรับตัวและสร้างบรรยากาศที่ประทับใจในการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับสาร เป้าหมาย หากผู้นำมีบุคลิกภาพที่ดีจะเสริมสร้างความมั่นใจ กล้าเปิดเผยตนเอง ความต้องการความรู้สึกหรือความคับข้องใจให้คนอื่นเข้าใจตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีสู่ความประทับใจ อบอุ่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน

3) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของการแสดงความสามารถทางการสื่อสารของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในทุกวิชาชีพ โดยการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของผู้นำที่จัดอยู่ในลำดับต้นๆ คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี หรือการวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทตนเอง ในสถานภาพต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์และผู้รับสารที่แตกต่างกันเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น บุคลิกภาพในการเป็นหัวหน้าที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดีหรือลูกน้องที่ดี บุคลิกภาพที่ดีนำไปสู่การสร้างที่น่าเชื่อถือ การยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาและคู่สื่อสาร ได้แก่ การวางตัวเหมาะสม กาลเทศะ ท่าทางสุภาพอ่อนน้อม การแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ การแสดงสีหน้าจริงใจ การเลือกใช้คำพูดและภาษาในการสื่อสารกลมกลืนกับผู้รับสาร การทำงานเป็นทีม มนุษย์สัมพันธ์ การสื่อสารเพื่อจูงใจ และความสามารถด้านภาษาที่สองหรือภาษาที่สาม เป็นต้น

4) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม

บุคคลหรือผู้นำต้องมีความเข้าใจในความแตกต่างบุคลิกภาพภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ของคนในแต่ละประเทศ เพื่อแสดงบุคลิกภาพที่กลมกลืนหรือคล้ายคลึงกับคู่สื่อสารในแต่ละวัฒนธรรม เรียนรู้บุคลิกภาพสากล เรียนรู้บุคลิกภาพท้องถิ่น จะทำให้การสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเข้าใจ รู้เขา รู้เรา สามารถทำงานและอยู่ร่วมกับผู้คนในสังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างมีความสุขและบรรลุเป้าหมายการทำงาน

งานวิจัยหลายชิ้นได้ชี้ชัดว่าบุคลิกภาพจำเป็นสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่ควรปฏิบัติและควรพัฒนา (สุดา สุวรรณกุล และศุภลักษณ์ สุวรรณชะฎู, 2557; พิเศษฐ์ จอมบุญเรือง, 2551; อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ, 2549); ดังนี้

1. ควรมีบุคลิกภาพความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เย่อหยิ่งถือตัว
ขี้มั่นเข้มแจ่มใส

2. มีบุคลิกที่สง่างามแต่งกายเหมาะสมกาลเทศะและกิจกรรม

3. ยึดถือและปฏิบัติตามคำสอนในศาสนาของตนเอง ไม่เหยียดหยาม
ศาสนาอื่น

4. มีพฤติกรรมการทำงานเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและ
ประชาชนมีความอดทน เข้มแข็งทั้งทางร่างกายและจิตใจ

5. มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ตำแหน่งของตนเองและปฏิบัติงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

6. มีการศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองให้มีรอบรู้ ปรับตนเองให้เข้า
กับสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องรับผิดชอบสูงขึ้น

นอกจากนี้งานวิจัยของพิชาย รัตนดิลล ฅ ภูเก็ต (2550) ได้นำเสนอแนวทาง
ที่ผู้บริหารท้องถิ่นควรเสริมสร้างบุคลิกภาพ ได้แก่

1. เสริมสร้างทักษะการอ่านและการฟังเพื่อเป็นวัตถุดิบในการพัฒนา
ปัญญาในการคิดและวิเคราะห์เพื่อให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลลึกซึ้งด้วยการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจาก
ช่องทางที่หลากหลายโดยการอ่านหนังสือ เอกสาร การรับฟังจากสื่อมวลชนหรือสื่อใหม่ จากผู้รู้ใน
แวดวงวิชาชีพและวิชาการ ตลอดจนรับฟังข้อมูลจากประชาชน

2. มีการสื่อสารภายในตนเอง ฝึกการคิดและวิเคราะห์เชื่อมโยงปัญหา
หรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น สร้างเป็นแนวคิดหรือบทเรียนเพื่อทำนายหรือแก้ปัญหาท่ามกลาง
การเปลี่ยนแปลงของโลกหรือสังคมที่ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

3. มีวาทศิลป์ในการพูดกระตุ้นใจและสร้างแรงบันดาลใจแก่สมาชิก
ในองค์กรและประชาชนในตำบล

4. มีทักษะในการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจง่ายและชัดเจน

5. การสร้างศรัทธาจากผู้นำที่พูดและมีการกระทำที่ตรงกัน มีการปฏิบัติ
ตามสัญญาที่ให้กับประชาชนครบถ้วน

6. แสดงพฤติกรรมจริยธรรมในการบริหารงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
และชุมชน ไม่ใช่เพื่อตนเองและพวกพ้อง

7. เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ นายก อบต.ต้องปฏิบัติต่อ
ผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้ตามและประชาชน

สรุปได้ว่า สมรรถนะด้านบุคลิกภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการแสดงพฤติกรรมที่สื่อสารความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของบุคคล โดยบุคลิกภาพจำเป็นสำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยุคใหม่ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการวางตัว การแต่งกาย วาทศิลป์ การฟัง การมีมนุษยสัมพันธ์ ปฏิบัติตามหลักศาสนา คุณธรรม การแสวงหาและการจัดการ ความรู้และการเป็นต้นแบบผู้นำที่ดี

3.4.2 สมรรถนะด้านการพูด

เป็นที่ยอมรับในแวดวงธุรกิจชั้นนำ วงวิชาการและวิชาชีพทุกสาขาว่าปัจจัยความสำเร็จประการหนึ่งของผู้นำยุคใหม่คือ การมีสมรรถนะด้านวาทศิลป์ หรือ การพูดชั้นเลิศ ดังเช่นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) มีสถานภาพ 2 บทบาทคือ บทบาทเป็นนักบริหารท้องถิ่นและบทบาทการเป็นนักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งบริหารงานภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ที่มีการบริหารงานส่วนใหญ่ในแต่ละวันเป็นกิจกรรมการสื่อสารในรูปแบบการพูดเพื่อนำ การจูงใจ การสร้างแรงบันดาลใจ การสั่งการ การโน้มน้าว และการบังคับบัญชา

อริสโตเติล (Aristotle) เป็นบิดาแห่งวาทวิทยา ได้กล่าวว่า วาทวิทยาหรือการพูดต่อหน้าประชุมชนให้ผลสัมฤทธิ์สูงที่สุดเมื่อผู้พูดเข้าใจธรรมชาติของผู้ฟัง อริสโตเติลได้วิเคราะห์ผู้ฟังหลากหลายกลุ่มไว้ก่อนการพูด และชี้ให้เห็นว่าแต่ละวัยมีพื้นฐานทางอารมณ์ ความเชื่อ อุดมคติ และทัศนคติต่อโลกต่อชีวิตต่างๆ กัน ดังนั้นการวิเคราะห์ผู้ฟังจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ส่งสาร

นายก อบต. สามารถแสดงความสามารถด้านการพูด โดยยึดหลักปฏิบัติที่เป็นหัวใจของการพูดหรือข้อพิสูจน์ในการพูดตามทัศนะอริสโตเติล มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1) บุคลิกผู้พูดกับการพูด (Ethos)

ผู้ฟังจะเชื่อถือผู้ส่งสารหรือผู้พูดหากสามารถโน้มน้าวใจ และแสดงถึงเป็นผู้มีสติปัญญาหลักซึ่งเฉียบแหลม มีไหวพริบ ผู้พูดต้องแสดงความจริงใจ การมีไม่ตรีจิต ความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง โดยเฉพาะปัจจัยทางบุคลิกภาพที่จูงใจที่สุด คือผู้พูดต้องแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีนิสัยดียึดมั่นอยู่ในศีลธรรม

2) อารมณ์ที่ผู้พูดพยายามสร้างให้เกิดขึ้นในตัวผู้ฟัง (Pathos) การโน้มน้าวใจจะบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น ถ้าผู้พูดพยายามสร้างอารมณ์ร่วมให้เกิดขึ้นกับผู้ฟัง เช่น อารมณ์โกรธ อารมณ์รัก หรืออารมณ์เสียใจ ซึ่งอารมณ์แต่ละแบบผู้พูดจะต้องใช้หลักพิจารณา 3 ประการ คือ

- (1) ผู้ที่โกรธ/เสียใจ/ดีใจนั้นมีสภาพจิตใจเป็นอย่างไร
- (2) ผู้ที่โกรธ/ดีใจ/เสียใจนั้นมีแนวโน้มที่จะโกรธใครบ้าง

(3) อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความโกรธ/เคียด/เสียใจ

3) เหตุผลที่ผู้พูดหยิบยกมาเสนอต่อผู้ฟัง (Logos)

การพูดของผู้ส่งสารที่มีการยกตัวอย่างประกอบในการพูดทุกครั้ง เพื่อขยายความเข้าใจในประเด็นที่พูดให้ชัดเจนและสื่อสารความหมายตรงกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เช่นการ การพูดเปรียบเทียบ การเล่าประวัติศาสตร์ แสดงข้อมูล สถิติ ฯลฯ

องค์ประกอบในการเตรียมวาทะหรือการพูด (ของผู้นำ) ต่อหน้าสาธารณะ

หลักการองค์ห้าแห่งวาทะของ ชิเซโร ในการเตรียมตัวก่อนการพูดต่อหน้าสาธารณะที่เรียกว่า Five Canons ประกอบด้วย การคิดค้นเนื้อหา การจัดเรียบเรียงเนื้อหา ลีลาท่วงทำนอง การท่องจำ และการกล่าววาทะ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) การคิดค้นเนื้อหา (invention) คือ การเตรียมวาทะทั้งหมดด้วยการวิเคราะห์ สำนวนตรวจสอบ การคำนึงถึงว่าจะเริ่มจับจุดที่ตรงไหนเน้นประเด็นใด (status) และการใช้องค์ประกอบที่โน้มน้าวใจทางด้านเหตุผล อารมณ์ บุคลิกของผู้พูด

2) การจัดเรียบเรียงเนื้อหา (disposition) หมายถึง การวางโครงสร้างของวาทะอย่างเป็นระเบียบ มีการลำดับและการเชื่อมโยงความคิดเข้าด้วยกันอย่างต่อเนื่อง แสดงออกเป็นย่อหน้าๆ ของบทหรือเค้าโครงการพูด

3) ท่วงทำนองลีลา (style) หมายถึง การใช้ภาษาให้สละสลวยซึ่งเกิดจากการเลือกคำที่เหมาะสม และนำมาจัดเรียบเรียงแบ่งสำนวนออกเป็นแบบเรียบธรรมดา (plain) แบบขัดเกลาพอสมควร และแบบขัดเกลาให้สูงส่ง (grand)

4) การจดจำเนื้อเรื่องที่จะพูด (memory) โดยการซ้อมการพูดก่อนการพูดจริง

5) การให้สุนทรพจน์ (delivery) การกล่าวข้อความ ประโยคที่ท้ายเพื่อให้ผู้ฟังประทับใจ

3.4.3 สมรรถนะด้านการฟัง

ทักษะการฟังเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร(ผู้นำ) นอกจากจะมีบทบาทการเป็นผู้ส่งสารแล้ว ในขณะที่เดียวกันก็มีบทบาทในฐานะผู้รับสารที่ต้องมีทักษะการฟัง การรับรู้สารที่ส่งจากผู้ส่งสาร การฟังที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงเป็นการฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจ ผู้ฟังที่ดีควรมีการสบตากับผู้พูด

การฟังอย่างใส่ใจ (active listening) หมายถึงการฟังที่ไม่ใช่เพียงแค่การได้ยินถ้อยคำของผู้พูดเท่านั้น แต่เป็นการได้ยินที่ผู้ฟังรับรู้ มีความเข้าใจถึงประเด็นเนื้อหา สาระ ความหมายและความรู้ที่ตรงกันระหว่างผู้ฟังกับผู้พูด อีกทั้งการฟังอย่างตั้งใจ เป็นการทำให้ผู้ฟังสามารถแยกแยะข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกการเข้าใจตนเองของผู้พูดที่สื่อสารผ่านวัจนพจน์ที่สื่อสาร

ผ่านวจนภาษา ได้แก่ คำพูด น้ำเสียง แววตา สีหน้า การเคลื่อนไหวทางกายขณะสื่อสาร และสื่อสารผ่านอวจนภาษา ได้แก่ ได้แก่ สีหน้า ท่าทาง ลีลา (ทวิศักดิ์ นพเกษตร, 2548 หน้า 113)

เสนาะ ดิยาวี (2551, หน้า 280-282) กล่าวว่า ทักษะสำคัญสำหรับผู้บริหารยุคใหม่คือทักษะการฟัง สามารถทำให้ผู้บริหารรับฟังการสะท้อนกลับของข้อมูลและทำให้เข้าใจสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทำให้การฟังมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยภายในคือความสามารถในการรับรู้หรือการได้ยิน
- 2) ปัจจัยภายนอกคือสภาพแวดล้อมที่กระทบต่อความสามารถในการฟัง และ
- 3) ปัจจัยระหว่างบุคคล คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อผู้พูดหรือเรื่องที่ฟัง

โดยการฟังที่ดีหรือการฟังอย่างตั้งใจมีลักษณะสำคัญ 12 ประการคือ

- (1) การฟังระดับเนื้อหาคือการฟังเพื่อจับประเด็นการพูดหรือเนื้อเรื่องที่พูด
- (2) การฟังเพื่อระดับความสัมพันธ์ คือการฟังเพื่อให้รู้ถึงความคิดความรู้สึกของผู้พูด เช่น กริยา น้ำเสียง สีหน้าและท่าทาง
- (3) การฟังที่แสดงออกถึงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง
- (4) การฟังเพื่อหาประโยชน์จากเรื่องที่พูดและความดีในตัวผู้พูด
- (5) การมีความรู้สึกร่วมกับผู้พูด
- (6) การฟังทำให้ผู้พูดสบายใจ หมายถึง ผู้ฟังๆ อย่างไม่เป็นทางการ มีความเป็นกันเอง
- (7) การขจัดเสียงรบกวนขณะการฟัง
- (8) การอดทนฟัง หากผู้พูดพูดไม่ตรงกับความคิด ความรู้สึก ไม่แสดงอารมณ์โกรธ
- (9) ไม่พูดขณะฟัง
- (10) หลีกเลี่ยงไม่เห็นด้วยกับผู้พูด ไม่โจมตีผู้พูด
- (11) ไม่ขัดจังหวะการพูด และ
- (12) การถามคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลและสร้างกำลังใจแก่ผู้พูด

3.4.4 สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

การสร้างความสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารหรือคู่สื่อสารที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์ หรือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์เป็นการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มุ่งใจ ประสานใจ สร้างความชอบ ความประทับใจ ประสานความต้องการของสมาชิกในองค์กร ชุมชนให้ผสมกลมกลืนกับความต้องการของบุคคลหรือองค์กร

ปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่

1. การสื่อสาร (Communication)
2. การมีภาวะผู้นำ (Leadership)
3. การจูงใจ (Motivation)
4. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Responsibility)
5. ความเข้าใจกัน เห็นใจกันซึ่งกันและกัน (Empathy)

แนวทางการสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่

1. ความเชื่อในคุณค่าของบุคคล หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้สื่อสาร มีการเคารพความแตกต่างทางเพศ อายุ คุณวุฒิการศึกษา ชาติพันธุ์ ศาสนา ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม และประสบการณ์ที่ต่างกััน

2. เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ มีความเข้าใจในภาพการณ์ต่างๆ ของคู่ หรือสมาชิกในองค์กร สื่อสารคำพูดและการกระทำที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

3. การแสดงความห่วงใยต่อผู้รับสารเป้าหมาย เพื่อสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายทราบว่าผู้ส่งสารหรือผู้บริหารมีความห่วงใยเห็นคุณค่าของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. การคิดก่อนที่จะสื่อสาร เนื่องจากคำพูด ถ้อยคำที่สื่อสารจะส่งผลการจูงใจ ภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารต่อผู้สื่อสารได้ ดังนั้นทักษะการพูด การเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ คู่สื่อสารและบริบทขณะสื่อสารมีความสำคัญที่ต้องพิจารณาก่อนทำการสื่อสาร

5. การมีปฏิภิริยาโต้ตอบกลับของคู่สื่อสารที่มีผลจากการสื่อสารของผู้ส่งสาร หมายถึง หากผู้พูด ผู้ส่งสารสื่อสารถ้อยคำ อารมณ์ ความรู้สึกใดไปสู่ผู้รับสารก็จะได้รับผลกลับเช่นนั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่

1. บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีย่อมส่งผลและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในองค์กรและสังคม ทั้งการสื่อสารด้วยคำพูด ข้อความ การใช้ท่าทาง ความสามารถ ความมีน้ำใจ การมีวินัยในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่

2. ความเชื่อมั่นและการศรัทธา ผู้บริหารจะต้องสื่อสารและมีพฤติกรรมแสดงออกที่เชื่อมั่นและศรัทธาผู้ใต้บังคับบัญชา และสมาชิกในองค์กรก็ต้องเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้บริหาร ทำให้เกิดการยอมรับ การเคารพ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน นำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

3. การสร้างความพึงพอใจ ผู้บริหารต้องมีพฤติกรรม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในองค์กรหรือในชุมชนมีความพึงพอใจต่อบุคคล ต่อองค์กร หรืองานภารกิจที่ปฏิบัติ จะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กรร่วมกัน

3.4.5 สมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ หมายถึง การได้ฟัง ได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัสและรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กรผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จนเกิดทัศนคติที่ดี มีความชอบประทับใจ ชื่นชม ศรัทธา พึงพอใจ เห็นด้วย และมีส่วนร่วมในการสื่อสารหรือร่วมกิจกรรมกับกับบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กรนั้นๆ

การสร้างและแก้ไขภาพลักษณ์ของผู้บริหารหรือนักการเมืองท้องถิ่น ในทัศนะของนันทนา นันทวโรภาส (2554, หน้า 64-65) ดังนี้

1. สำรวจความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อพรรคการเมืองหรือตัวบุคคล
2. วิเคราะห์ SWOT เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของตนเอง และพรรคการเมือง

3. การกำหนดตำแหน่งใหม่ (ภาพลักษณ์ที่ชัดเจน)
4. สร้างตราสัญลักษณ์ คำขวัญ คณะผู้บริหาร นโยบายใหม่ให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่กำหนด

5. สื่อสารภาพลักษณ์ใหม่ผ่านสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง
6. จัดกิจกรรมทางการตลาดทางการเมืองเพื่อตอกย้ำภาพลักษณ์ใหม่

การสร้างและการปรับภาพลักษณ์ของบุคคล มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1. สรีระ หมายถึง การปรับบุคลิกภาพ สรีระรูปร่าง ร่างกายให้มีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่กำหนด เช่น ภาพลักษณ์นักบริหาร นักการเมืองดีดดิน ผู้บริหารท้องถิ่นที่มีการศึกษา โดยสร้างและปรับบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับแก่สาธารณชน

2. ความคิดและอุดมการณ์ ความเป็นผู้บริหาร หรือ นักการเมืองท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและสร้างอุดมการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ประเด็นทันสมัย ส่งผลต่อการพัฒนาประชาชนและชุมชน ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้บริหารและนักการเมือง

3. ทักษะการพูด การพูดของผู้บริหารและนักการเมืองท้องถิ่น แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- 3.1 ลีลา และเนื้อหาการพูด หมายถึง การปรับภาพลักษณ์หรือลักษณะการพูดให้ดูนุ่มนวล ไม่ก้าวร้าว ใช้ภาษาสุภาพ แสดงภูมิความรู้ ควบคุมอารมณ์และไม่แสดงกิริยาที่ไม่พึงประสงค์ต่อหน้าสาธารณะ

3.2 ประเด็นหรือเนื้อหาของการพูด ต้องพูดเนื้อหาที่มีสาระ พูดก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลอื่น ก่อนการพูดควรมีการค้นคว้าหาข้อมูลอย่างกว้างขวางและลุ่มลึก มีการเตรียมการพูด และนำเสนอข้อมูลสื่อสาร อธิบายด้วยภาษาที่ง่าย เป็นระบบ

4. การกระทำ เป็นการสร้างภาพลักษณ์จากแบบแผนพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นกิจวัตร เช่น มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกภาพเหมาะสมกับสถานการณ์ เข้าถึงง่าย ชอบช่วยเหลือมีน้ำใจต่อผู้อื่น เป็นต้น

3.4.6 สมรรถนะด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร

การสร้างช่องทางเพื่อให้ประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โกวิทย์ พวงงาม (2552; 5-16) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจัดทำคู่มือประชาชนสำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลจากการวิจัยพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดประโยชน์และส่งผลกระทบต่อประชาชนได้รับรู้มีความเข้าใจเท่าทันต่อเหตุการณ์ เกิดการเรียนรู้สิทธิของตนเองและสามารถใช้สิทธิในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผนพัฒนา ร่วมตัดสินใจและติดตามผลการทำงานในกิจการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและรักษาผลประโยชน์ชุมชนได้ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารได้แก่ สื่อบุคคล หอกระจายข่าวชุมชน เสียงตามสายชุมชน วิทยุชุมชน ทิวทัศน์ จดหมายข่าว อินเทอร์เน็ต การแถลงข่าว การจัดเวทีประชุม สื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารชุมชน เป็นต้น

4. แนวคิดบทบาทและหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 บทบาทและหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรประเภทหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจสำคัญที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลกลางในการกระจายอำนาจทางการบริหารและการปกครองให้มีการปฏิบัติงานผลิตและส่งมอบการจัดบริการสาธารณะระดับตำบลและหมู่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแก่ประชาชนในระดับท้องถิ่น เนื่องจากผู้บริหารท้องถิ่นในงานวิจัยนี้หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) เป็นผู้อาสาบริหารและพัฒนาท้องถิ่นและได้รับคัดเลือกจากในชุมชนเพื่อจัดสรรทรัพยากร การสร้างโอกาส การแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในอยู่ดีมีสุข ดังนั้นบทบาทของผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต.) ในศตวรรษที่ 21 ควรมีลักษณะดังนี้

4.1.1 บทบาทการนำที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ต้องมีภาวะผู้นำทางการสื่อสารในการจูงใจเพื่อระดมศักยภาพของคนในองค์กรในชุมชนและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในด้านการบริหารการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ของตนเอง การสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกองค์กร โดยภาวะผู้นำของผู้บริหารท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ปัจจัย ดังนี้ จัดการ (พระมหาดนัย อุบุทฒโนและอำนาจ บัวศิริ (2558, หน้า 40)

- 1) คุณลักษณะของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ควรมีลักษณะ ดังนี้
 - (1) ศิลปะในการครองใจคน สามารถจูงใจผู้คนที่ร่วมมือสนับสนุนภารกิจองค์กร
 - (2) เป็นนักประสานสร้างความเข้าใจทุกฝ่าย
 - (3) สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือองค์กรได้
 - (4) มีพฤติกรรมแสดงออกด้านบุคลิกภาพด้านอารมณ์และจิตใจมั่นคงอดทนอดกลั้น มีเมตตา นำไปสู่บรรยากาศที่ดีในการทำงาน
 - (5) มีการแสวงหาและเปิดรับข้อมูลที่ทันสมัย แม่นยำและน่าเชื่อถือเพื่อใช้ในการตัดสินใจและการพัฒนาตนเอง
 - (6) เป็นนักฟัง นักอ่าน
 - (7) เป็นนักประนีประนอมและยืดหยุ่นช่วยลดความขัดแย้งและขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน
- 2) พฤติกรรมผู้บริหารท้องถิ่น ควรมีการสื่อสารและแสดงออกในลักษณะ ดังนี้
 - (1) สามารถสื่อสารภายในตนเองและจัดระบบความคิดเชื่อมโยงและวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ อย่างมีระบบ
 - (2) มีการสร้างและสื่อสารวิสัยทัศน์องค์กรด้วยประสบการณ์และการคาดการณ์เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรใกล้เคียงความเป็นจริงและถูกต้อง
 - (3) เป็นนักสื่อสารประชาธิปไตย ประสานความแตกต่างให้เกิดประโยชน์เชิงสร้างสรรค์
 - (4) มีการสื่อสารแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ถูกต้องกาลเทศะ

3) ทักษะของผู้บริหารท้องถิ่น ได้แก่

- (1) ทักษะการสร้างทีมงาน
- (2) ทักษะการแสวงหาข้อมูลที่ต้องการ เพียงพอและทันสมัย
- (3) ทักษะการวางแผน
- (4) ทักษะการจัดองค์กร เนื่องจากเชื่อว่า การนำพองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเกิดสันติสุข มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ผู้นำ ผู้ตามและการจัดการ

4) กลยุทธ์ของผู้บริหารท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรสู่ความสำเร็จของผู้นำ ได้แก่

- (1) มีการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานและกระจายอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานเริ่มสร้างงานใหม่ๆ ที่มีประโยชน์แก่องค์กร
- (2) ทำงานเชิงรุก มุ่งผลงานมากกว่ารูปแบบหรือพิธีการ
- (3) มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดเผย ชัดเจน ตรวจสอบการทำงานได้ เพื่อสร้างศรัทธาแก่ผู้บริหาร นำไปสู่การบริหารจัดการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

4.1.2 บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น

ผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความใกล้ชิดเข้าถึงประชาชนง่ายและรวดเร็วที่สุด และมีภารกิจหลักในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินเกิดวิกฤติการณ์ต่างๆ สามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างทันทั่วทั้ง สนองตอบความต้องการและการแก้ปัญหาที่ตรงจุด อีกทั้งมีหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นชุมชนน่าอยู่ มีความปลอดภัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามบรรทัดฐานของสังคม มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารองค์กร

4.1.3 บทบาทนักบริหารมืออาชีพ

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2557) ได้กล่าวถึงผู้นำที่แสดงออกถึงความเป็นนักบริหารมืออาชีพ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ชี้แนะให้คำปรึกษาหรือในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้รอบรู้และผู้นำทางปัญญาในการบริหารท้องถิ่น
- 2) เป็นผู้จูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามตัวอย่างหรือตัวแบบที่ดี โดยเฉพาะผู้นำมีการปฏิบัติตน
- 3) เป็นตัวแบบที่ดี สร้างความเชื่อถือศรัทธา ชื่นชอบ ชื่นชมและได้รับการยอมรับในการแสดงบุคลิกภาพที่เหมาะสมของผู้นำ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเห็นพฤติกรรมผู้นำและปฏิบัติตาม

4) เป็นผู้วิสัยทัศน์สร้างความก้าวหน้าแก่องค์กร แสดงการกระทำประโยชน์ส่วนร่วมมากกว่าส่วนตน ไม่เห็นแก่พวกพ้องตนเอง เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ เป็นศูนย์รวมสร้างความสามัคคี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีความคิดเชิงบวก

5) ผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ต้องมีความรู้ ความสามารถเชิงวิชาการในด้านวิชาชีพและการบริหารงานองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาในภารกิจหลากหลายขององค์กร มีผลงานเชิงประจักษ์ที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนเป็นที่ยอมรับและต่อเนื่อง

6) มีบุคลิกภาพที่ดีภายใน คือ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงาน และมีบุคลิกภาพที่แสดงออกภายนอก ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์สามารถทำงานกับผู้อื่นได้สำเร็จ มีทีมงานเข้มแข็ง รอบรู้ ฉลาด และมีอารมณ์มั่นคง

4.1.4 บทบาทเป็นต้นแบบนักประชาธิปไตย

การบริหารท้องถิ่นของผู้นำในศตวรรษที่ 21 ต้องยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการบริหารงานภาครัฐภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory governance) แนวคิดธรรมาภิบาล (Good governance) และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมและสร้างรากฐานความเป็นประชาธิปไตยของประชาชนระดับรากหญ้า คือระดับหมู่บ้านและตำบลในรูปแบบ ดังนี้

1) การสร้างและเปิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรงและมีสิทธิถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่น

3) การให้สิทธิประชาชนสามารถเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้

4) ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเข้ารับฟังการประชุมสภา มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนก่อนดำเนินโครงการที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนในชุมชน ในรูปแบบการลงประชามติท้องถิ่น

4.1.5 บทบาทในการขับเคลื่อนภารกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

1) หลักนิติธรรม หมายถึง มีการตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของสังคม

2) หลักคุณธรรม หมายถึง มีการสื่อสาร รณรงค์และสร้างความเข้าใจให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงาน และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างแก่ประชาชน ยึดมั่นความถูกต้อง คึงามส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเองในกิจกรรมต่างๆ ด้วยหลักธรรมาภิบาล

3) หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายลักษณะ เช่น การรับรู้ การเสนอแนะ การได้สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ

4) หลักความโปร่งใส หมายถึง มีการสื่อสารเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนด้วยภาษาและเนื้อหาที่เข้าใจง่าย สร้างช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น

5) หลักความคุ้มค่า หมายถึง ผู้บริหารท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดการทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลคุ้มค่าและให้บริการสาธารณะทุกด้านแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข สันติสุขและสร้างความมั่นคงในฐานรากของการพัฒนาระบบประชาธิปไตยระดับชุมชน

4.1.6 บทบาทอื่นๆ ตามสถานการณ์ ผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย เนื่องจากการบริหารและการดำเนินการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ทางการปกครองในการอนุญาต อนุมัติ ระวัง เปลี่ยนแปลง เพิกถอน อันมีลักษณะเป็นคำสั่งทางการปกครองที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งในบางสถานการณ์อาจมีความผิดพลาด หรือเกิดผลเสียหายต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านกฎหมาย ผู้บริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้กฎหมายดังกล่าว

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวถึง การเปิดพื้นที่ การสร้างกลไกหรือช่องทางสื่อสารให้แก่ประชาชน ชุมชนและภาคประชาสังคมในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 287 วรรค 1 ที่บัญญัติว่าประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิในการบริการกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การกำหนดทางเลือก การประเมินทางเลือก การร่วมบริหารจัดการ การร่วมติดตามประเมินผลและร่วมรับผลประโยชน์ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของการพัฒนาระบบและกลไกระบบงานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากผู้บริหารท้องถิ่นมีสมรรถนะทางการสื่อสาร จะสามารถออกแบบ

โครงสร้างงานและบุคลากรเพื่อใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่มาตรา 287 วรรค 3 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินการต่างๆ ต่อประชาชนทุกปี ไม่ว่าจะเป็นรายงานผลการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงาน การดำเนินงานสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ขององค์กรจะนำไปสู่การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหาร คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นกับประชาชน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้ง่าย ได้รับความร่วมมือและสร้างองค์กรธรรมาภิบาล

4.2 บทบาทด้านการสื่อสารของผู้บริหารในงานปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาในวงวิชาการประเทศไทย ยังไม่พบเอกสารและงานวิจัยที่มีการศึกษาโดยตรงในประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารในงานปกครองท้องถิ่น จะพบเพียงข้อค้นพบหรือข้อเสนอแนะในงานศึกษามิติการปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ในงานปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศนักวิชาชีพและนักวิชาการด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ได้มีการศึกษาและวิจัยอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง (2551) ได้นำเสนอบทความวิชาการ แนวโน้มของการปกครองท้องถิ่นในกระบวนทัศน์ใหม่ โดยได้สังเคราะห์แนวคิดการปกครองท้องถิ่นในกระบวนทัศน์เดิมและกระบวนทัศน์ใหม่ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดการจัดการการปกครอง (Governance) ในทางในรัฐประศาสนศาสตร์มีความสำคัญต่อการเกิดตัวแปรหรือปัจจัยที่ทำให้การปกครองบรรลุอุดมการณ์หรือมีข้อจำกัดที่ศาสตร์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางการสื่อสารของผู้บริหารเป็นเครื่องมือในการบริหารปกครองประเทศ โดยคุณลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในกระบวนทัศน์ใหม่ ประกอบด้วย

- 1) มีรูปแบบความสัมพันธ์ในแนวราบมากกว่าแนวดิ่ง ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมทั้งภายในองค์กรที่เป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร และการมีส่วนร่วมภายนอกคือชุมชน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้บริหารจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการสื่อสารในด้านทักษะการพูดเพื่อจูงใจสื่อสารเพื่อมอบหมายงาน สั่งงาน ให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรคนอื่นเห็นด้วย ทำการสื่อสารไปยังชุมชนด้วยรูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสารหลายระดับเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและต่อผู้บริหาร

- 2) การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อการถูกตรวจสอบและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการต่างๆ ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการยืนยันที่ผู้บริหารองค์กร

ปกครองยุคใหม่ต้องมีความรู้ ทักษะด้านการสื่อสารหรือสมรรถนะทางการสื่อสารในการบริหารงาน โดยต้องมีการเปิดเผยสื่อสารประชาสัมพันธ์ รายงานผลการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ให้ประชาชน ได้รับรู้ด้วยความโปร่งใส ผู้บริหารมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หลากหลายช่องทางเพื่อเข้าร่วมตรวจสอบ ทั้งในฐานะผู้บริหารและบทบาทของการเป็นนักการเมือง

3) ให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน กระบวนทัศน์ใหม่ถึงแม้จะมาจากการเลือกตั้งแต่ต้องเป็นนักบริหารมืออาชีพมากกว่านักการเมือง มืออาชีพ ดังนั้นสมรรถนะทางการสื่อสารเป็นคุณสมบัติสำคัญประการแรกของผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมี เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมแต่ละวันของผู้บริหารใช้การสื่อสาร เป็นสื่อกลางในการบริหารจัดการ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหารที่มี ความสามารถทางการสื่อสาร จะทำการสื่อสารให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนในท้องถิ่นใน ประเด็นการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตและคุณภาพชีวิตของคน ในชุมชนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจในการรับบริการ สาธารณะทางหน่วยงานรัฐ

4) การพึงพิงทรัพยากรในการดำเนินกิจการจากภายนอก เป็นการสร้างเครือข่าย พันธมิตรและหุ้นส่วนระหว่างหน่วยงานรัฐ เอกชนหรือภาคประชาชน ผู้บริหารองค์กรปกครอง ท้องถิ่นยุคใหม่จึงต้องมีทักษะในการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่าย หรือ การสร้างปฏิสัมพันธ์ทั้งระดับ บุคคล กลุ่มและองค์กรภายนอก ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ผู้บริหารจึงต้องมีความรู้ มีทัศนคติและมีทักษะ ในการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ การพูดต่อหน้าชุมชน เป็นต้น

5) การนำรูปแบบการบริหารงานของเอกชนมาปรับใช้เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ เช่น การให้บริการแบบ One stop service ซึ่งต้องใช้กระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สถานะ ขององค์กรให้ประชาชนผู้รับบริการและสาธารณะทราบถึงความเคลื่อนไหวในการปรับปรุงและ พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมการไว้วางใจและการยอมรับในระบบบริหารจัดการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6) การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์โดยมีการควบคุมคุณภาพการผลิต (การดำเนิน พันธกิจขององค์กร) หรือการให้บริการ รวมทั้งการประเมินผลที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจร่วมกับบุคลากรภายในถึงวิธีการทำงานในกระบวน ทัศน์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจในการ บริการสาธารณะขององค์กร ส่งผลให้ผู้บริหารต้องพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารเพื่อพัฒนาคนสู่ นักบริหารมืออาชีพ

7) การให้ความสำคัญกับการนำวิทยาการ เทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ส่งผลให้ผู้บริหารยังต้องมีสมรรถนะทางการสื่อสารเพื่อเท่าทันกับเครื่องมือบริหารยุคใหม่ เช่น สื่อใหม่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง (2551) ได้นำเสนอเงื่อนไขแห่งความสำเร็จหลายประการในการดำเนินการสู่การปกครองท้องถิ่นในกระบวนทัศน์ใหม่ อาทิ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยความสำเร็จดังกล่าวล้วนแล้วต้องอาศัยผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสมรรถนะทางการสื่อสารบริหารจัดการองค์กรอย่างมืออาชีพในหลายประเด็น อาทิ การเตรียมความพร้อมในการให้ความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ในด้านการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมกิจกรรมและการมีส่วนร่วมทางเมืองในท้องถิ่น ไม่ตกเป็นเครื่องมือทางการเมืองอย่างไม่รู้เท่าทัน โดยเฉพาะการร่วมตรวจสอบการทำงานของท้องถิ่น การพัฒนาระบบที่จะส่งเสริมมาตรฐานทางการเมือง ส่งเสริมคุณภาพและจรรยาบรรณของบุคลากรท้องถิ่น มีกลไกการตรวจสอบที่ดี ซึ่งปัจจัยความสำเร็จดังกล่าวต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้และมีทักษะด้านการสื่อสารหลากหลาย เพื่อทำหน้าที่สื่อสารให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนในการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งสื่อสารเพื่อใช้ในการบริหารงาน บริหารคน จูงใจ เชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินกิจกรรมสำเร็จตามเป้าหมาย

พิชญ์นิฐา พรรณศิลป์ และคณะ (2558) ได้นำเสนอแนวคิดบทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ซึ่งปัจจุบัน โลกยุคหลังสังคมฐานความรู้ (Post knowledge-based society) เป็นโลกที่เน้นการใช้ชีวิตในรูปแบบกัลยาณมิตร มีการพึ่งพาซึ่งกันและกันและมีความเป็นอิสระเปลี่ยนแปลงจากผู้คนที่ต่างคนต่างปิด นำไปสู่ต่างคนต่างเปิด เป็นโลกที่ก้าวข้ามการแข่งขันไปสู่การร่วมสร้างสรรค์สังคม สู่การพัฒนาภูมิปัญญามหาชน ผ่านสื่อใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ยูทูป หรือ วิดีโอเพียงอย่างเดียว ทำให้ผู้นำในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องปรับวิถีคิด วิธีการทำงานสู่มุมมองที่กว้างไกล มีความชาญฉลาดและเข้าใจอย่างถ่องแท้ปัจจัยด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในองค์กร ในชุมชนกับสังคมพหุวัฒนธรรม ผู้นำต้องมีทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อการประสานสัมพันธ์กับผู้คนที่หลากหลายทั้งในและนอกองค์กร มีความสามารถในการบริหารและทำงานเป็นทีม มีทักษะการบริหารความขัดแย้งและเทคนิคการเจรจาต่อรอง ความสามารถก้าวไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ และมีทักษะการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองด้วยความรู้สมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

5. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารทางการเมืองของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของนักการเมือง นันทนา นันทวโรภาส (2554) ได้นำเสนอแนวคิดกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ของนักการเมืองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น มีจุดเริ่มต้นด้วยการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ทางการเมือง เนื่องจากนักการเมืองถือเป็นบุคคลสาธารณะ (Public figure) จึงต้องมีการนำเสนอ และตอกย้ำภาพลักษณ์นักการเมืองที่ได้อย่างต่อเนื่อง ที่นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ที่ประชาชนไว้วางใจ ศรีธธา เป็นนักการเมืองในอุดมคติของชาวบ้าน เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารในการพูดชั้นเยี่ยม มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเข้าถึงจิตใจและความต้องการของชาวบ้าน ซึ่งแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก็เช่นกันต้องมีการแสดงออกด้วยการสื่อสารในรูปแบบวัจนภาษา คือ ถ้อยคำ การพูด การปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ และการใช้วัจนภาษา คือ การแสดงออกทางบุคลิกภาพ การแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง จุดยืนหรืออุดมการณ์ทางการเมือง ทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีความรู้ ทักษะและกลยุทธ์ในการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ กิจกรรมหรือบริบทที่แตกต่างกันไป

ดังนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการสื่อสาร ที่มีความรู้ และทักษะแบบครบเครื่องเรื่องการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ซึ่งนันทนา นันทวโรภาส (2554) ได้สรุปแนวคิดการสื่อสารของนักการเมืองแบบ Ground war คือการสื่อสารด้วยวิธีการที่เข้าถึงผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง โดยตรงแบบ”ถึงลูกถึงคน” หรือการสื่อสารแบบถึงเนื้อถึงตัว ได้แก่ การเคาะประตูบ้านแนะนำตัว การปราศรัยย่อย การปราศรัยใหญ่ การเข้าร่วมงานบุญงานประเพณีและกิจกรรมเฉลิมฉลองต่างๆ นอกจากนี้นักการเมืองจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนทุกแขนงเพื่อหวังผลให้สื่อมวลชนนำเสนอภาพลักษณ์ด้านผลงานและกิจกรรมของนักการเมืองอย่างต่อเนื่อง

นักการเมืองต้องฝึกฝนศิลปะการพูดในที่ชุมชน (Public Speaking) เพราะหน้าที่หลักของนักการเมืองคือ การสื่อสาร (นันทนา นันทวโรภาส, 2554) ดังนั้นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเกิดประสิทธิผล ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลพูดคุยกับชาวบ้าน การสื่อสารในที่สาธารณะคือการปราศรัยและการอภิปรายในสภา โดยเฉพาะการให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชน

นันทนา นันทวโรภาส (2554, น. 92-95) ได้ประมวลคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักการเมืองที่ประชาชนนิยมและอยากได้เป็นผู้แทนของตนเอง ดังนี้

- 1) มีการศึกษาหรือมีความรู้ดีเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคม เช่น จบการศึกษาในระดับปริญญาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ
- 2) มีภูมิหลังและประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ มีความคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่มีผลงานและทำคุณประโยชน์แก่ท้องถิ่นและสังคมเป็นที่ประจักษ์

3) มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นคุณสมบัติประการสำคัญที่ประชาชนหรือชาวบ้านใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกนักรการเมืองแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค เช่น พื้นที่ต่างจังหวัด นักรการเมืองต้องมีบุคลิกที่ประชาชนเข้าถึง สามารถปรึกษาหารือและให้ความช่วยเหลือได้ง่าย หรือในกรุงเทพมหานครประชาชนต้องการนักรการเมืองที่มีความรู้และมีบทบาทในทางนิติบัญญัติที่เหมาะสม ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นักรการเมืองจำเป็นต้องมีการสำรวจเพื่อวางบุคลิกให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความคาดหวังของชาวบ้านในพื้นที่ให้มากที่สุด

4) มีศิลปะในการสื่อสาร บทบาทของนักรการเมืองทั้งรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ คือ การพูดในกิจกรรมทางการเมืองประเภทต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสาร มีการใช้วาทศิลป์เพื่อการโน้มน้าวใจสูง ทั้งในการปราศรัยหาเสียง การประชุมสภา การพบปะชาวบ้าน โดยเฉพาะการสื่อสารในที่สาธารณะ

5) มีการสื่อสารที่แสดงถึงความเอื้ออาทรต่อชาวบ้าน เป็นบทบาทที่คาดหวังของประชาชนในเขตพื้นที่ต่างจังหวัดหรือชนบทที่ต้องการเลือกนักรการเมืองเพื่อเป็นที่พึ่งดูแลทุกข์สุข และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานบุญ งานศพ บวชนาค ขึ้นบ้านใหม่ งานกีฬา เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวทำให้เกิดความผูกพันระหว่างนักรการเมืองกับประชาชน

6) มีอุดมการณ์ทางการเมืองที่สอดคล้องกับประชาชนผู้เลือกตั้ง ประชาชนส่วนใหญ่จะเลือกนักรการเมืองโดยคำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวคิดตรงกับตนเอง เลือกตัวบุคคลมากกว่าพรรค โดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ชาวบ้าน

6. บริบททางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ทำการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส พบว่า พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นสังคมวัฒนธรรมอิสลามและสังคมวัฒนธรรมพุทธและวัฒนธรรมจีนเป็นวัฒนธรรมย่อย โดยแบ่งเป็น 1) ชุมชนมุสลิมเป็นหลักผสมชุมชนไทยพุทธ 2) ชุมชนไทยพุทธเป็นหลักผสมชุมชนมุสลิม 3) ชุมชนผสมผสานไทยพุทธกับไทยมุสลิม และ 4) ชุมชนมุสลิมทั้งหมด ซึ่งมีวิถีชีวิตที่เป็นอัตลักษณ์ของแต่ละชุมชน เป็นรากฐานสำคัญนำไปสู่การมีบริบททางการสื่อสารเฉพาะชุมชน ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งต้องมีสมรรถนะทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทชุมชน ลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมเฉพาะพื้นที่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบททางการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใน 5 ประเด็น ดังนี้

6.1 ความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมของผู้วิจัยในการลงภาคสนามในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 6 แห่ง ประกอบการบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม ดังนี้

6.1.1 ความสัมพันธ์ของชุมชนมุสลิมในชนบท พบว่า ด้วยหลักการและแนวปฏิบัติของศาสนาอิสลามที่ประชาชาติทุกคนในโลกเป็นพี่น้องกัน จะเห็นได้จากการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือชุมชนก็จะมีการช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อและมีความรักใคร่สามัคคีทั้งในกิจกรรมส่วนตัวและกิจกรรมส่วนรวม อีกทั้งการตั้งถิ่นฐานและสร้างบ้านเรือนอยู่บริเวณเดียวกับกลุ่มเครือเครือญาติ ดังนั้นความสัมพันธ์เชิงระบบเครือญาติอยู่บนพื้นฐานการไปมาหาสู่ตลอดเวลาตั้งแต่กิจกรรมการเกิด เจ็บป่วย เสียชีวิต งานบุญหรืองานแต่งงาน ก็จะไปร่วมกิจกรรมอย่างพร้อมหน้า ซึ่งถือเป็นหลักปฏิบัติหนึ่งตามคำสอนในคัมภีร์อัลกุรอานที่ต้องการให้นุชนชาติมีความรักใคร่อยู่ร่วมกันอย่างสันติ ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนอาจจะมาจากการมีชาติพันธุ์คือศาสนาอิสลามเหมือนกัน ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการรวมกลุ่มหรือกลุ่มจัดตั้งภายในชุมชน เช่น กลุ่ม อสม. กลุ่มผู้สูงวัยออกกำลังกาย กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน กลุ่มสภากาแพ กลุ่มเลี้ยงและแข่งขันนกเขาชวา เป็นต้น มีการใช้ภาษามลายูพื้นถิ่นเป็นภาษาหลักในการสื่อสารประจำวัน รวมทั้งใช้ภาษาไทยราชการหากต้องไปติดต่อยังสถานที่ราชการ แต่ยังคงมีชาวมุสลิมที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยราชการได้ ก็ยังคงใช้ภาษายาวี (ภาษามลายูพื้นถิ่น) พูดคุยกับข้าราชการ บางตำบลชาวมุสลิมก็พูดภาษาไทยถิ่นได้แทนภาษายาวี เช่น ชุมชนมุสลิมตำบลลำพะยา เป็นต้น

นอกจากนี้การดำเนินชีวิตของชาวมุสลิมในชุมชนชนบทสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการเคร่งครัดในการปฏิบัติตามหลักการศาสนาอิสลามด้วยความศรัทธา ความจงรักภักดี พระผู้เป็นเจ้า คือ องค์อัลเลาะห์ (ช.บ.) และท่านศาสนานบีมุฮัมมัด (ช.ล) และกระทำกิจกรรมใดๆ ในชีวิตตั้งแต่เกิดจนตายด้วยความบริสุทธิ์ใจผูกยึดติดบนพื้นฐานหลักศาสนาอิสลาม มัศยิดเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และเป็นศูนย์รวมในการปฏิบัติศาสนกิจของชาวไทยมุสลิม รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารในการแจ้ง แพร่กระจาย รับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนทัศนะในเรื่องต่างๆ ของชุมชนผ่านผู้นำศาสนาหรือผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือทีมบริหารฝ่ายการเมือง) โดยเฉพาะการให้ความเคารพ ไว้วางใจและเชื่อผู้นำในชุมชนของตนเองทุกระดับ เช่น ผู้นำศาสนา ผู้บริหารท้องถิ่นคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น

6.1.2 ความสัมพันธ์ของชุมชนไทยพุทธในชุมชนชนบท พบว่า แบบแผนการใช้ชีวิตประจำวันของชุมชนไทยพุทธมีความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับชุมชนมุสลิมในมิติการตั้งบ้านเรือนเป็นกลุ่มไทยพุทธ ใช้ภาษาไทยถิ่นได้เป็นภาษาหลักในการสื่อสารประจำวัน และสื่อสารเมื่อไป

ติดต่อสถานที่ราชการ มีการไปมาหาสู่กันช่วยเหลือเกื้อกูลกันในกิจกรรมส่วนตัวและกิจกรรมสาธารณะ ศูนย์รวมในการพบปะของชาวไทยพุทธในชนบทคือ วัด บ้านของชาวบ้าน อาคารเอนกประสงค์ของชุมชน ในกิจกรรมงานประเพณี งานบุญ งานบวชนาค งานแต่ง และงานศพ เป็นต้น มีความผูกพัน เชื้อพ้องและต้องการพึ่งพาอาศัยและมีความไว้วางใจผู้นำของชุมชนทุกระดับ เช่นเดียวกับชุมชนมุสลิม ไม่ว่าจะเป็นสมาชิก อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. และข้าราชการที่เกิดอาศัยและทำงานในชุมชนเดียวกัน

6.2 ความเชื่อ

ในสังคมชนบทเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการสังเกตและพูดคุย พบว่า ความเชื่อของประชาชนในชุมชนชนบทจะยึดหลักของศาสนาเป็นหลัก เช่น ประชาชนส่วนใหญ่ในจังหวัดปัตตานี ยะลาและนราธิวาส นับถือศาสนาอิสลาม ดังนั้น การดำเนินชีวิตก็ยึดหลักการและแนวปฏิบัติในรูปแบบวิถีอิสลาม มีความเชื่อในพระเจ้าคือ พระอัลเลาะห์ (ช.บ.) พระองค์เดียวเท่านั้นและมีท่านศาสนาดานบีมุฮัมมัด (ช.ล.) ศาสนทูตของชาวมุสลิม มีการปฏิบัติตามหลักศรัทธาทางศาสนาอย่างเคร่งครัดในชีวิตประจำวัน เพราะมีความเชื่อในเรื่องของการทำดีเพื่อเป็นทุนสะสมเมื่อเสียชีวิตแล้วกลับไปโลกหน้า (โลกอาคีเราะห์) จะได้เข้าสวรรค์ มีความเชื่อเรื่องผู้นำเป็นผู้ที่พระเจ้าทรงคัดเลือกแล้วมอบหมายให้ผู้นำมาเป็นผู้ปกครองดูแลรับผิดชอบด้วยหน้าที่อย่างจริงจัง ดังนั้นประชาชนในชนบทจะมีความเคารพนับถือและเชื่อผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะ ผู้นำครอบครัว (สามี) ผู้นำท้องที่ (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน) ผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต.และทีมบริหารฝ่ายการเมือง) ผู้นำด้านสาธารณสุขชุมชน (อสม.) ผู้นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้นำทางจิตวิญญาณ โดยเฉพาะผู้นำศาสนาจะมีอิทธิพลต่อผู้นำทุกระดับและประชาชนทั่วไป

6.3 ค่านิยม

การให้ความหมายค่านิยมของชาวมุสลิมในชนบท จะให้คุณค่ากับการดำเนินชีวิตประจำวันตามหลักการศาสนาอิสลาม ประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นบรรทัดฐานของชาวมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ซึ่งบริบททางค่านิยมและวัฒนธรรมของมุสลิมในภูมิภาคอื่นของประเทศไทยอาจมีความแตกต่างในการให้ค่านิยมที่แตกต่างไปบ้างด้านการใช้ภาษา อาหาร และประเพณีเฉพาะแต่โดยรวมคล้ายคลึงกัน) เช่น การแต่งกายของสตรีมุสลิม ที่ต้องมีการสวมใส่หิญาบ (ผ้าคลุมเหนือศีรษะ) บรูซมุสลิมสวมผ้าถุงหรือผ้าถุงโสร่งในพิธีทางศาสนาต่างๆ การรับประทานอาหารที่ถูกต้องตามหลักฮาลาล (Halal) การถือว่ามุสลิมเป็นพี่น้องกันทั่วโลก การละหมาดครบ 5 เวลาในแต่ละวัน การยกย่องความเป็นผู้นำทางสังคมที่มีแบบอย่างตามวิถีอิสลาม (เช่น มีความรับผิดชอบ พุดจาสุภาพเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความใกล้ชิดกับผู้ใต้ปกครอง มีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่ยึดพาช่วยเหลือผู้อยู่ใต้ปกครอง)

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการศึกษาของบรรเจิด เจริญเวช (2552) ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับรางวัลคือภาวะผู้นำของผู้บริหาร ที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม ทำงานโดยเน้นคุณภาพ มองการณ์ไกลและมีวิสัยทัศน์ทันสมัย ทำงานเชิงรุก คำนึงถึงความต้องการของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเกือบทุกขั้นตอน ประชาชนนำเสนอความคิดเห็นผ่านสมาชิก โดยเฉพาะองค์กรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินพันธกิจอย่างชัดเจนและทีมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรับผิดชอบงานตามบทบาทหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสียสละ ไม่เลือกปฏิบัติแม้ผู้รับบริการจะไม่ใช่หัวหน้าคณะของตนเองก็ตาม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ตรงตามความต้องการของประชาชน นอกจากนั้นยังจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกในรูปแบบ One stop service

ปัจจัยความสำเร็จในประเด็นต่างๆ ข้างต้น ที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะทางการสื่อสารที่ดี เนื่องจากพันธกิจหรือกิจกรรมที่ดำเนินงานต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแจ้ง ทำความเข้าใจ เปิดช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนมีส่วนร่วม ตรวจสอบ ผู้บริหารมีทักษะการสื่อสารทั้งการใช้คำพูดที่โน้มน้าวให้ผู้อื่นเชื่อถือ ปฏิบัติตาม อีกทั้งผู้บริหารมีท่าทาง การแสดงออก และบุคลิกภาพ (การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา)ที่เป็นแบบอย่างของผู้ให้บริการที่ดี มีทักษะการรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีทักษะในการสื่อสารสร้างปฏิสัมพันธ์ และสร้างความร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่

ในขณะที่กิตติยวดี พาณิชย์ (2552) ได้ทำการวิจัย รูปแบบการบริหารเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย สังกะระห์ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารงานของเทศบาลตำบลด่านซ้ายโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี และคณะผู้บริหารทั้งข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือหลักของผู้นำในการขับเคลื่อนแนวคิดธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร ทั้งหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม

หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ผู้บริหารมีการสื่อสารเพื่อชี้แจง ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ ใช้รูปแบบการสื่อสารสองทางและรับฟังปัญหา และความคิดเห็นของประชาชนในการพัฒนาภารกิจ ผู้บริหารมีการสื่อสารด้วยบุคลิกภาพที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ประชาชนตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารได้ตลอดเวลา เน้นการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลผ่านซ้ายต่อการบริหารเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในการนำแนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้หลักการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินพันธกิจต่างๆ ผู้บริหารมีทักษะการสื่อสารชุมชน ทักษะการสื่อสารสาธารณะ และการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะความสามารถทางการสื่อสารในการจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาและบุคลากรในเทศบาลตำบลปฏิบัติงานมีเป้าหมายร่วมกัน คือความรับผิดชอบในหน้าที่ใช้หลักธรรมาภิบาล

ตัวแปรที่ค้นพบในผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรสำคัญที่ทำให้การบริหารเทศบาลตำบลตามหลักธรรมาภิบาลของคณะผู้บริหารและบุคลากรตำบลผ่านซ้าย ประสบความสำเร็จคือ ความรู้ด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารของผู้นำด้านการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารของผู้นำ ซึ่งเป็นภาพรวมของสมรรถนะทางการสื่อสารของผู้บริหารของเทศบาลตำบลผ่านซ้าย

การศึกษาตัวแบบสมรรถนะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวงค์ กาพวงศ์ (2554) พบองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางสมรรถนะทางการสื่อสาร ได้แก่ 1) สมรรถนะการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ ความเข้าใจต่อสภาพปัจจุบัน การคิดเชิงปริมาณ การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ และการกำหนดยุทธศาสตร์ 2) สมรรถนะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน การอุทิศตนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการความขัดแย้ง 3) สมรรถนะการสร้างความร่วมมือ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับหน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานที่จะสร้างความร่วมมือ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของหน่วยงานที่จะสร้างความร่วมมือ และสามารถประสานให้เกิดประโยชน์ขึ้นระหว่างหน่วยงานที่ร่วมมือกัน 4) สมรรถนะการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมอย่างเป็นทางการกับบุคลากร พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับบุคลากร สื่อสารกับประชาชนในตำบล ตรวจเยี่ยมประชาชน และสามารถโน้มน้าว/สร้างทัศนคติที่ดี และ 5) สมรรถนะ การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรในงานประจำ การมอบ/กระจายอำนาจให้บุคลากร การพัฒนาศักยภาพบุคลากรจากแหล่งเรียนรู้ภายนอก และการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ

7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการเมือง

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2532) ได้ศึกษา กล่าวถึงการมีความเข้าใจต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้นำต่อการสื่อสารและการไหลเวียนข่าวสารในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะนำไปสู่ความเข้าใจในระบบย่อยทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจและวัฒนธรรมหรือกระบวนการสื่อสารในพื้นที่ที่ผู้นำปกครองอยู่ เพราะการสื่อสารจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างอนุระบบต่างๆ ในสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ Deustch Karl (1963) ที่ได้อธิบายถึงการสื่อสารเปรียบเสมือนเส้นใยประสาทที่เชื่อมต่อระบบย่อยต่างๆ ของประเทศ ยิ่งพื้นที่ชุมชนที่อยู่ห่างไกลถึงชายแดนที่ประกอบด้วยวัฒนธรรมย่อยของชนกลุ่มน้อยของประเทศแต่เป็นชนกลุ่มใหญ่ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และสตูล การสื่อสารจะทำให้เราได้เข้าใจระบบสื่อสารของผู้นำในดินแดนดังกล่าว เนื่องจากผู้นำเป็นตัวกลางระหว่างรัฐบาลกับประชาชน เพื่อดำเนินการตอบสนองนโยบายของรัฐให้ประสบความสำเร็จ และยังต้องสภาพความเข้าใจของประชาชน 2 ศาสนาที่มีต่อรัฐ คือชาวมุสลิมและชาวมุสลิมใน 5 จังหวัดดังกล่าว โดยศึกษาบทบาททางการสื่อสารของผู้นำฝ่ายศาสนจักร (ผู้นำศาสนาในชุมชน) และฝ่ายอาณาจักร (ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการ)

ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ประชาชนในชุมชนรับข่าวสารจากฝ่ายผู้นำชุมชน 3 แหล่ง คือ (1) จากผู้นำทางปกครอง เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (2) จาก สมาชิกสภาตำบล และ (3) จากกลุ่มประชาชนในชุมชน แต่ผู้คนในชุมชนมีความน่าเชื่อถือแหล่งข่าวสารจากฝ่ายผู้นำศาสนา ด้านเนื้อหาข่าวสารที่ไหลเวียนในชุมชนจำแนกได้ 3 ประเภท คือ ข่าวสารทั่วไป (เศรษฐกิจ การเมือง ข่าวสังคม) ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะข่าวสารเกี่ยวกับโครงการเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ จะมีการส่งและไหลเวียนของข่าวสารหลายทอด คือฝ่ายรัฐจะส่งสาร ไปสู่ผู้นำฝ่ายอาณาจักร (กำนัน หรือสมาชิกสภาตำบล) จะส่งข่าวสารต่อให้ผู้นำฝ่ายศาสนจักร (อิหม่าม) เพื่อแจ้งข่าวสารนั้นผ่านช่องทางที่มีสยิดหลังกิจกรรมการละหมาดทุกวันศุกร์ เนื่องจากวัฒนธรรมของชุมชนชาวไทยมุสลิม จะเชื่อและตามคำสั่งผู้นำ (สภาตำบลและมัสยิดเป็นแหล่งสารที่น่าเชื่อถือและเป็นช่องทางการสื่อสารด้วย) นอกจากนี้ยังมีช่องทางการสื่อสารจาก วงสนทนา และสื่อมวลชนเป็นเพียงเครื่องมือในการกระจายข่าวสาร (รับ และ/หรือ ส่งสาร) รวมถึงช่องทางจากหน่วยงานราชการด้วย ส่วนผู้รับสารที่ผู้นำชอบที่จะสื่อสารประกอบด้วย สมาชิกสภาตำบล กรรมการมัสยิด กลุ่มต่างๆ ในชุมชน และ ชาวบ้านทั่วไป สำหรับผู้ที่เปิดรับ ติดตามและมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารของชุมชนในขณะนั้นมักจะเป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีการศึกษามากกว่าคนอื่นในชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มคณะกรรมการมัสยิดในจังหวัดยะลาและปัตตานี ที่มีการสื่อสารผ่านการให้การศึกษาด้านศาสนาแก่คนในชุมชนอยู่แล้วและมักเป็นกลุ่มอนุรักษ์นิยมที่เคร่งครัดทางศาสนา ดังนั้นกระบวนการสื่อสาร

ของรัฐผ่านผู้นำหากต้องการสื่อสารเข้าถึงประชาชนในชุมชนจำเป็นต้องมีศิลปะในการวิเคราะห์ช่องทางสื่อสารของผู้รับสารในชุมชนอย่างถูกต้อง

ประเด็นข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ อิทธิพลทางศาสนาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทางการสื่อสารของชาวมุสลิมในชุมชน และปัจจัยทางศาสนาส่งเสริมให้เกิด “ผู้ส่งสาร” ในบุคคลที่เป็นผู้นำศาสนาของชุมชน นั่นหมายถึงผู้นำศาสนาเป็นผู้นำทางการสื่อสารด้วย (ผู้นำศาสนาเผยแพร่ความรู้และคำสอน รวมทั้งทำหน้าที่สื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางราชการด้วย) ประเด็นเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งชาติมีพลังทางการสื่อสารสูงมาก สะท้อนถึงความจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้าใจรากฐานของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเปิดรับและส่งข่าวสารในชุมชนและคุณลักษณะของชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกทั้งหากผู้นำของรัฐในชุมชนต้องการดำเนินโครงการของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพต้องรู้จักและยอมรับทัศนคติและพฤติกรรมสื่อสารของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือการนำในระดับพื้นที่ เนื่องจากข้อสรุปจากงานวิจัยของ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2532) ที่เป็นข้อคิดแก่ผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ

“ในนโยบายของรัฐต่อชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องเข้าถึงและออกแบบนโยบายจากเงื่อนไขภายในของประชาคมในชุมชน ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงชาวไทยชายแดนใต้ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลได้ดีเท่ากับอาศัยวัฒนธรรมมุสลิมในพื้นที่เป็นเครื่องชี้นำการพัฒนา” โดยเฉพาะการเลือกใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อสื่อสารให้เข้าถึงคนในชุมชนอย่างมองขาดว่าบุคคลหรือกลุ่มใดเป็นผู้ส่งสารที่ทรงพลัง กระบวนการไหลเวียนข่าวสารในชุมชนมีที่ทอดกึ่งช่วงที่จะไปสู่ผู้รับสารเป้าหมาย”

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และรสขงพร โกมลเสวิน (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น โดยสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นเพศชายและหญิง จำนวน 15 คน จาก 10 จังหวัดภาคใต้ พบรูปแบบการสื่อสารที่นักการเมืองท้องถิ่นในภาคใต้นิยมใช้ 3 รูปแบบ คือ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) ที่มีลักษณะเป็นการพูดคุยแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) การพูดคุย อภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ ที่ร้านน้ำชาชุมชน งานศพ งานแต่งงาน พบปะพูดคุยที่โบสถ์ มัสยิด 2) ช่องทางการสื่อสารที่ส่งสารได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ (วารสาร แผ่นพับ ใบปลิว และบอร์ดประชาสัมพันธ์) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เสียงตามสาย) และสื่ออินเทอร์เน็ต 3) การสื่อสารในระดับกลุ่มเล็ก ได้แก่ การประชุมระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้นำในท้องถิ่นหรือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

งานวิจัยนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่นภาคใต้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านงบประมาณ ประสิทธิภาพของสื่อ ปัจจัยด้านข้อดี-ข้อเสียของ

คือ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ผู้ส่งสาร (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) ความเหมาะสมด้านเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของชาวบ้านในด้านต่างๆ ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสภาพปัญหาของท้องถิ่น ความสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ความสะดวกและความพร้อมของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยด้านระดับการศึกษาของชาวบ้าน สำหรับอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการสื่อสารของนายก อบต. คือ ถ้านายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ ประสบการณ์น้อยก็มีผลในเชิงลบต่อการเลือกรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความรู้และประสบการณ์ทางการสื่อสารของผู้นำ ก็คือ การมีหรือไม่มีสมรรถนะทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นตัวแปรหรือปัจจัยสำคัญในการสื่อสารของนักการเมือง (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) นำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า บทบาทการเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องเป็นผู้มีสมรรถนะทางการสื่อสาร (Communication competency) ที่ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์การสื่อสารที่จะนำไปใช้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์และบริบทต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการส่งสารของผู้ส่งสาร (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) มีทัศนคติที่ดีต่อการกำหนดเนื้อหา การเลือกช่องทางการสื่อสาร และบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารที่แสดงออกซึ่งสามารถสื่อสารกับคู่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบสอดคล้องกับแนวคิดของอริสโตเติล นักปราชญ์ ชาวกรีก ที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับนักการเมืองว่ามีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากนักการเมืองต้องใช้การสื่อสารหรือสื่อเป็นเครื่องมือถ่ายทอดนโยบายของหน่วยงานรัฐไปสู่ประชาชน และนักการเมืองจำเป็นต้องเป็นนักพูดที่ดี มีความระมัดระวังในคำพูดในประเด็นต่างๆ ที่ละเอียดอ่อนในความรู้สึกของประชาชน มีจิตวิทยาในการพูดเพื่อ โน้มน้าวใจและใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่นต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้นำท้องถิ่นกับประชาชนในท้องถิ่น มีบุคลิกที่ดีเป็นที่ยอมรับของผู้ได้บังคับบัญชา ชุมชนและสาธารณะ ยังเป็นสิ่งยืนยันถึงการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีความสามารถหรือสมรรถนะทางการสื่อสาร ทั้งในฐานะผู้บริหารองค์กรและเป็นนักการเมือง เพราะการเมืองเป็นศาสตร์ที่เน้นการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ คาร์ล คอยทซ์ (Karl Deutsch) ดังแนวคิดของ ผู้สร้างทฤษฎีการสื่อสารการเมืองได้กล่าวว่าการสื่อสารทางการเมืองเป็นตัวกลางหรือสื่อกลางระหว่างประชาชนกับผู้ปกครองในระบบการเมือง และมองสื่อสารการเมืองเป็นระบบเส้นประสาทของการปกครอง (The nerves of government) หากการเมืองปราศจากการสื่อสาร กิจกรรมต่างๆ ทางการเมืองก็มิอาจดำเนินได้ และทุกสิ่งทุกอย่างทางการเมืองคือการสื่อสาร และหน้าที่ที่กระทำทั้งหมดในระบบการเมือง เช่น การกล่อมเกลางานการเมือง (Political socialization) การเลือกสรรบุคคลทางการเมือง (Political recruitment) การรวมผลประโยชน์ (Interest aggregation) การแสดงผลประโยชน์ชัดเจน

(Interest Articulation) การวางกฎ (Rule-making) การใช้กฎ (Rule-application) ต้องกระทำโดยวิธีการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ, 2540)

นอกจากนี้ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2550) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเมือง : มุมมองของสื่อแก่นักการเมือง โดยศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยหลายชิ้น พบว่า บทบาทของสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับนักการเมืองท้องถิ่น ในรูปแบบการสื่อสารที่นักการเมืองใช้ สื่อคำพูดในการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนในการให้ข่าว ให้สัมภาษณ์ประเด็นต่างๆ ดังนั้น นักการเมืองควรนำเสนอข่าวสารหรือข้อเท็จจริงประเด็นต่างๆ ผ่านสื่อมวลชนด้วยความระมัดระวัง ถูกต้อง โดยกล่าวถึงบทความ A survivor's guide for presidential nominees (2004:3) ที่เป็นข้อเสนอแนะ การปฏิบัติตนของนักการเมืองในการให้ข่าวหรือให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชน ดังนี้

1) นักการเมืองอย่าพูด ถ้าไม่แน่ใจในข้อเท็จจริง ควรให้เกียรติแก่ผู้สื่อข่าวในขณะให้ข่าว ไม่ควรให้ข่าวโดยยังไม่ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเกิดความสับสน หรือส่งผลกระทบต่อบุคคล กลุ่ม หรือสังคมในวงกว้างได้

2) นักการเมืองมีสิทธิที่จะเงียบไม่ให้ข่าว หรือแสดงออกอย่างสุภาพที่จะไม่ตอบคำถามของสื่อมวลชน ระมัดระวังคำพูดที่จะให้สัมภาษณ์ต่อสื่อ ประการสำคัญไม่แสดงอารมณ์โกหกสื่อ ไม่บิดเบือนข่าว หรือประเมินผลต่ำในผลกระทบที่จะเกิดจากคำพูดของนักการเมือง

3) พูดเฉพาะแต่ข้อเท็จจริง การที่นักการเมืองให้ข่าวหรือพูดในเรื่องไม่จริง สื่อมวลชนจะลดความน่าเชื่อถือของผู้พูด

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2552) ได้สร้างข้อสรุปถึงการสื่อสารกับการเมืองเป็นสิ่งที่แยกจากกัน ไม่ได้ บทบาทของสื่อมวลชนเป็นปัจจัยสำคัญทำให้นักการเมืองทุกระดับแสดงผลงานจนมีชื่อเสียงหรือทำให้ดับสูญจากวงการเมือง โดย อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี เห็นว่าความไว้วางใจ (Reliability) และความน่าเชื่อถือ (Creditability) ของนักการเมือง ขึ้นอยู่กับการกระทำที่ถึงแม้ไม่ได้ใช้ภาษาที่เรียกว่าอวัจนภาษา (Non-verbal communication) หรือคำพูด (Verbal communication) ที่นักการเมืองแสดงต่อประชาชนหรือสื่อมวลชน นอกจากนี้เป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีบทบาทอย่างสูงต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักการเมืองท้องถิ่นกับประชาชน คือ 1) การสื่อสารแนวตั้ง (Top down communication) ได้แก่การออกคำสั่ง ถ่ายทอดนโยบาย ออกประกาศหรือคำสั่งต่างๆ 2) การสื่อสารระหว่างบุคคลในรูปแบบการเห็นหน้า (Face to face communication) ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3) การสื่อสารแบบสองจังหวะ (Two Step flow communication) จากนักการเมืองท้องถิ่นผ่านผู้นำความคิดเห็น ผู้นำชุมชนไปสู่ประชาชน

ผลการวิจัยกระบวนการหาเสียงของนักการเมืองท้องถิ่นของพรรคประชาธิปัตย์ แห่งหนและสุวัณลีย์ เปี่ยมปิติ (2551) ที่ศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลักในเขตพื้นที่ตำบลบ้านนา อำเภอเมือง จังหวัด

ชุมพร พบว่า นักการเมืองท้องถิ่นนิยมหาเสียงแบบเข้าถึงประชาชนโดยตรง เพราะผู้สมัครสามารถสื่อสารเผชิญหน้าทำความเข้าใจ พบปะเยี่ยมเยียน ได้นำเสนอนโยบาย และแสดงออกถึงการสื่อสารภาวะผู้นำ ภาพลักษณ์ของนักการเมืองให้ประชาชนพิจารณาอย่างใกล้ชิด และประชาชนสามารถแสดงความเห็นและเสนอปัญหาต่างๆ ผ่านผู้สมัครโดยตรง สะท้อนให้เห็นถึงนักการเมืองจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการสื่อสาร โดยเฉพาะทักษะการพูด ทักษะการฟัง และทักษะการนำเสนอสร้างภาพลักษณ์ เพื่อสร้างพื้นที่ในดวงใจของประชาชน สื่อสารสัมฤทธิ์ผลด้วยการไปลงคะแนนเลือกนักการเมืองบุคคลนั้น

7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสาร

สำหรับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางการสื่อสารระดับบุคคลที่นำเสนอของนักวิจัย อาทิ อมรรรัตน์ ทิพย์เลิศ (2549) วิเคราะห์ความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารจัดการชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนตำบลบางเจ้าฉ่า อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ใช้แนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกประธานชุมชน ผู้เกี่ยวข้องและผู้ใกล้ชิดทำงานร่วมกับประธานชุมชน จำนวน 26 คน รวมทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการวิเคราะห์เอกสาร โดยค้นพบองค์ประกอบความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นในบริบทชุมชนที่มีมิติทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) และกลยุทธ์การสื่อสาร (Strategic communication) องค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความรู้ด้านการสื่อสารที่บุคคลใช้มี 3 เรื่อง คือ ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ความรู้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และความรู้ในเรื่องบริบทชุมชน 2) ทักษะการสื่อสาร ที่สื่อบุคคลใช้มี 3 ประเด็นคือ ทักษะการใช้สื่อ ทักษะการเลือกและแปลงสารทำหน้าที่เป็นผู้กรองและคัดเลือกว่าสาร (gatekeeper) และทักษะเฉพาะในการสื่อสาร สุ จี ปุ ลิ รวมถึง ทักษะการคิดวิเคราะห์ 3) กลยุทธ์การสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารของผู้นำ คือ การบริหารจัดการแจ้งข่าวสาร ระดมคนเข้าร่วมประชุม สร้างความเป็นหนึ่งเดียวของชุมชน การสอน/ฝึกฝนชาวบ้าน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของชุมชน การให้คำปรึกษา

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบกรอบส่วนท้องถิ่นและศึกษาเชิงลึกองค์การบริหารส่วนตำบลของโกวิท พวงงาม (2552, 2553, 2554) ที่ได้ข้อค้นพบและประเด็นตัวแปรในมิติทางการสื่อสารหลากหลายประเด็นที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในด้านการปกครองท้องถิ่นกับกระบวนการทัศน์ทางการสื่อสาร เช่น ข้อค้นพบในงานปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะพบตัวแปรทางนิเทศศาสตร์ ในขณะที่ข้อค้นพบทางนิเทศศาสตร์ก็จะพบตัวแปรที่เป็นบริบทหรือเงื่อนไขทางการปกครองท้องถิ่น แสดงถึงการบูรณาการแห่งศาสตร์ ซึ่งให้เห็นว่ารรควิธีในการสร้างหรือการพัฒนาองค์ความรู้ รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ จำเป็นต้องใช้สหวิทยาการ

ในงานวิจัยของโกวิทย์ พวงงาม หลายชิ้นงาน (2555, 2556, 2557) เช่น รายงานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศเพื่อรับรางวัลพระปกเกล้าเป็นประจำทุกปี งานวิจัย การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบล) เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ คือคู่มือประชาชนสำหรับการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคู่มือและตัวชี้วัดสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านความโปร่งใส ซึ่งในประเด็นเนื้อหา และตัวชี้วัดที่พัฒนาจากงานวิจัยพบว่า การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือสำคัญที่สร้างโลกทัศน์ในการเท่าทันการรับรู้ข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนพันธกิจองค์กรแบบมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้บริหารและนักการเมืองท้องถิ่น ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารเพื่อใช้ในการบริหารองค์กรและดำเนินกิจกรรมทางการเมือง ซึ่งพบว่าผู้บริหารส่วนท้องถิ่นต้องสร้างช่องทางอย่างหลากหลาย เพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบได้ มีการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ เพื่อแสดงความต้องการ ทักแนะและข้อเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานอย่างมืออาชีพและสร้างพลเมืองประชาธิปไตย (Active citizen)

ข้อค้นพบที่น่าสนใจในการศึกษาการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ (จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ และรุ่ง ศรีอัญญาพร, 2553) โดยทำการศึกษาเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance and potential system-HIPPS) จำนวน 85 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดูแลระบบ HIPPS พบว่ากระบวนการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารองค์กรรัฐ มุ่งเน้นที่การสื่อสาร ด้านการพูด การทำงานเป็นทีม การนำเสนอผลงานและการฝึกทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ส่วนความสามารถในการสื่อสารบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐที่ควรได้รับ การพัฒนา ได้แก่ ทักษะการจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ การใช้ภาษาอังกฤษ และการเขียนหนังสือราชการ นอกจากนี้ หทัยพร ทิมสว่าง และรุ่ง ศรีอัญญาพร (2553) ศึกษาการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูง ในองค์กรเอกชน ใช้แนวทางการศึกษาเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม ค้นพบผลคล้ายคลึงกัน คือ การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารเพื่อการทำงานในองค์กรเอกชน ได้แก่ การจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง การสื่อสารเพื่อการบริหาร การสื่อสารเพื่อสร้างทีม และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน

การถอดบทเรียนจากการศึกษาธรรมาภิบาลท้องถิ่นในต่างประเทศของ ถวิลวดี นูริกุล (2552) พบว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศต่างๆ เช่น นายกเทศมนตรีเมืองฟิลาเดลเฟีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในการเข้ามาเป็นกรรมการจริยธรรมของเมือง บทบาทการสื่อสารในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตและการจัดทำบัตรรายงาน (Report card) บทบาทด้านการสื่อสารในการเป็นผู้รณรงค์จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ บทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการตรวจสอบและความโปร่งใส หรือ นายกเทศมนตรีเมืองเวียนนา ประเทศออสเตรเลีย ดำเนินบทบาทด้านการสื่อสารด้วยหลักบริหารที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและบทบาทด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน นายกเทศบาลนครมิวนิค ประเทศเยอรมัน มีบทบาทด้านการสื่อสารในการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ สำหรับนายกเทศมนตรีเมืองบราติสลาวา สาธารณรัฐสโลวาเกีย บริหารงานด้วยบทบาทด้านการสื่อสารในการถ่ายทอด สร้างการรับรู้และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทบาทในการสร้างโอกาสและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนรายงานปัญหาในเรื่องถนนและสิ่งแวดล้อมไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการใช้เว็บไซต์เพื่อลดช่องว่างในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

สุไรยา วานี และมะรอนิง สาลามิง (2557) วิจัยเรื่อง การอยู่ร่วมกันของชุมชนในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษาตำบลทรายขาว อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า ปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขของชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมในชุมชนทรายขาว คือ 1) ผู้นำชุมชน ทั้งผู้นำจิตวิญญาณ ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำท้องที่และผู้นำตามธรรมชาติ เป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาและประสานประโยชน์ของชุมชนเป็นหลัก โดยเฉพาะคุณสมบัติของผู้นำส่วนใหญ่ของตำบลทรายขาว มีลักษณะกล้าพูด กล้าทำ มีความยุติธรรม รักงานพัฒนา เข้าใจวิถีวัฒนธรรมความเป็นอยู่ที่แตกต่างทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมของชาวบ้าน ในชุมชน มีการสื่อสารพูดคุยปรึกษาหารือระหว่างผู้นำสม่ำเสมอหากชุมชนเกิดปัญหาหรือความขัดแย้ง เป็นผู้นำนักประสานงานและประนีประนอม และมีกฎธรรมเนียมนำร่วมกันในการเลือกกำนันในตำบลทรายขาว มีการสลับเปลี่ยนการแข่งขันเป็นกำนัน โดยวาระหนึ่งให้กำนันที่นับถือไทยพุทธลงเลือกตั้งแข่งขันกันระหว่างพี่น้องไทยพุทธ เมื่อครบวาระให้พี่น้องมุสลิมลงแข่งขันเลือกตั้งเป็นกำนัน จะหมุนเวียนวาระเช่นนี้ทำให้เกิดสันติสุขในหมู่ผู้นำและลูกบ้าน นอกจากนี้ลักษณะเด่นของผู้นำชุมชนทรายขาวคือ การสื่อสารเพื่อการประนีประนอมกระชับความสัมพันธ์ของคนในชุมชน เน้นการใช้จรรยาบรรณการสื่อสารที่แสดงออกทางการกระทำโดยผู้นำทรายขาวทุกคนเชื่อว่าการกระทำสื่อสารดีกว่าคำพูด เช่น ผู้นำมุสลิมมีปฏิสัมพันธ์พูดคุยปรึกษาหารือ เยี่ยมเยียนและร่วมแก้ปัญหาชุมชนกับเจ้าอาวาสโต๊ะอิหม่ามและคอเต็บอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งผู้นำชุมชนนิยมสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ชาวบ้านที่ร้านน้ำชา มัสยิดและวัด หมุนเวียนพูดคุยให้ความรู้เกี่ยวกับหลักคำสอนในแต่ละศาสนาที่ถูกต้องและวิธีการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข 2) การมีทรัพยากรธรรมชาติอันอุดมสมบูรณ์ซึ่งเป็นฐานหลัก

ด้านการประกอบอาชีพของประชาชนชุมชนทรายขาว มีการปรึกษาหารือ สามัคคี ช่วยเหลือทุกเรื่องระหว่างผู้นำกับประชาชน ทำให้ความขัดแย้งและปัจจัยความไม่สงบในพื้นที่ไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยมาก 3) สัมพันธภาพความเป็นเครือญาติที่มีการสืบเชื้อสายชาติพันธุ์มีติดแต่งงานกันระหว่างชาวไทยพุทธกับมุสลิมของบรรพชนในอดีตจนถึงรุ่นลูกหลานในปัจจุบันทำให้มีการสื่อสาร ไปมาหาสู่ และสืบสานสายสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นของแต่ละครอบครัวในตำบลทรายขาว 4) การสื่อสารด้วยภาษาเดียวกันในชุมชนทรายขาว คือ ชาวไทยพุทธและมุสลิมใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ในการสื่อสารประจำวันทั้งหมู่บ้าน แต่ชาวไทยมุสลิมสามารถสื่อสารภาษามลายูพื้นถิ่นได้กับพี่น้องมุสลิมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้เกิดความกลมกลืนและความเหมือนในการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารในชุมชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการสื่อสาร

ศุภฤกษ์ เวศยาสิรินทร์ (2557) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) ศึกษาขั้นแรกโดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทและเกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยรวม 6 คน เพื่อสกัดและสังเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์ไปสู่การสร้างแบบสอบถาม และขั้นที่ 2 ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบจำนวน 20 คน ผลการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านกลยุทธ์ด้านนโยบายการสื่อสาร พบว่านโยบายการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏปัจจุบันยังไม่มียุทธศาสตร์ด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะ แต่เป็นลักษณะนโยบายแฝงอยู่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ผู้บริหารทุกระดับต้องเห็นความสำคัญและมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำนโยบายด้านการสื่อสารองค์กรที่ชัดเจนส่งผลต่อการบริหารจัดการและยึดเป็นแนวปฏิบัติผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏดำเนินภารกิจบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด 2) ด้านกลยุทธ์ด้านรูปแบบการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารทุกระดับควรใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ ควรสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในแนวราบเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการสะท้อนกลับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหาร 3) ด้านกลยุทธ์ด้านกระบวนการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ของการสื่อสาร องค์กรเนื่องจากการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) มีองค์ประกอบทั้งผู้ส่งสาร เนื้อหา ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสารและผลสะท้อนกลับของการสื่อสารแต่ละครั้งที่ดำเนินการต่อเนื่องตลอดเวลา ผู้บริหารทุกระดับจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพูด การฟัง การอ่าน การเขียนและการนำเสนอ โดยเฉพาะทักษะการสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

เพื่อความสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร 4) ด้านกลยุทธ์การสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารทุกระดับควรมีกกลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุก ได้แก่ การวิเคราะห์ SWOT analysis ภาพรวมมหาวิทยาลัยทุกด้าน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน กำหนดประเด็นและพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารองค์กร และกลยุทธ์การสื่อสารเชิงรับ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย สื่อมวลชนและสาธารณชนในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ 5) ด้านบรรยากาศการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารต้องมีจิตวิทยาในการสื่อสาร ต้องสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดีในองค์กรเพื่อสร้างความไว้วางใจและสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในองค์กรทุกระดับ 6) ด้านเครือข่ายการสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารต้องสร้างเครือข่ายการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร 7) ด้านการแสวงหาและจัดการข้อมูลข่าวสารของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารต้องมีแผนการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ผู้บริหารต้องมีความสามารถทางการสื่อสารเป็นทั้งผู้เปิดรับ แสวงหาและเป็นผู้รับสาร จัดการ ถ่ายทอด เผยแพร่ข่าวสารอย่างเป็นระบบผ่านช่องทางต่างๆ ไปสู่สมาชิกในองค์กร และ 8) ด้านทักษะการสื่อสาร พบว่า เนื่องจากทักษะการสื่อสารเป็นความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารแต่ละคน ดังนั้นผู้บริหารควรได้รับการพัฒนาตนเองด้านทักษะการสื่อสารรูปแบบวินภาษา ได้แก่ การพูด การฟัง การอ่าน การเขียนและการนำเสนอ ผู้ผู้มีสมรรถนะทางการสื่อสารทั้งเพื่อใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิผล เช่น ทักษะการนำประชุม การนำเสนอ การใช้สื่อเทคโนโลยี และการไกล่เกลี่ยประนีประนอม

หทัยพร ทิมสว่าง และรุ่ง ศรีอัญญาพร (2553) วิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อสำรวจสถานภาพความสามารถในการสื่อสาร ศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารและค้นหาแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชนเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรผู้มีศักยภาพสูงจำนวน 70 คนและผู้บังคับบัญชาของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูง จำนวน 24 คนในองค์กรเอกชนขนาดใหญ่ (ไม่ประสงค์ระบุชื่อบุคคลและองค์กร) จำนวน 5 แห่งที่ประกอบธุรกิจด้านโทรคมนาคม สถาบันการเงิน บริหารจัดการท่าอากาศยาน ผู้จัดจำหน่ายน้ำมัน ผู้ผลิตและแปรรูปสินค้าทางการเกษตร ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรผู้มีศักยภาพสูงประเมินตนเองว่ามีความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับกลาง โดยประเมินตนเองว่ามีจุดเด่นด้านพฤติกรรมสื่อสารในประเด็นมีทักษะการฟังและนำข้อมูลมาถ่ายทอดได้เกือบทุกการทำงาน มีการสื่อสารภายในตนเองคิดวิเคราะห์ก่อนแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน สำหรับผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงว่ามีความสามารถทางการสื่อสารซึ่งนำไปใช้ใน

การทำงานในระดับดีมาก โดยพบว่ามีการสื่อสารเชิงบวกและพฤติกรรมที่ประทับใจในด้านสามารถคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ มีการคิดวางแผนการสื่อสารได้กระชับและตรงประเด็น เตรียมค้นหาข้อมูลก่อนที่จะสื่อสาร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน สามารถฟังและจับประเด็นได้

สำหรับกระบวนการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน พบว่า ทุกองค์กรมีการจัดทำแผนในการพัฒนารายบุคคลในภาพรวมเพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในแต่ละคน โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานเพื่อรองรับการทำงานในอนาคตทุกองค์กรไม่มีแผนหรือไม่มีหลักสูตรการพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารอย่างเฉพาะเจาะจง ส่วนแนวทางการพัฒนา บุคลากรผู้มีศักยภาพสูงและผู้บังคับบัญชามีความเห็นตรงกัน คือควรได้รับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารเพื่อการทำงาน และได้แก่ การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ การสื่อสารเพื่อสร้างทีมลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ศิริลักษณ์ คัมภีรานนท์ (2549) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักแนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยสอบถามคณะผู้บริหาร สมาชิก อบต. และบุคลากรฝ่ายประจำ (ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างฝ่ายต่างๆ ของสำนักปลัด อบต. คือยะลา ปัตตานีและนราธิวาส จำนวน 213 แห่ง พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลในด้านความผูกพันในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านการสื่อสารและความรู้ ส่งผลในแง่ของการเรียนรู้ ความเชื่อ การรับรู้ การเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร และพบปัญหาอุปสรรคสำคัญ คือ ประชาชนในชุมชนขาดความรู้ที่ถูกต้องตามหลักการปกครองท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงผู้บริหารคือ นายก อบต. ไม่มีทัศนคติ ความรู้ และทักษะในการสื่อสารเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้และการศึกษาแก่คนในชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของ อบต.

สำหรับแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของ อบต. ด้านการบริหารจัดการด้านระบบทำงาน ต้องการให้มีการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในเพื่อให้งานสำเร็จ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามากที่สุด การสร้างระบบแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะผู้บริหารควรมีการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยน สื่อสารสอบถามเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาองค์กรและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาบุคลากร อบต. ให้มีการทุ่มเทมีความสามารถในการสื่อสารและมีความเข้าใจ ให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างรวดเร็ว ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้านการสื่อสารของนายก อบต. ในฐานะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารเพื่อใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และยังพบว่าปัญหาด้านระบบ

การให้บริการประชาชน โดยประชาชนต้องการให้ อบต. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการแก่ประชาชนและค้นหารูปแบบประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด ตลอดจนการให้ข้อมูลแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ค้นหาวิธีการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งต้องการให้ อบต. ได้รับการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานแก่ประชาชนในชุมชนและสาธารณะ

แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต. และคณะผู้บริหาร) ควรมีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่น มีวิธีการทำงานใหม่ที่รับฟังความคิดเห็นทุกฝ่ายก่อนดำเนินโครงการ โดยเฉพาะนายก อบต. ควรมีการวางระบบการรับรู้ข้อมูล มีการสื่อสารสำรวจความต้องการและสภาพปัญหาที่จำเป็นต่อการพัฒนาในท้องถิ่น สามารถสื่อสารเข้าถึงประชาชนเพื่อร่วมปรึกษาหารือ ประชุมเพื่อวิเคราะห์ ร่วมแก้ปัญหาระหว่างคณะผู้บริหารกับประชาชน โดยเฉพาะบุคลากรฝ่ายการเมือง ควรได้รับการปรับปรุงด้านทัศนคติและความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวทางและเป้าหมายการปกครองท้องถิ่น มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ การทำงานแบบมีส่วนร่วม และการประสานงานเพื่อผลสำเร็จขององค์กร เพื่อสามารถสนองความต้องการของประชาชน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาคนในชุมชน ปรากฏการณ์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่านายก อบต. ในยุคใหม่ที่สถานการณ์เปลี่ยน ความต้องการคนในชุมชนหลากหลาย หากนายก อบต. มีสมรรถนะทางการสื่อสาร โดยมีทัศนคติที่เชื่อว่าการบริหารองค์กรยุคใหม่ ที่มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารที่สร้างการรับรู้ ความเข้าใจในภารกิจทั้งกับคนในองค์กร ชาวบ้านในชุมชน ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณะ ย่อมนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วม สัมพันธภาพที่ดี การประสานงานและดำเนินงานเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชน เนื่องจาก นายก อบต. ที่มีความสามารถทางการสื่อสารจะรู้จักใช้ความรู้ และทักษะทางการสื่อสารสามารถ วางแผนจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กร ภายนอกองค์กรและการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณชน วิจัยนี้มีข้อเสนอแนะที่ทำทนายความสามารถทางการสื่อสารของนายก อบต. คือ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้คณะผู้บริหาร อบต. มีการสื่อสารเพื่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจในระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะควรมีการพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในชุมชน

นงลักษณ์ ศรีอัญญาพร เจริญงาม และเฟดเดอริก เอ็ม. เจบบลิน (Nongluck Sriussadapom-Chaoenngam and Fredric M. Jablin, 1999) ได้ศึกษา An Exploratory Study of Communication Competence in Thai Organizations พบว่า พนักงานในองค์กรไทย รับรู้ถึงสมรรถนะการสื่อสารหมายถึงการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ การแสดงความเคารพ ความมีไหวพริบ

ปฏิภาณ ความอ่อนน้อมถ่อมตน บุคลิกภาพที่สุภาพ การให้เกียรติในการเรียกชื่อสรรพนามบุคคลอื่นที่เป็นคู่สื่อสาร สมรรถนะการสื่อสารอาจจะมี ความผันแปรเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะองค์กร เช่น องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคธุรกิจ องค์กรสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งจะให้ความสำคัญในระดับการให้เกียรติต่อสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไป

พอล อี แมดลอค (Paul E Madlock, 2008) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์รูปแบบภาวะผู้นำ สมรรถนะทางการสื่อสารและความพึงพอใจของพนักงานต่อผู้จัดการ โดยศึกษาพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาขององค์กรและหลายบริษัทในมิดเวสต์ จำนวน 220 คน เป็นเพศชาย 116 คน และเพศหญิง 104 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการสื่อสารของผู้จัดการในการบังคับบัญชางานและรูปแบบภาวะผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานสามารถพยากรณ์ได้แม่นยำที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งความพึงพอใจด้านการสื่อสารของพนักงานต่อผู้จัดการ โดยผลการวิจัยชี้ชัดว่า ร้อยละ 68 ของพนักงานจะมีความพึงพอใจในด้านความสามารถทางการสื่อสารของผู้จัดการ ร้อยละ 68 และพึงพอใจด้านการทำงานเพียงร้อยละ 18 โดยผู้วิจัยได้สรุปข้อค้นพบสำคัญ คือ ปัจจัยความสามารถทางการสื่อสารของผู้จัดการและความพึงพอใจด้านการสื่อสาร เช่น การใช้คำพูด ข้อความและการใช้ภาษาในการจูงใจส่งผลต่อการทำงานและผลประกอบการของพนักงานในองค์กร และมีข้อเสนอแนะให้มีการวิจัยต่อไปในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ผลเชิงลึกและรายละเอียดด้านสาเหตุที่พนักงานมีความพึงพอใจและต้องการให้ผู้นำหรือผู้จัดการมีสมรรถนะทางการสื่อสารในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

วอส มารีตา (Vos Marita, 2009) ได้ศึกษาเรื่อง Communication Quality and Added Value: A Measurement Instrument for Municipalities พบว่า การสื่อสารในองค์กรท้องถิ่น ที่มีประสิทธิผลจะต้องมีความชัดเจนถึงช่องทางการสื่อสารและผู้รับผิดชอบ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ เป็นการสื่อสารที่สร้างความร่วมมือกับฝ่ายต่างๆ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารที่ดีส่งผลสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ระบบการดำเนินงานภายในองค์กร โดยได้เสนอเกณฑ์คุณภาพในการสื่อสาร คือ 1) ความโปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึงความชัดเจนของข้อความที่ต้องการสื่อและสามารถตรวจสอบได้ 2) การเข้าถึงข้อมูลและองค์กร (Accessibility of Information and Organization) หมายถึง การที่ประชาชนและพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการและหาได้ว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบได้ 3) การสร้างความสนใจ (Publicity) หมายถึง องค์กรท้องถิ่นต้องสร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชนและเป็นแหล่งข้อมูลแบบเปิดกว้าง 4) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การสังเกตผลสะท้อนกลับและการปรับปรุง ซึ่งต้องการระบบการติดตามและความเต็มใจในการรับผลสะท้อนกลับไปใช้ 5) นโยบายเชิงปฏิสัมพันธ์

(Interactive Policy) หมายถึง การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร

6) นโยบายการสื่อสาร (Communication Policy) หมายถึง การใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และ 7) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร (Effectiveness and Efficiency of Communication) หมายถึง ความสามารถทางการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลของผู้นำองค์กรท้องถิ่น

สมาคมผู้นำองค์กรท้องถิ่น ประเทศออสเตรเลีย (Local Government Managers Australia (SA) Inc, 2005) ได้ศึกษา Local Government Executive Leadership Competency Framework พบว่า กรอบแนวคิดสมรรถนะภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรท้องถิ่น ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านการสร้างและสื่อสารวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย (1) การมีวิสัยทัศน์และสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร (2) สามารถสื่อสารสร้างแรงบันดาลใจและมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์กรเพื่อดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร (3) การจัดทำแผนกลยุทธ์ ที่แสดงถึงวิสัยทัศน์และวิธีการในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์องค์กรสู่ความสำเร็จ (4) การตัดสินใจที่แน่วแน่และชัดเจนในการดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลายกลุ่ม (5) การสื่อสารที่แสดงถึงการริเริ่ม เป็นผู้นำการพัฒนา ผู้ประสานงานที่ดี มีกลยุทธ์การจัดการความเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และ (6) มีการสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม 2) สมรรถนะด้านการพัฒนาประชาชน ประกอบด้วย (1) การสร้างสมรรถนะของเจ้าหน้าที่และสมาชิกในองค์กรในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) การสื่อสารเพื่อจูงใจสมาชิกในองค์กรเพื่อการดำเนินงานที่ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (3) การสื่อสารและสนับสนุนในการเสริมอำนาจแก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมในสร้างความสำเร็จร่วมกับองค์กร และ (4) ดูแลและสนับสนุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร 3) สมรรถนะการจัดการทรัพยากรและบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย (1) แผนการจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น (2) การสื่อสารเพื่อเจรจาต่อรองในการดำรงรักษาทรัพยากรในท้องถิ่น (3) การจัดสรรทรัพยากรเกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่า (4) การจัดการทรัพยากรภายในและภายนอกชุมชนเพื่อให้มั่นใจว่ามีการใช้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ (5) การประเมินความสัมพันธ์ในการใช้ทรัพยากรขององค์กร และ (6) มีการรวบรวมและดำเนินกิจกรรมภายใต้กฎหมาย ระเบียบและนโยบายของสาธารณะขององค์กรท้องถิ่น 4) สมรรถนะการสื่อสารและสร้างความสำเร็จคุณภาพของผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย (1) การสร้างมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน (2) การส่งเสริม สนับสนุนและกำกับอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (3) การส่งมอบคุณภาพการให้บริการและผลผลิตการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับแผนการดำเนินงานองค์กร และ (4) การประเมินผลการดำเนินงาน 5) สมรรถนะการสร้างความเข้าใจและการสร้าง

ความสัมพันธ์ ประกอบด้วย (1) การพัฒนาและสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกท้องถิ่น (2) การพัฒนาและนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสาธารณะ (3) การสร้างและรักษาภาพลักษณ์เชิงบวกในการทำงานร่วมกับผู้นำขององค์กรภายนอก (4) เข้าใจบริบททางการเมืองของท้องถิ่น (5) สร้างและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาผลิตภาพขององค์กรชุมชน และ (6) การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง 6) สมรรถนะการตระหนักในตนเองและตระหนักในการจัดการตนเอง ประกอบด้วย (1) พัฒนาตนเองสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) ส่งเสริมและสนับสนุนในการสร้างต้นแบบมาตรฐานองค์กรในด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมด้วยหลักคุณธรรม (3) พัฒนาความสำเร็จด้วยการผลลัพธ์ที่มีคุณภาพในการดำเนินงานองค์กร และ (4) การสร้างความอยู่ดีมีสุข นอกจากนี้ยังพบว่า ทักษะการสื่อสารจำเป็นสำหรับผู้นำท้องถิ่น ได้แก่ ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่มีหลากหลายกลุ่ม ทักษะการฟัง ทักษะการเขียน ทักษะการสื่อสารโต้ตอบกลับคู่สื่อสาร ทักษะการสื่อสารเพื่อกำกับติดตามงาน ทักษะการประสานงาน ทักษะการนำเสนอและทักษะสื่อสารเพื่อเจรจาต่อรอง

สรุปแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอ นำ เป็นกรอบในการทำความเข้าใจและการอธิบายการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ นำไปสู่มุมมองในการวิเคราะห์ประเด็นการศึกษาต่างๆ ดังนี้

ในการศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ใช้แนวคิดการใช้การสื่อสารของผู้นำ ที่นำเสนอแนวคิดวงแหวนแห่งความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับภาวะผู้นำ (The Leadership communication framework) ของ (Deborah J. Barrett, 2010 pp.8-10) ประกอบด้วย วงแหวนความสามารถทางการสื่อสารของผู้บริหารหรือผู้นำ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความสามารถทางการสื่อสารหลัก (Core communication capability) ที่จำเป็นสำหรับผู้นำ ได้แก่ (1) ทักษะการวิเคราะห์ผู้รับสารในแต่ละสถานการณ์ การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่เอื้ออำนวยไปสู่ความสำเร็จในการใช้การสื่อสารตามวัตถุประสงค์การสื่อสารของผู้นำแต่ละครั้ง (2) ทักษะการเขียนที่มีประสิทธิภาพ และ 3) มีทักษะการนำเสนอหรือการพูดอย่างมั่นใจและสามารถสร้างข้อความ ถ้อยคำหรือเนื้อหาที่ประทับใจ หรือพูดเพื่อการโน้มน้าวใจ 2) ความสามารถทางการสื่อสารเชิงการจัดการ (Managerial communication capability) ได้แก่ (1) ทักษะการสื่อสารเพื่อการจัดการทีม (2) ทักษะการนำการประชุม (3) ทักษะการฟัง (4) ทักษะการสอนและทักษะการเป็นพี่เลี้ยง (5) ทักษะการเข้าใจและรู้เท่าทันในการสื่อสารสังคม

พหุวัฒนธรรม และ (6) ทักษะการจัดการและแสดงความเจตยวลาดทางอารมณ์ และ 3) ความสามารถทางการสื่อสารในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร (Corporate/ Managerial communication capability) กลุ่มทักษะการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่ 1) การจัดการการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร 2) การสื่อสารภาวะวิกฤต 3) การสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน 4) การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง 5) การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการบริหารเพื่อใช้ในการพิจารณาการใช้การสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารองค์กร การสื่อสารทางการเมืองและการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ใช้รูปแบบการสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระดับกลุ่ม การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารสาธารณะ การสื่อสารมวลชนและการสื่อสารชุมชน รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารจากระดับบนลงระดับล่าง การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน การสื่อสารอย่างเป็นทางการ การสื่อสารกึ่งทางการ การสื่อสารไม่เป็นทางการ การใช้วัจนภาษา อวัจนภาษา ตลอดจนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทด้านการสื่อสารในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทการให้ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทในการตัดสินใจ จากแนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในฐานะผู้บริหาร (ผู้นำ) จำเป็นต้องมีรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานกับประชาชนหลากหลายกลุ่ม (กลุ่มผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา ผู้นำภาครัฐ ผู้นำภาคเอกชน กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุ) และความรับผิดชอบในบทบาทและหน้าที่ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในหลายพันธกิจขององค์กร (ด้านการศึกษา ด้านส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ด้านพัฒนาเยาวชน ด้านการให้บริการสาธารณสุขปโลก ด้านการเมืองการปกครอง เป็นต้น)

ในการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้ใช้ปัจจัยพิจารณาคูณลักษณะเฉพาะรายบุคคลด้าน ประสบการณ์ทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทักษะติดต่อสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร และการมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์คุณลักษณะเด่นเฉพาะบุคคลด้านการใช้การสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 6 คน จากปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะบุคคลดังกล่าวนำไปสู่การเกิดกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานในบริบททางลักษณะทางภูมิประเทศ บริบททางสังคมและวัฒนธรรมเฉพาะแต่ละชุมชน

การศึกษาองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้แนวคิดสมรรถนะการสื่อสาร จากการสังเคราะห์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติด้านการสื่อสาร

ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร และกลยุทธ์การสื่อสาร นำไปสู่การเกิดพฤติกรรม การแสดงออกด้านการสื่อสารที่เรียกว่า สมรรถนะการสื่อสารสำหรับผู้ที่เป็น ได้แก่ การพูด การฟัง บุคลิกภาพ การสร้างความสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ การนำเสนอ และการสร้างช่องทางการสื่อสาร รวมทั้งการมีความรู้ ทักษะและทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมเฉพาะถิ่นด้วย จากแนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานเพื่อบริหารองค์กรของนายก องค์กรบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายใต้ในฐานะผู้บริหาร (ผู้นำ) จำเป็นต้องมีการพัฒนา สมรรถนะการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับตัวให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ประเทศ และชุมชนด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่ประชาชนในชุมชนสามารถเข้าถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะการสื่อสาร ครอบคลุมทุกองค์ประกอบของสมรรถนะการสื่อสารเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนให้ประชาชน อยู่ดีมีสุขมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเกิดสันติสุขในชุมชน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสาร เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสาร องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสังเกต (Observation) กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีทั้งหมด 215 แห่ง ได้แก่ จังหวัดปัตตานี 96 แห่ง จังหวัดยะลา 47 แห่ง และจังหวัดนราธิวาส 72 แห่ง โดยมีการคัดเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปัตตานี 3 คน จังหวัดยะลา 2 คน และจังหวัดนราธิวาส 1 คน ผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ดังกล่าว คัดเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) และเทคนิค สโนว์บอล (Snowball sampling technique) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1. คัดเลือกใช้เกณฑ์ความเป็นตัวแทนด้านขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 2 ขนาด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางในจังหวัดปัตตานี จำนวน 1 คน (เนื่องจากมีองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางมีเพียง 1 แห่งเท่านั้นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้) และคัดเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กจังหวัดปัตตานี 2 คน จังหวัดยะลา 2 คน และจังหวัดนราธิวาส 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่คัดเลือก จาก 6 คน พิจารณาจากเป็นผู้ได้รับการยอมรับจากประชาชนในชุมชน จากบุคลากรของ อบต.และผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน รัฐในพื้นที่ว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น และประชาชนมีส่วนร่วมสูง

ในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นผู้มีประสบการณ์ ในด้านการบริหารหรือเคย เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย 1 สมัย (4 ปี)

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่คัดเลือกเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ในจังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยคัดเลือกเพียงหนึ่งแห่งเท่านั้นเนื่องจากการเข้าพื้นที่ระดับตำบลและหมู่บ้านอยู่ ห่างไกลจากตัวจังหวัดนราธิวาสมาก และเป็นพื้นที่สีแดง ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยของนักวิจัย จึงไม่เลือกศึกษา นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในพื้นที่ อื่นๆ ของจังหวัดนราธิวาส สามารถไปศึกษาตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็กในจังหวัดปัตตานี และยะลาได้ เนื่องจากมีบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกันเป็นตัวแทนได้

รายชื่อของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้คัดเลือกในการวิจัย มีดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางในจังหวัดปัตตานี ที่ได้รับการคัดเลือกในการศึกษา ได้แก่ นายมะรอสดี เเงาะ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานา ตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

2) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดปัตตานี ที่ได้รับการคัดเลือกในการศึกษา ได้แก่

- นายคอซีย์ มามู นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

- นายหามะกอเซ็ง เจะมะ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

3) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดยะลา ที่คัดเลือกในการศึกษา ได้แก่
- นายทง ไหมเหลือง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ลำพะยา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

- นายสมุท มออำหมัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

5) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดนราธิวาส ที่คัดเลือกในการศึกษา ได้แก่
- นายรุสสัน อารง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โลกเกียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ 4 คือ ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 และผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนผู้รับบริการ โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสังเกต (Observation) โดยแบ่งตามจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้รับสารในแต่ละพื้นที่ จำนวน 5 กลุ่ม รวม 82 คน เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนา

สมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1) ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ได้แก่ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 13 คน

2) พนักงาน อบต. ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการส่วนในองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (1) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนและนโยบาย (2) หัวหน้าส่วนการคลัง (3) เจ้าหน้าที่ธุรการ (4) หัวหน้าสำนักงานปลัด (5) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน

3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้นำท้องที่ ผู้นำศาสนา ผู้นำจิตวิญญาณ ผู้นำด้านสาธารณสุข ประชาชนชาวบ้าน และผู้นำธรรมชาติในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 10 คน

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมจำนวน 30 คน โดยแบ่งตามองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละพื้นที่ มีดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี มีดังนี้

- 1) นายสาเหยามัน อัลยูฟรี กำนันตำบลยามู
- 2) นายนุลกีนี นิยม รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) นายศุกีร์ เจ๊ะมะ ประธานสภา
- 4) นางนุรีย๊ะ अबดุลบุตร หัวหน้าส่วนการคลัง
- 5) นายหะยีมุฮัมหมัด อาดำ ผู้นำศาสนา (โต๊ะอิหม่าม)
- 6) นางศรีล้วน แสงพันธ์ ประธาน อสม.ตำบล
- 7) นางสีตีปาตีเมาะ เบ็ญดารา ประธานกลุ่มสตรีหมู่ที่ 3

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนาประคู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี มีดังนี้

- 1) นายอภิชาติ ศักดิ์รักษากุล ประธานสภา
- 2) นาย अबดุลเลาะ แวะหะยี สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) นางสาวสุไรดา สาอิ หัวหน้าส่วนการคลัง
- 4) นายสันติ เจ๊ะซานิ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3
- 5) นายปือราเฮง อาแว อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

- | | |
|--------------------|----------------------------------|
| 1) นายเหม สารส | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2) นางอาบีบ๊ะ วานี | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนและนโยบาย |
| 3) นางยาวาเฮ กมालอ | ประธานกลุ่มสตรีหมู่ที่ 8 |

4. องค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) นายนิทัศน์ ศรีชมพู | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2) นายฉรงค์วิทย์ สิทธิพันธ์ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2 |
| 3) นางเพ็ญศรี ทองชูใจ | เลขานุการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4) นายเซน ตังคำ | ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 5) นายประจักษ์ ทองชูใจ | หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล |

5. องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1) นายภูและ ยามิรุเต็ง | กำนันตำบลยะลา |
| 2) นางสาวกานต์ลดา แซ่ตัน | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนและนโยบาย |
| 3) ส.อ.ดำรงศักดิ์ ทองดินนอก | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4) นายสอและ สะตาปอ | ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2 |
| 5) นางสาวเจฮาซือนะ บินาดีง | อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 |

6. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| 1) นายสฤษชัย นิลจันทร์ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2) นายวิวรรธน์ ชัยบำรุง | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3) นายประภาส เพชรสุข | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4) นายฮาเลง บินเปาะเส็ง | รองประธานสภา |
| 5) นายวันชัย เจียมอุไร | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |

4) ประชาชน ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การปกครองของ

- (1) องค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา (2) องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา (3) องค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (4) องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี (5) องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี (6) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส รวมจำนวน 46 คน มีดังนี้

1. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

- 1) นางสาวจิตร์ แสงจันทร์
 - 2) นางดรุณี ศรีทองงาม
 - 3) นางรอมละห์ มุกานอ
 - 4) นางชัยคน ทะยี่สาและ
 - 5) นางสาวนภา พรหมศรี
 - 6) นางพร ชุนแก้ว
 - 7) กลุ่มเยาวชน (จำนวน 2 คน)
2. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง
จังหวัดยะลา
- 1) นางสาวพีละ อุเชิง
 - 2) นายมะราฟี ลีและ
 - 3) นางสาวมารีแย บอเกาะ
 - 4) นางสาวนุรุตสุดา ลาตะ
 - 5) นางสาวโนรอาชาติ กาเจดาแม
 - 6) นายมะบะ โตะเฮง
 - 7) นายมะริยัค อาเย
 - 8) นางสาวจะฮาซือนะ มีนาดิง
3. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์
จังหวัดปัตตานี
- 1) นางรอชี๊ะ แวอิ
 - 2) นางสาวลีมะาะ คอเกาะ
 - 3) นายบือราเฮง อาแว
 - 4) นายมะหะมะสุกรี เมาะอะ
 - 5) นางสาวรุสนี เจ๊ะแต
 - 6) นางคอดีเยาะ อูมา
 - 7) นางสาวสุคาร์ตันน์ เจ๊ะแต
 - 8) นางมารีแย คอคอ

4. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี

- 1) นางไรรณะ บาหะ
- 2) นายอาแว สารดี
- 3) นายสมยศ ลูกเล็ก
- 4) นายอัคคเตาะ สุหลง
- 5) กลุ่มเยาวชน จำนวน 3 คน

5. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง
จังหวัดปัตตานี

- 1) นางโนรี ไชยสาแล
- 2) นางนฤมล อาดำ
- 3) นางฮับชะห์ ไชมุสาแล
- 4) นางสาวนุรียะ อุเซ็น
- 5) นายฮานีฟ อาดำ
- 6) นายมูหะหมัด อาดำ
- 7) นายเวหะมะ เตาะลีเยาะ

6. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง
จังหวัดนราธิวาส

- 1) นายธนวิทย์ แดงประสิทธิ์
- 2) นางสาวมริณี มณีขางกูร
- 3) กลุ่มเยาวชน จำนวน 3 คน
- 4) กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 3.1 สรุปแสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

ลำดับ	รายชื่อ อบต.	นายก องค์การ บริหาร ส่วนตำบล	พนักงาน อบต.	ผู้บริหาร ฝ่าย การเมือง	ผู้มีส่วน ได้ส่วน เสีย	ประชาชน	รวม ทั้งสิ้น (คน)
1	องค์การบริหาร ส่วนตำบลยะลา	1	2	-	3	8	14
2	องค์การบริหาร ส่วนตำบล ลำพะยา	1	1	4	-	8	14
3	องค์การบริหาร ส่วนตำบล นาประจักษ์	1	1	2	2	8	14
4	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบานา	1	1	1	1	7	11
5	องค์การบริหาร ส่วนตำบลยามู	1	1	2	4	7	15
6	องค์การบริหาร ส่วนตำบล โคกเคียน	1	1	4	-	8	14
รวมทั้งสิ้น		6	7	13	10	46	82

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นายกองการบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของเครื่องมือที่สร้างขึ้นก่อนนำไปใช้ โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับคุณลักษณะของตัวแปรที่ต้องการวัดตามที่ได้นิยามไว้ว่าครอบคลุมหรือไม่ และทำการตรวจสอบคุณภาพโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิในประเด็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองการบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ 1) สื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร 2) การสื่อสารทาง

การเมือง คือ การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ และการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร และ 3) การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของเครื่องมือที่สร้างขึ้นก่อนนำไปใช้ โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับคุณลักษณะของตัวแปรที่ต้องการวัดตามที่ได้นิยามไว้ว่าครอบคลุมหรือไม่ และทำการตรวจสอบคุณภาพโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพทางการบริหาร 2) คุณวุฒิการศึกษา 3) ทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร 4) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร และ 5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. และประเด็นคำถามในการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ซึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของเครื่องมือที่สร้างขึ้นก่อนนำไปใช้ โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับคุณลักษณะของตัวแปรที่ต้องการวัดตามที่ได้นิยามไว้ว่าครอบคลุมหรือไม่ และทำการตรวจสอบคุณภาพโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามต่างๆ ได้แก่ 1) สมรรถนะการสื่อสารหลัก คือ สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ สมรรถนะด้านการพูด สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์ สมรรถนะด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น สมรรถนะด้านการฟัง สมรรถนะด้านการนำเสนอ สมรรถนะด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร และ 2) สมรรถนะการสื่อสารสำหรับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น คือ สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลาม

2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล และแบบประเด็นคำถามในการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ซึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของเครื่องมือที่สร้าง

ขึ้นก่อนนำไปใช้ โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะของตัวแปรที่ต้องการวัดตามที่ได้นิยามไว้ว่าครอบคลุมหรือไม่ และทำการตรวจสอบคุณภาพโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามต่างๆ ได้แก่ 1) ประเด็นการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร คือ พัฒนาเป็นรายปัจเจกบุคคล พัฒนามตามความความสนใจ 2) ประเด็นเนื้อหาในการพัฒนา คือ ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ ด้านทัศนคติต่อการสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ ทักษะและกลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำ อปท.ยุคใหม่ การพัฒนาบุคลิกภาพ การเท่าทันเทคโนโลยี และ 3) รูปแบบการพัฒนา คือ การฝึกอบรมปฏิบัติการ การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การถอดบทเรียนความสำเร็จ และการศึกษาดูงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 กระบวนการวิจัยในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อประสานงานเป็นการส่วนตัวกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และวิธีการสังเกตการณ์ (Observation) ระหว่างการพูดคุยในการสัมภาษณ์จะมีการขออนุญาตเพื่อ จดบันทึก บันทึกเสียง และถ่ายภาพ

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ 4 เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก(นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต.) และวิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสังเกต (Observation) ผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ระหว่างการสนทนากลุ่มจะมีการขออนุญาตเพื่อ จดบันทึก บันทึกเสียง และถ่ายภาพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา คือ รูปแบบการใช้การสื่อสารในการ

ปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร ด้านการสื่อสารทางการเมือง และด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา คือ เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรายบุคคลด้านประสิทธิภาพทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา คือ สมรรถนะการสื่อสารหลัก และสมรรถนะการสื่อสารสำหรับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมเฉพาะถิ่นที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ใช้การพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา คือ ประเด็นการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ด้านประเด็นเนื้อหาในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร และด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. การตรวจสอบข้อมูล

ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้

5.1 การตรวจสอบโดยวิธีการรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน คือ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In depth Interview) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสังเกต (Observation)

5.2 การตรวจสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนเขตพื้นที่ อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นกลุ่มชาวบ้านผู้รับบริการในพื้นที่ที่ต่างกัน มีลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้คำอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในหลากหลายสภาพการณ์และมิติที่ต่างกัน

5.3 การตรวจสอบโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการสื่อสารการเมือง และการเมืองการปกครอง ได้แก่ นักวิชาการด้านการสื่อสารการเมือง และทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ

จำนวน 3 คน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สันศักดิ์ ทองรินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วศรีนวล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญอมริ ยีหมะ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ และความครอบคลุมของคำถามให้เป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎีและบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของพื้นที่ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย เพื่อให้เกิดความแม่นยำและถูกต้อง ในการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์

6. การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดนำเสนอข้อมูลที่เป็นผลการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาการใช้สื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านรูปแบบการใช้สื่อสารในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบรูปแบบการใช้สื่อสารในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยโดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 รูปแบบการใช้สื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบรูปแบบการใช้สื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการใช้สื่อสารในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 6 คน มีการใช้สื่อสารในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 8 รูปแบบ ดังนี้

- 1) การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร
- 2) การสื่อสารเพื่อเปิดรับแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ
- 3) การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชนในชุมชน
- 4) การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร
- 5) การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน
- 6) การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน
- 7) การสื่อสารด้วยการสร้าง

ผลงาน และ 8) การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง สรุปลงเป็นภาพก่อนเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละส่วน ดังภาพที่ 4.1 ดังนี้



ภาพที่ 4.1 สรุปรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

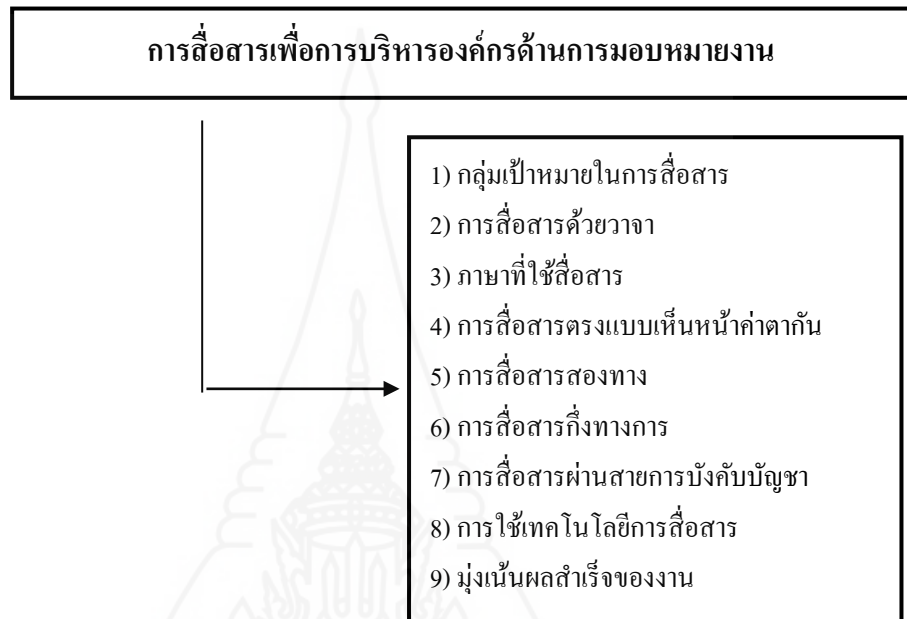
จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปรูปเป็นภาพที่ 4.2 ดังนี้



ภาพที่ 4.2 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

1.1.1 การมอบหมายงาน

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้การสื่อสารในรูปแบบการมอบหมายงาน สรุปเป็นภาพที่ 4.3 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรด้านการมอบหมายงาน

1) กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีรูปแบบการใช้การสื่อสารเพื่อการมอบหมายงานให้กับกลุ่มเป้าหมายหลัก 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการ พนักงาน อบต. (ข้าราชการ) และบุคลากรระดับปฏิบัติการตามสายงานต่างๆ ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบ เป็นการมอบหมายงานเพื่อสื่อสารขับเคลื่อนนโยบาย แผนการพัฒนาตำบล และการปฏิบัติราชการประจำปีให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในชุมชน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจึงสร้างบรรยากาศในการสื่อสารเพื่อสะท้อนความสัมพันธ์และเกิดความร่วมมือในการมอบหมายงาน โดยวิธีการเรียกขานสรรพนามของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมอบหมายงานด้วยความเป็นกันเองเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จังหวัดยะลา ปัตตานีและนราธิวาส ทั้งไทยพุทธและมุสลิมทำให้รู้สึกมีความใกล้ชิดกัน

“ผมจะมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบพูดคุยสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง โดยจะเรียกค่าน้ำหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชาที่อายุน้อยกว่าว่าน้อง (อาเคะ) และจะเรียกแทนตัวเองว่าพี่ (อาแบ) จะเกิดความรู้สึกสนิทสนม เกิดความร่วมมือในการทำงานดี ขึ้น” (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

“ผมจะบอกว่าช่วยทำหน่อยเรื่องนี้ สอบถามหน่อย ช่วยทำให้ชาวบ้าน ผมสื่อสารให้คนในองค์กรตลอดว่า ทุกตำแหน่งใน อบต. แม้แต่นายก อบต. มาจากการเลือกตั้งจากประชาชน เจ้านายของทุกคน คือประชาชน” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2558)

(2) ทีมบริหารฝ่ายการเมือง

กลุ่มบุคคลที่นายก อบต. มีความใกล้ชิดทำการสื่อสารบ่อยที่สุดและเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นปัจจัยความสำเร็จหนึ่งในการบริหารงานท้องถิ่นของนายก อบต. คือ กลุ่มทีมบริหารฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย รองนายก อบต. ที่มาจากการแต่งตั้งจากนายก อบต. และ สมาชิก อบต. ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในแต่ละหมู่บ้านๆ ละ 2 คน โดยพบว่าส่วนใหญ่กิจกรรมที่นายก อบต. สื่อสารกับทีมบริหารฝ่ายการเมืองเพื่อมอบหมายงาน ได้แก่ การไปชี้แจง ถ่ายทอดประชาสัมพันธ์ ประสานงาน สร้างความเข้าใจ หรือจัดการความขัดแย้งของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สมาชิก อบต. และรองนายก อบต. รับผิดชอบ เนื่องจากทีมสมาชิกฝ่ายการเมืองสามารถเข้าถึงและมีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้นนายก อบต. ต้องมีทักษะด้านการพูดสื่อความอธิบาย ถ่ายทอดความหมายที่ดีเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจตรงกันกับผู้ส่งสารและสามารถการถ่ายทอดเนื้อหาสารไปยังประชาชนอีกทอดหนึ่งโดยไม่บิดเบือนข้อมูล

“พูดคุยมอบหมายงานกับทีมงานรองนายกและสมาชิก อบต. ทุกสถานที่ ทุกเวลา สนทนาด้วยความเป็นกันเองเนื่องจากร่วมงานกันมานานหลายสมัย ทุกคนเชื่อฟัง และร่วมใจร่วมมือทำงานเพื่อพี่น้องประชาชนได้สุขสบาย อธิบายว่าเวลาไปแจ้งข่าวสารแก่ประชาชน ในแต่ละหมู่บ้าน ให้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อน” (ทงง ไหมเหลือ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ทักษะการพูดในการสื่อความหมายไปยังผู้รับมอบหมายงาน สำคัญ เพราะบางครั้งเรามอบหมายงานไปสื่อสารไม่เข้าใจตรงกัน ผมคิดว่าก่อนมอบหมายงานต้องมีการเรียบเรียงคำพูดของเนื้อหาให้เข้าใจง่าย ผู้ฟังเข้าใจทันที” (รุสตัน อารง สัมภาษณ์ 9 มกราคม พ.ศ. 2558)

2) การสื่อสารด้วยวาจา

จากการศึกษาพบว่า นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลทั้งหมดที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 6 คน มีการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานด้วยวาจาโดยใช้สื่อคำพูดมากกว่าการใช้ลายลักษณ์อักษร (หนังสือเวียน บันทึกรายงาน) อย่างเป็นทางการ เนื่องจากเป็นวิธีการสื่อสารอย่างรวดเร็ว เข้าใจความหมายทันทีและสามารถซักถามหากเกิดข้อสงสัยในงานที่มอบหมาย อีกทั้งมีการสื่อสารด้วยวาจาที่สุภาพ น้ำเสียงนุ่มนวล ระดับเสียงได้ยินชัดเจน

“การใช้คำพูดในการมอบหมายงาน สิ่งที่ต้องระมัดระวัง พูดยาแบบผู้นำ ใช้วาจาสุภาพ ไม่ใช้น้ำเสียงดุ แต่มีความหนักแน่น ผู้ฟังจะได้เกรงใจและอยากทำตามที่เรามอบหมายงาน” (มะรอสดี เเงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

3) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารส่งผลต่อการสร้างความใกล้ชิดสนิทสนม ความเป็นกันเองและการมีวัฒนธรรมร่วมกันระหว่างนายก อบต. ผู้มอบหมายงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้รับมอบงาน ทำให้ผู้รับสารเข้าใจประเด็นเนื้อหาที่มอบหมาย ภาษาที่ใช้สื่อสารในการมอบหมายงาน ได้แก่ ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษามลายูพื้นถิ่นและภาษาไทยราชการ

“ข้าราชการใน อบต. ส่วนใหญ่เป็นไทยพุทธ สิ่งที่เรามอบหมายงานคืองานแก้ปัญหาความเดือดร้อนพี่น้องแต่ละหมู่บ้าน ใช้ทักษะการพูดภาษาไทยกลางเป็นหลัก เพราะพนักงานและบุคลากรที่นี่พูดภาษาไทยราชการ ทำให้ทุกคนเข้าใจงานที่ให้ทำตรงกัน” (รุสสัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“เวลามอบหมายงานผมใช้คำว่าขอความร่วมมือช่วยกันทำงาน มากกว่าสั่งการ” (มะรอสดี เเงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

“ถ้างานไหนสำคัญและเร่งด่วนต้องดำเนินการ ผมจะใช้ภาษาที่คุ้นเคย ไม่สั่งการ แต่ขอช่วยให้ทำ พูดให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกอยากทำงานและมีส่วนร่วมกับนายกในการทำงาน” (คอซิริ์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

4) การสื่อสารตรงแบบเห็นหน้าค่าตากัน

รูปแบบการสื่อสารเพื่อการมอบหมายงานที่นายก อบต. ส่วนใหญ่ใช้ทำการสื่อสาร คือ การสื่อสารตรงแบบเห็นหน้าค่าตากัน (face to face communication) โดยผู้มอบหมายงานคือ นายก อบต. ใช้วิธีการมอบหมายงานแบบเชิญเข้าพบพูดคุยตัวต่อตัวหรือเป็นทีม การเดินทางไปมอบหมายงานที่โต๊ะทำงาน ไปพบที่บ้านพักและพูดคุยมอบหมายงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยตัวเองทุกสถานที่ในพื้นที่ของ อบต. ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการมอบหมายงานเพราะคู่สื่อสาร

สามารถเห็นพฤติกรรมสื่อสารทางสีหน้า ท่าทาง การวางตัว ทำให้เห็นระดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานที่มอบหมาย

“เมื่อต้องการมอบหมายชิ้นงานให้ทำ ผมจะมีการเรียกหัวหน้าส่วน ผู้ปฏิบัติงานหรือทีมฝ่ายการเมืองเข้าพบหรือนายก อบต. เดินไปหาที่โต๊ะทำงาน หรือไปหาที่บ้าน หากเร่งด่วนในวันหยุดหรือเป็นภารกิจสำคัญ” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

5) การสื่อสารสองทาง

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะการมอบหมายงานของนายก อบต. ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการสื่อสารสองทาง (two way communication) มีปฏิสัมพันธ์และโต้ตอบสื่อสารไปมาระหว่างผู้ส่งสารซึ่งเป็นนายก อบต. ผู้มอบหมายงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างคู่สื่อสาร สามารถแลกเปลี่ยนและรับฟังข้อคิดเห็น และร่วมแก้ไขปัญหาด้วยกัน

“เวลามอบหมายงาน ผมต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานฝ่ายการเมืองมีการโต้ตอบแบบเท่าเทียมกัน 2 ฝ่าย เป็นการสื่อสารสองทางตลอดเวลา ทำให้เกิดการเรียนรู้ ไม่ใช่ฟังรับมอบหมายงานอย่างเดียว ต้องแสดงความเห็นด้วย” (สมุทพร มออำหมัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2558)

6) การสื่อสารกึ่งทางการ

การมอบหมายงานของ นายก อบต. ด้วยวิธีสื่อสารแบบกึ่งทางการไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กร ได้แก่ การพูดคุยสนทนาด้วยภาษาถิ่น พูดคุยนอกเวลาราชการ หรือสถานที่ภายนอกสำนักงาน อบต. ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ ความใกล้ชิด ความภาคภูมิใจที่ได้พูดคุยกับผู้บริหารและลดความกดดัน

“ด้วยบุคลิกที่ติดดิน ถ้ามีงานให้ที่มรองนายก และสมาชิก อบต. ดำเนินการไปแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ อบต. ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้(แหล่งใต้) เข้าใจกันง่าย พูดคุยที่ไหนในตำบล ทุกสถานที่ก็จะพูดคุย ปรีกษา สั่งการ มอบหมายงานได้” (ทอง ไหมเหลือ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

7) การสื่อสารผ่านสายการบังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า นายก อบต. บางแห่งมีการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานในรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (top down communication) มอบหมายงานตามโครงสร้างสายงานการบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการขององค์กร เป็นการสื่อสารแบบสองจังหวะ (two step flow communication) โดยนายก อบต. มีการมอบหมายงานผ่านหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ของสำนักงาน อบต. และมีการถ่ายทอดประเด็นงานที่มอบหมายไปยังผู้ปฏิบัติงานอีกทอดหนึ่ง

“นายก อบต. จะมอบหมายงานผ่านหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. เพื่อให้ไปมอบหมายงานต่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานนั้นต่อ นายก วัไจหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. ท่านนายกจะประสานคนที่ทำงาน ทำให้ได้เร็ว” (ประจักษ์ ทองชูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“เวลามอบหมายงาน บุคลากรส่วนใหญ่ที่นี้จะรับมอบหมายงานจาก ปลัด อบต. การที่ผมสั่งงานหรือมอบหมายงานอะไร ต้องเชิญปลัด อบต. มาคุยปัญหาและงานที่จะมอบหมาย เพื่อให้ปลัด อบต. ได้มอบหมายงานไปสู่บุคลากรเป็นสายการบังคับบัญชาต่อไป” (มรรตติ เเงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

“เวลามอบหมายงานหัวหน้าส่วนหรือบุคลากรในสำนักงาน อบต. จะมอบหมายงานตามสายงานและการบังคับบัญชา จะเน้นสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจตรงกันว่าเราทุกคนใน อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน”(หามะกอแข็ง เจมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

8) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร

ด้วยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารยุคดิจิทัล ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้เครื่องมือและช่องทางการสื่อสารเท่าทันยุคสมัย ได้แก่ การใช้ไลน์กลุ่ม ไลน์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์มือถือในการมอบหมายงาน

“ถ้าเป็นสมาชิกและรองนายก อบต. เวลา มีธุระ ภารกิจก็จะโทรศัพท์ไปหารายบุคคล หรือ ใช้ไลน์เพื่อมอบหมายงาน” (คอซิริ์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

“คนในสำนักงาน อบต. ชอบการทำงานของนายก อบต. ที่เอาจริงเอาจัง คัดสินใจปัญหาเร็วประชาชนเดือดร้อน ใช้โทรศัพท์หรือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพบเพื่อมอบหมายงานแก้ปัญหาทันที” (นิทัศน์ ศรีชมพู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

“นายกใช้สื่อใหม่ ใช้ไลน์ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มบุคลากรใน อบต. มอบหมายงานผ่านไลน์หรือลงภาพกิจกรรมตำบลในเฟสบุคของนายก อบต. ” (มหามะกอแข็ง เจมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ.2558)

9) มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน

รูปแบบการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานของนายก อบต. ทุกแห่ง มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จ ล่วงด้วยดี โดยเฉพาะงานที่เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การสนองตอบความต้องการของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน

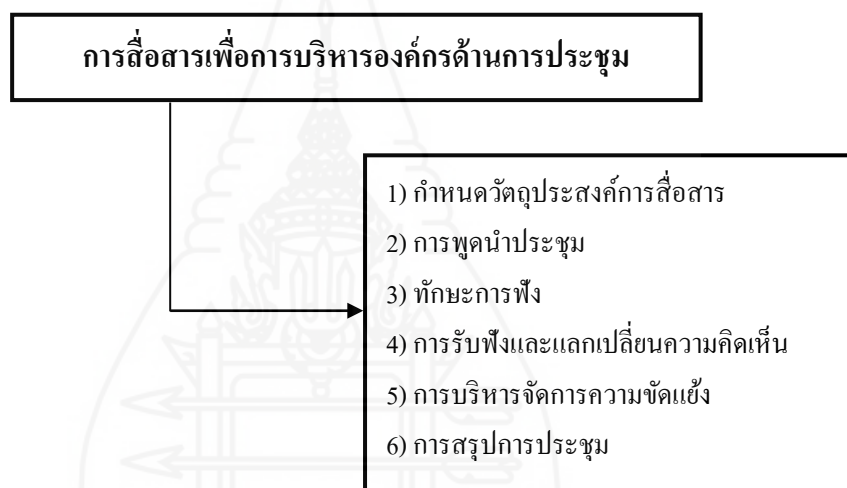
“การทำงานในสำนักงาน อบต. ทำงานเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันแต่นายก อบต. เน้นต้องมีผลงาน งานต้องเสร็จตรงเวลาตามที่มอบหมาย บางงานเจ้าหน้าที่ไม่กล้าลงพื้นที่ สมาชิก อบต. ไปทำเอง ผู้ได้บังคับบัญชามอง นายก อบต. ว่าเป็นหัวหน้าที่เข้ากับ

ประชาชนทุกกลุ่มได้มากที่สุด วางตัวดีให้ความเสมอภาคแก่ทุกคน ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเมือง
ข้าราชการประจำช่วยกันทำงานเพื่อชาวบ้าน” (ศุกรี เจ๊ะมะ, สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“ผมมองระเบียบคือระเบียบ งานคือ งาน ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว แต่งานที่
มอบหมายต้องทำให้สำเร็จ ไม่ให้ทำงานแบบเข้ามาเย็นกลับ โดยไม่ได้งาน ถ้ามีงานเร่งด่วนในเวลา
นอกราชการ ในช่วงเวลากลางคืน นายก อบต. ก็มาร่วมทำงานด้วย”(หามะกอเซ็ง เจ๊ะมะ สัมภาษณ์
25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

1.1.2 การประชุม

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้มีการใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์ในรูปแบบการประชุม สรุปเป็นภาพที่ 4.4 ดังนี้



ภาพที่ 4.4 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์ด้านการประชุม

1) กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร

รูปแบบการประชุมที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลใช้ในการปฏิบัติงาน
ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารที่จะสื่อสารในการประชุม ไปยังผู้รับสาร ให้มีความเข้าใจ
ร่วมกัน ได้แก่ การติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน ชี้แจงและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
ร่วมระดมความคิดเห็น หาแนวทางแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

“ที่นี่จะมีการประชุมประจำเดือนบุคลากรทั้งหมด เดือนละ 1 ครั้ง ช่วงต้น
เดือนของทุกเดือน ผมจะมีการชี้แจงทำความเข้าใจถึงวิธีการทำงานทุกภารกิจให้เข้าใจตรงกันแต่ละ
ส่วนงานต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำอย่างน้อย 2 คน ผมเน้นประเด็นให้ทุกคนในองค์กร ให้บริการ

ประชาชนอย่างเต็มใจ ประทับใจ รวดเร็ว สะดวกสบายเมื่อเข้ามาใช้บริการที่สำนักงาน อบต. นาประดู่”
(คอชีร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

2) การพูดนำเสนอ

จากการศึกษา พบว่า รูปแบบใช้การสื่อสารในการพูดนำเสนอของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การเตรียมการประเด็น เรียงลำดับเนื้อหาและเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดในที่ประชุม การใช้ภาษาไทยราชการในการนำเสนอได้ดี การเปิดช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างการประชุม

“ทักษะการใช้ภาษาไทยราชการมีความสำคัญมากในการประชุมทั้งภายในสำนักงาน อบต. ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพเป็นทางการ น้ำเสียงดังฟังชัดเจน ผมมีการฝึกทักษะการใช้ภาษาไทยราชการเพื่อการนำเสนออย่างต่อเนื่องกับทีมที่ปรึกษาเพื่อสื่อสารในการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ” (รุสลัน อารง สัมภาษณ์ 9 มกราคม พ.ศ. 2558)

3) ทักษะการฟัง

ทักษะสำคัญสำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยุคใหม่ คือ การมีทักษะการฟังในการประชุม ได้แก่ การฟังผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนทุกประเด็นอย่างตั้งใจเพื่อเข้าใจวัตถุประสงค์และทัศนคติของผู้พูด มีการจดบันทึกประเด็นสำคัญ การรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม

“การฟังเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่นำไปสู่การเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อ การพิจารณาและตัดสินใจในการทำงานของนายก อบต. (มะรอสดี เเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ.2558)

4) การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้การสื่อสารเพื่อสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนมีการแสดงความคิดเห็น นำไปสู่การพัฒนางานและร่วมแก้ไขปัญหภายในองค์กรและชุมชน

“การเข้าร่วมประชุมประชาคมระดับหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลให้ความสำคัญกับบทบาทการเป็นนักฟัง เนื่องจากประชาชนที่เข้าร่วมระดมความคิดได้นำเสนอปัญหาและความต้องการในการพัฒนาหมู่บ้านตนเอง รอโอกาสจังหวะที่จะได้พบนายก อบต. ทีมบริหารฝ่ายการเมือง หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานของ อบต. เพื่อพูดระบายแสดงความรู้สึกและทัศนคติที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อภาพรวมในผลการปฏิบัติงานของ อบต. ที่รอบปีที่ผ่านมา (มะรอสดี เเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ.2558)

5) การบริหารจัดการความขัดแย้ง

รูปแบบการใช้การสื่อสารที่จำเป็นในการประชุมของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดหมายระหว่างการประชุม ดังนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีทักษะการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงความเป็นกลาง ควบคุมอารมณ์ การประสานผลประโยชน์ส่วนรวม และการประนีประนอม

“หน้าที่หลักของ นายก อบต. คือการเข้าร่วมประชุม เพื่อรับทราบ ชี้แจง และแนวทาง แก้ปัญหาและทางเลือกในการบริหารความขัดแย้งในบางเรื่องของการประชุม โดยใช้ทักษะการพูดอย่างมีเหตุผล ยกตัวอย่างกรณีศึกษาการแก้ปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานอื่น” (สมุทรมออำมหัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2558)

6) การสรุปการประชุม

จากการศึกษา พบว่า รูปแบบการใช้การสื่อสารในการสรุปการประชุม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการใช้การสื่อสาร ได้แก่ การวิเคราะห์และสรุปประเด็นการประชุม ตรวจสอบผลสรุปการประชุมสอดคล้องวัตถุประสงค์การประชุม

“นายก อบต. ต้องเข้าร่วมประชุมกับผู้ได้บังคับบัญชาและทีมบริหารฝ่ายการเมืองอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบ รับฟังการรายงานความก้าวหน้า ปัญหาของการดำเนินโครงการ กิจกรรมของ อบต. และชุมชน และสามารถสรุปการประชุมได้” (มะรอสดี เงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ.2558)

1.1.3 การกำกับติดตามงาน

จากการศึกษาพบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์ในรูปแบบการกำกับติดตามงาน สรุปเป็นภาพที่ 4.5 ดังนี้

การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์การด้านการกำกับติดตามงาน

- 1) สื่อสารด้วยวาจา
- 2) การสื่อสารไม่เป็นทางการ
- 3) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร
- 4) การสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

ภาพที่ 4.5 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์การด้านการกำกับติดตามงาน

1) สื่อสารด้วยวาจา

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีการใช้รูปแบบการสื่อสารในการกำกับติดตามงาน ได้แก่ การสอบถามด้วยตนเองแบบเผชิญหน้า การให้รางวัลหรือคำชมเชย การสื่อสารแบบสองทางระหว่างนายกองค้การบริหารส่วนตำบลกับคู่สื่อสาร

“จะสอบถามพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานหรือหัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต. เกี่ยวกับความก้าวหน้าและปัญหาในการทำงานและปัญหาชาวบ้านด้วย มีข้อสงสัยจะได้ร่วมพูดคุยแก้ปัญหา” (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

2) การสื่อสารไม่เป็นทางการ

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการใช้การสื่อสารในการกำกับติดตามงานอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสื่อสารภายนอกสำนักงาน อบต. เน้นความรวดเร็วและพูดจาสุภาพ

“ผมเจอบุคลากรของ อบต. หรือทีมสมาชิก อบต. ทุกสถานที่ก็จะสอบถามงานที่มอบหมายด้านการแก้ปัญหาของประชาชนด้านต่างๆ เพื่อให้ไปดำเนินการอย่างรวดเร็ว ทันทใจ ผู้รับบริการ(ประชาชน)” (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

3) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการกำกับติดตามงาน ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ ไลน์กลุ่ม และไลน์ (รายบุคคล)

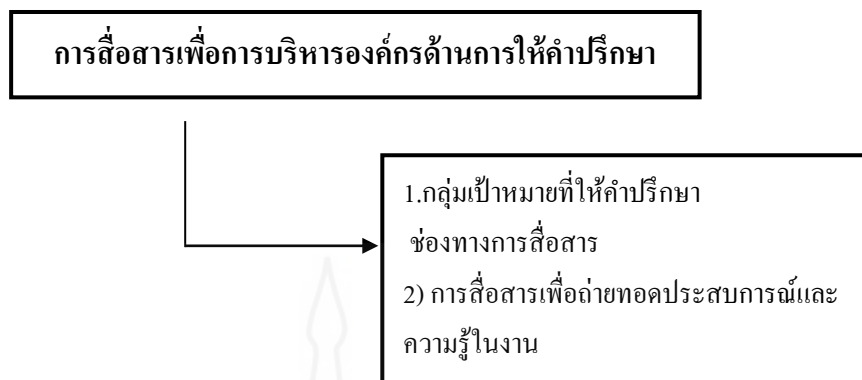
“สมัยนี้คงต้องใช้โทรศัพท์มือถือ ไลน์ส่วนบุคคล และไลน์กลุ่มเพื่อติดตามงานว่ามีปัญหา อุปสรรคและผลสำเร็จอย่างไร” (หามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

4) การสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

“การกำกับติดตามงานโดยสื่อสารตรงกับหัวหน้าส่วนราชการตามสายการบังคับบัญชา ที่รับผิดชอบ เช่น มีพายุเข้ามาทำให้บ้านเรือนชาวบ้านพังเสียหาย ผมก็จะตามงานที่ฝ่ายโยธา งานบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายพัฒนาชุมชน งานคลัง”(หามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

1.1.4 การให้คำปรึกษา

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์ในรูปแบบการให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในองค์กรสรุปเป็นภาพที่ 4.6 ดังนี้



ภาพที่ 4.6 การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรด้านการให้คำปรึกษา

1) การสร้างช่องทางการให้คำปรึกษา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีรูปแบบการใช้การสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษา ได้แก่ การให้คำปรึกษาโดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานและประชาชนไปรับคำปรึกษาที่สำนักงาน อบต. บ้านพักอาศัย และทุกสถานที่ภายในชุมชน

“ขับรถเจอชาวบ้านบนท้องถนนภายในชุมชนจะโบกมือให้นายก อบต. จอดรถเพื่อร้องเรียน ขอคำปรึกษา ก็จะหยุดรถลงไปคุยรับฟังความเดือดร้อน ขอร้องเรียน” (รุตสัน อารง สัมภาษณ์ 9 มกราคม พ.ศ. 2558)

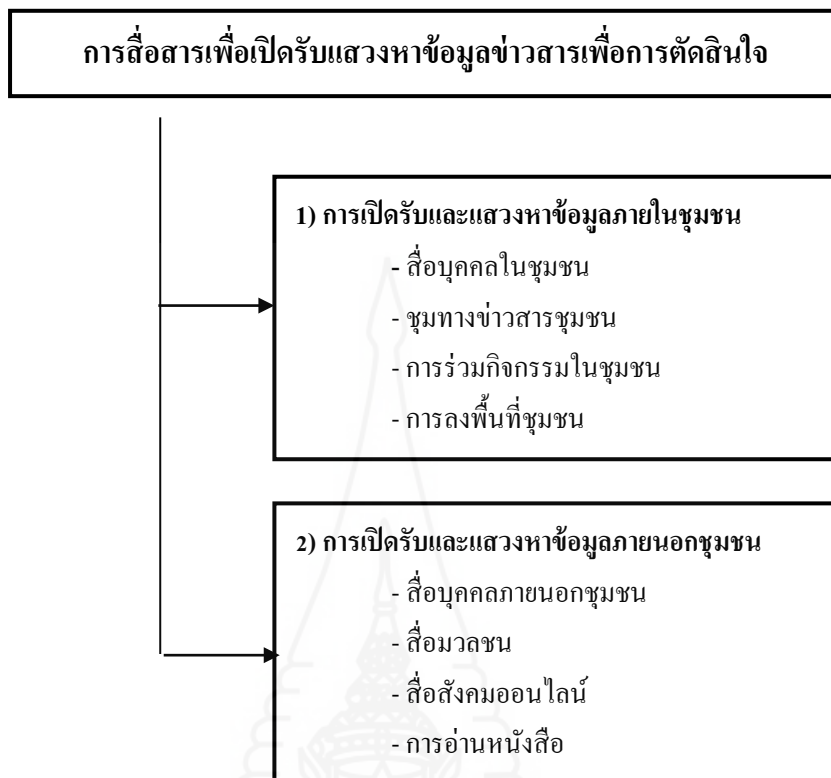
2) การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ในงาน

จากการศึกษาพบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลใช้รูปแบบการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาและทีมบริหารฝ่ายการเมือง เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และการเรียนรู้ในงานที่ทำ ได้แก่ การเลือกใช้คำพูดเพื่อหวังผลสำเร็จ การให้ขวัญกำลังใจ และการสร้างการเรียนรู้

“จะเล่าความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานด้วยคำพูดสร้างสรรค์ สร้างจินตนาการความก้าวหน้าของงานที่รับผิดชอบ ผลประโยชน์ที่เราและประชาชนในชุมชนจะได้รับจากการทุ่มเท ทำงานอย่างรวดเร็ว” (สมุท มออำหมีด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2558)

1.2 การสื่อสารเพื่อเปิดรับแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการเปิดรับและแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ สรุปเป็นภาพที่ 4.7 ดังนี้



ภาพที่ 4.7 การสื่อสารเพื่อเปิดรับแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ

1.2.1 การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายในชุมชน

ข้อมูลเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในบทบาทผู้บริหารท้องถิ่นและบทบาทนักการเมืองท้องถิ่น ข้อมูลทั้งระดับปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิเป็นฐานความรู้และความจริงที่ต้องนำไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อการพัฒนาตำบล ดังนี้

- สื่อบุคคลในชุมชน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจจากสื่อบุคคลในชุมชนจาก 3 กลุ่ม หรือ 3 ช่องทาง ดังนี้

1) การพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นกับทีมบริหารฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย สมาชิก อบต. รองนายก อบต. เลขานุการนายก อบต. ในประเด็นข้อร้องเรียน ความคิดเห็น ปัญหา ความต้องการในการพัฒนา ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเจ้าหน้าที่ของ อบต. หรือทีมบริหารฝ่ายการเมือง โดยสะท้อนผ่านทีมบริหารฝ่ายการเมืองมายังนายก อบต. รับทราบ กล่าวได้ว่าทีมบริหารฝ่ายการเมืองเป็นผู้นำทางการสื่อสารในชุมชน เป็นตัวกลางระหว่างนายก อบต. กับประชาชน อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากทีมบริหารฝ่ายการเมือง

เป็นข้อมูลจริงจากทุกหมู่บ้าน เนื่องจากเป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนและมีความใกล้ชิดมากที่สุดกับประชาชนระดับครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน

“ปัญหาส่วนใหญ่ของชาวบ้านๆ จะฝากบอกรองนายก อบตหรือสมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้าน เพื่อมาถ่ายทอดข้อมูลให้กับ นายก อบต. โดยตรง และร่วมแก้ปัญหาหากันเป็นทีม” (นิทัศน์ ศรีชมพู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

2) การเปิดรับข้อมูลและความคิดเห็นจากทีมสภา อบต. ประกอบด้วย ประธานสภา อบต. รองประธานสภา อบต. และเลขานุการสภา อบต. ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ย่อมต้องมีข้อมูล ทำให้นายก อบต. ไม่ละเลยที่จะพูดคุยรับฟังมุมมองภาพรวมการบริหารงานของทีม นายก อบต. กับกลุ่มเหล่านี้ เพราะส่งผลต่อการยกมือเห็นด้วยหรือคัดค้านในการเสนอนโยบาย แผนพัฒนาตำบล โครงการต่างๆ ในการประชุมสภา อบต. ทำให้พบว่าข้อมูลจากทีมสภา อบต. เสมือนเป็นเกราะป้องกัน และคำยืนยันในการบริหารงานของทีมบริหารฝ่ายการเมืองภายใต้การนำของนายก อบต. ที่จะทำหน้าที่ผู้นำเพื่อการพัฒนาชุมชนครบวาระ 4 ปี ภายใต้การสนับสนุนของประชาคมทุกฝ่ายในตำบล และสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์แก่ชุมชนอย่างแท้จริง

“ทีมบริหาร โดย นายก อบต. และทีมสภา เป็นทีมเดียวกัน ช่วยกัน ทำงานหาข้อมูล ลงพื้นที่เข้าถึงชาวบ้าน มีการนัดพบพูดคุย ปรึกษาการแก้ปัญหาชุมชนสม่ำเสมอ นายก อบต. ที่นี่มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานราก ไม่เลือกพรรคพวก (เชน ดิ่งคำ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่รัฐผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ อบต. ได้แก่ ผู้นำท้องที่ที่เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนที่เป็นประธานกลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ ผู้นำเยาวชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.) เจ้าหน้าที่เกษตรตำบล พัฒนาการตำบล คณะผู้บริหารและครูในโรงเรียนประจำตำบล และครูสอนโรงเรียนตาดีกา เป็นต้น

กลุ่มคนเหล่านี้เสมือนเป็นผู้นำความคิดเห็น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ผู้นำทางการสื่อสารในระดับหมู่บ้าน เป็นคนกลางระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน อีกทั้ง นายก อบต. ได้จัดสรรงบประมาณในการดำเนิน โครงการของหน่วยงานในพื้นที่ที่เสนอขอ นำไปสู่การสร้างเครือข่าย ภาคีและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อบต. โดยเฉพาะในสังคมชนบท อสม.เป็นผู้ที่มีภารกิจในการสื่อสาร ดูแล ให้คำแนะนำด้านสุขภาพและดูแลสุขภาพจิตต่อกับชาวบ้านในระดับรากหญ้า โดยตรงเข้าถึงทุกครัวเรือน มีความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับการไว้วางใจจากชาวบ้าน ทำให้ชาวบ้านอาจจะระบาย ร่วมพูดคุยในทุกประเด็นของวิถีชีวิตรวมทั้งการแสดงความเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการดำเนินภารกิจของ อบต. ให้กลุ่มคนเหล่านี้รับฟัง ทำให้นายก

อบต. หลายแห่ง เช่น อบต. ยะลา อบต. ยามู และอบต. นาประคู้ มีการปฏิสัมพันธ์ ขอความร่วมมือ ประสานงานและมอบหมายงานของ อบต. ให้ อสม.ดำเนินการด้านการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต. เชิญร่วมประชุมในมิตงานชุมชน นัดพบปะ พูดคุยกลุ่มย่อยอย่างไม่เป็นทางการกับอสม.เพื่อรับฟังประเด็นและข้อมูลชุมชน

“ทีมบริหารฝ่ายการเมืองของ อบต. ยามู ทั้งคณนายก อบต. และทีมงาน มีการพบปะ นัดหมายและเข้าถึงกลุ่มสตรี บัณฑิตอาสา อสม. ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมาแลกเปลี่ยนและร่วมแก้ไขปัญหาชุมชน” (ศรีล้วน แสงพันธ์ สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ.2558)

- ชุมทางข่าวสารของชุมชน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดรับ และแสวงหาข้อมูลจากชุมทางข่าวสารชุมชน (hub) ได้แก่ ร้านน้ำชากาแฟ ร้านขายของชำ อาคาร เอนกประสงค์ มัสยิด วัด และสาธารณสถานอื่นๆ ของชุมชน เพื่อได้พบปะกับกลุ่มประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการของ อบต. ในชุมชน ด้วยการให้ข้อมูลด้วยตนเองกับนายก อบต.

“ช่วงเช้าส่วนใหญ่จะไปนั่งร้านน้ำชาตำบล เพราะมีกลุ่มชุดคนกรุงหัว จุก วิธีการคุยสัพเพเหระเพื่อให้ประชาชนรู้สึกเป็นกันเอง แล้วกล้าพูดและเจอเจอหรือตั้งใจพูด ความจริง ปัญหาหลายๆ อย่างออกมาเอง ทำให้ได้รับรู้เรื่องราว ปัญหาจริง เป็นการดึงและเก็บข้อมูล ขณะคุย” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

- การลงพื้นที่ชุมชนด้วยตนเองของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล พบว่า การลงพื้นที่ของนายก อบต. เป็นวิธีการเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายในชุมชนที่นายก อบต. ทั้ง 6 คนที่ศึกษาให้ความสำคัญที่สุดกับข้อมูลปฐมภูมิเชิงประจักษ์ เพราะสามารถได้เห็น ได้ยิน ได้ฟัง ข้อมูลเชิงบวกและเชิงลบ และสัมผัสสภาพปัญหา ความต้องการ ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจ ข้อเสนอแนะในการทำงานของ อบต. ในภาพรวม และวิถีชีวิตประจำวันของประชาชนใน แต่ละหมู่บ้าน ทำให้ได้ชุดข้อมูลในการตัดสินใจกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนพัฒนาตำบล โครงการและกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล

“ส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่แต่ละหมู่บ้าน ลงพื้นที่ทุกวัน ทุกบ้าน ผมจะ เข้าถึงชาวบ้านๆ เห็นเราเสมือนเป็นลูกหลานของเขา ชาวบ้านจะซาบซึ้งไปเราไปเยี่ยมถึงครัวเรือน ทำให้ได้พูดคุยรับฟังปัญหา ชาวบ้านเสนอความต้องการ ได้ทันทีกับนายก อบต. (หามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“ผมใช้เวลาทุกวันถ้าไม่ติดภารกิจอื่นๆ เข้าไปพูดคุยถามทุกข์สุขกับ ชาวบ้านกลุ่มต่างๆ ทุกหมู่บ้านด้วยตนเอง คุยอย่างไม่เป็นทางการ เราจะเป็นปัญหาด้วยตัวเอง ผมเข้าพื้นที่ไม่บอกสมาชิก อบต. ของหมู่บ้านนั้นๆ เพราะเราจะ ได้ข้อมูลและเห็นสภาพปัญหาจริง” (คอซีย์ มารู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

- การร่วมกิจกรรมในชุมชน พบว่า นายก อบต. ส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมที่ปัจเจกบุคคลหรือชุมชนจัด ได้แก่ งานทำบุญทางศาสนา งานแต่งงาน งานศพ เพื่อได้พบปะพูดคุย รับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความก้าวหน้า ปัญหาและการมีส่วนร่วมในการดำเนินตามพันธกิจของ อบต.

“ผมเพิ่งไปลงพื้นที่ร่วม โครงการพัฒนาสัญจรร่วมกับชาวบ้านในการถางป่า ถนน 2สายทางไปน้ำรอด ได้พูดคุยกับกลุ่มชาวบ้าน รับฟังและรวบรวมประเด็นปัญหาการพัฒนาทั้งปัญหาเร่งด่วนและบรรจุเป็นแผนพัฒนาตำบลต่อไป” (ทนง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

“นายก อบต. เข้าร่วมทุกกิจกรรมของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นงานแต่ง งานศพ งานเทศกาล งานบุญ งานประเพณีทางศาสนาต่างๆ บางช่วงติดภารกิจ ส่งภรรยานายก อบต. ไปร่วมกิจกรรมแทนหรือตัวแทนภายในครอบครัว” (คอซีย์ มารุ สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

1.2.2 การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายนอกชุมชน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจจากสื่อภายนอกชุมชน จาก 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

- สื่อบุคคลภายนอกชุมชน ด้วยภารกิจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในบทบาทผู้บริหารท้องถิ่น มีหน้าที่ในการไปร่วมประชุม ร่วมกิจกรรม และรับนโยบายการดำเนินพันธกิจเชิงบูรณาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกระดับอำเภอ จังหวัด หรือส่วนกลาง ทำให้เป็นช่องทางการเปิดรับและแสวงหาข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

“เรามีการประชุมสภาสันติสุข ที่ อบต. ยะลาทุกเดือน ผู้เข้าร่วมประชุมมีทุกกลุ่มทั้งข้าราชการ ตัวแทนชาวบ้าน นักการเมือง ทหาร มาร่วมสื่อสารสร้างความเข้าใจ การร่วมมือประสานงานเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาและร่วมแก้ปัญหาตำบล” (สมุท มออำหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

“การไปประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก มีความจำเป็นทำให้เราได้มีข้อมูลในการจัดทำโครงการ กิจกรรมการพัฒนาตำบลด้านต่างๆ เช่นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับหมู่บ้าน ต้องอาศัยความร่วมมือหน่วยงานราชการภายนอกมาดำเนินการให้หรือจัดทำงบประมาณเสนอขอจากส่วนราชการอื่นๆ” (รุสตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

- สื่อมวลชน การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจผ่านช่องทางสื่อมวลชน ได้แก่ สถานีวิทยุกระจายเสียงในท้องถิ่นของจังหวัดปัตตานีและยะลา

“เรามีการรับฟังและส่งข่าวประชาสัมพันธ์ของ อบต. ยามู ผ่านสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดปัตตานีและยะลา” (หามะกอเซ็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

- สื่อสังคมออนไลน์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแสวงหาข่าวสารและความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและเป็นข้อมูลให้เท่าทันการปฏิบัติในการพัฒนาตำบล

“ก่อนนอนทุกคืนก่อนสี่ทุ่ม ผมจะเปิดอินเทอร์เน็ตเพื่ออ่านข่าวออนไลน์ ประมาณวันละ 30-60 นาที เพื่อติดตามข่าวสารตลอดทั้งวัน อ่านเฉพาะประเด็นข่าว สนใจข่าวเศรษฐกิจ ข่าวการเมือง เพื่อนำไปเป็นประเด็นในการสนทนากับกลุ่มประชาชนที่ร้านน้ำชาชุมชน และพูดคุยกับคนในชุมชน” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

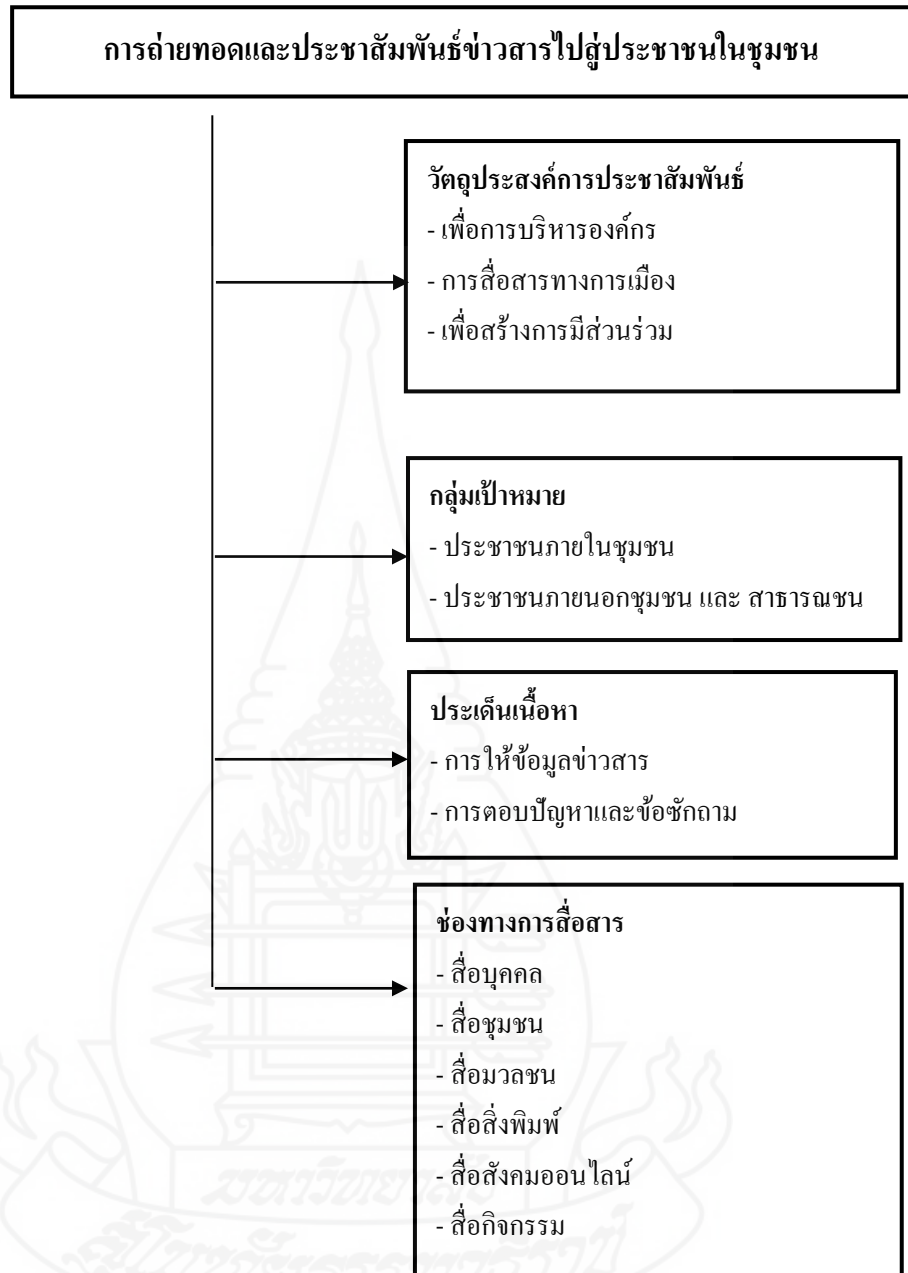
- การอ่านหนังสือและเอกสาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดรับแสวงหาข้อมูลข่าวสารและพัฒนาตนเองจากการอ่านหนังสือเพื่อสร้างการเรียนรู้และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น

“ผมชอบอ่านหนังสือเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้นำเพื่อดูตัวอย่างและแบบแผนความสำเร็จ แค่เปิดใจรับข้อมูล ผมเป็นคนรักการอ่านหนังสือ เพื่อนำความรู้มาสร้างผลงานแก่พี่น้องประชาชน” (หามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

1.3 การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านการการถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน สรุปเป็นภาพที่ 4.8 ดังนี้





ภาพที่ 4.8 การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชนในชุมชน

1.3.1 วัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีการถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ ได้แก่

- วัตถุประสงค์เพื่อการบริหารองค์กร เป็นการชี้แจงเป้าหมายผลการดำเนินงาน ให้ข่าวสารข้อมูลจำเป็น สร้างความเข้าใจ โน้มน้าวใจและรับฟังปัญหาและความคิดเห็นประชาชน ต่อการพัฒนาตำบล

“หากลงพื้นที่ นายก อบต. ใช้โอกาสชี้แจงการดำเนินงาน ผลสำเร็จ อุปสรรค ให้ชาวบ้านได้รับรู้สถานะของ อบต. ว่ากำลังทำอะไร ชาวบ้านจะได้อะไร และเชิญชวนขอความร่วมมือ ในการแก้ปัญหาชุมชน” (มะรอสดี เงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

- วัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ทางการเมือง นำเสนอผลงาน ความก้าวหน้า ภาพลักษณ์ แลกเปลี่ยนทัศนะ สนองความต้องการของประชาชน สร้างฐานเสียง มวลชน

“ผมเน้นการประชาสัมพันธ์สื่อสารตรงด้วยการลงพื้นที่เข้าหาชาวบ้านและ ชาวบ้านสามารถเข้าถึงตัวผมตลอดเวลา เน้นสร้างความสัมพันธ์พูดคุยเป็นกันเองรับฟังปัญหาทุก กลุ่มเพื่อให้รวบรวมประเด็นความเดือดร้อน ไปแก้ไขและนำเสนอในแผนพัฒนาตำบล” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

- วัตถุประสงค์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ด้วยการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมมือดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์

“การถ่ายทอดข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์การทำแผนพัฒนาตำบลซึ่งมี ผลกระทบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวบ้านๆ ต้องรับรู้และมาร่วมกิจกรรม”(สมุทธร มออำหมัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2558)

1.3.2 กลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มประชาชนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

- ประชาชนภายในชุมชน ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในสำนักงาน อบต. (หัวหน้าส่วน และระดับปฏิบัติการ ทีมบริหารฝ่ายการเมือง (รองนายก และสมาชิก อบต.) และทีมสภา อบต. กลุ่ม เจ้าหน้าที่รัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่(กลุ่มผู้นำท้องที่ คือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน) ผู้นำศาสนา (เจ้าอาวาส โต๊ะอิหม่าม) ผู้นำชุมชน (กลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ) อสม. เกษตรตำบล พัฒนาการ ตำบล ครูตาดีกาและครูในโรงเรียนสามัญ) และกลุ่มชาวบ้านทั่วไปในแต่ละหมู่บ้านของตำบล

- กลุ่มประชาชนภายนอกชุมชน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่า (ผู้ว่าราชการ จังหวัด นายอำเภอ ท้องถิ่นจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เครือข่ายเพื่อนนายก อบต.

หรือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา เลขานุการศูนย์
 อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

1.3.3 ประเด็นเนื้อหา นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกำหนดประเด็นเนื้อหาใน
 การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน ดังนี้

- การให้ข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นประเด็นการชี้แจง การประชาสัมพันธ์
 การขอความร่วมมือ การมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานในพื้นที่ในการทำงานตามภารกิจ
 ด้านการพัฒนาตามโครงการและกิจกรรมต่างๆ ประจำปีของ อบต. เช่น การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
 นโยบาย นายก อบต. การชี้แจงให้ข้อมูลการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การประชุมสภา การทำประชาคม
 การจัดกิจกรรมชุมชน การเสัภษาปีประจำปี ข้อมูลความก้าวหน้า

- การตอบปัญหาและข้อซักถาม ด้านปัญหาและแนวทางการให้บริการ
 สาธารณะแก่ประชาชน หรือการตอบปัญหาข้อซักถามร้องเรียนในการทำงานของ อบต. การแก้ไข
 ความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชนในชุมชน เป็นต้น

1.3.4 ช่องทางการสื่อสาร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลได้ช่องทางการสื่อสารใน
 การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน ดังนี้

- สื่อบุคคล ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านบุคคล ได้แก่ สื่อบุคคล นายก
 อบต. พบปะประชาชนด้วยตนเอง นายก อบต. ไปเข้าพบกลุ่มผู้นำท้องที่ ผู้นำชุมชนและผู้นำศาสนา
 ด้วยตนเองที่บ้านพัก มัสยิด วัด หรือหน่วยงานราชการในตำบล โทรศัพท์เชิญมาพบที่ห้องทำงาน
 สำนักงาน อบต. เพื่อการแจ้งข่าวแบบฝากประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชน โทรศัพท์ไปขอเข้าพบ
 หรือพูดคุยแจ้งข่าวสาร เป็นต้น

“ผู้นำทุกกลุ่มในตำบลเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์
 ข่าวสารของ อบต. ” (ทอง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- สื่อชุมชน ได้แก่ หอกระจายข่าว รถแห่ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายที่
 ติดตั้งที่วัด มัสยิดหรือบ้านผู้ใหญ่บ้าน นอกจากนี้ยังมีชุมทางข่าวสารชุมชน (ร้านน้ำชากาแฟ
 ร้านขายของชำ ร้านตัดผมประจำหมู่บ้าน) บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน อบต. และบอร์ด
 ประกาศที่ร้านน้ำชากาแฟชุมชน

“นายกจะประชาสัมพันธ์ทุกเรื่อง ให้ไปติดประกาศที่ร้านน้ำชากาแฟชุมชน
 หรือแจ้งข่าวสารด้วยตัวเองแก่ชาวบ้านหลากหลายกลุ่มในช่วงเช้า” (จำริญ แก้วมะไฟ สัมภาษณ์ 5
 สิงหาคม 2557)

- สื่อมวลชน ได้แก่การส่งข่าวประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมที่ อบต.
 จะดำเนินการในพื้นที่เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สาธารณชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน

“อบต. ของเรามีการส่งข่าวไปประชาสัมพันธ์ที่สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดปัตตานีและยะลา และสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี” (หามะ กอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ บันทึกข้อความ จดหมายเวียน จดหมายราชการ วารสาร ประชาสัมพันธ์ รายงานประจำปี ใบปลิว แผ่นพับ เป็นต้น

“อบต. จะให้สมาชิกแต่ละหมู่บ้านไปติดที่ประกาศข่าวสารที่ต้องการ ประชาสัมพันธ์ที่บอร์ดประกาศข่าวสารของ อบต. ถ้าพะยาทุกหมู่” (เชน ดิ่งคำ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม 2557)

- สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การใช้ไลน์กลุ่มและเฟสบุคในการระดมพันธ์ การดำเนินโครงการและกิจกรรมให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

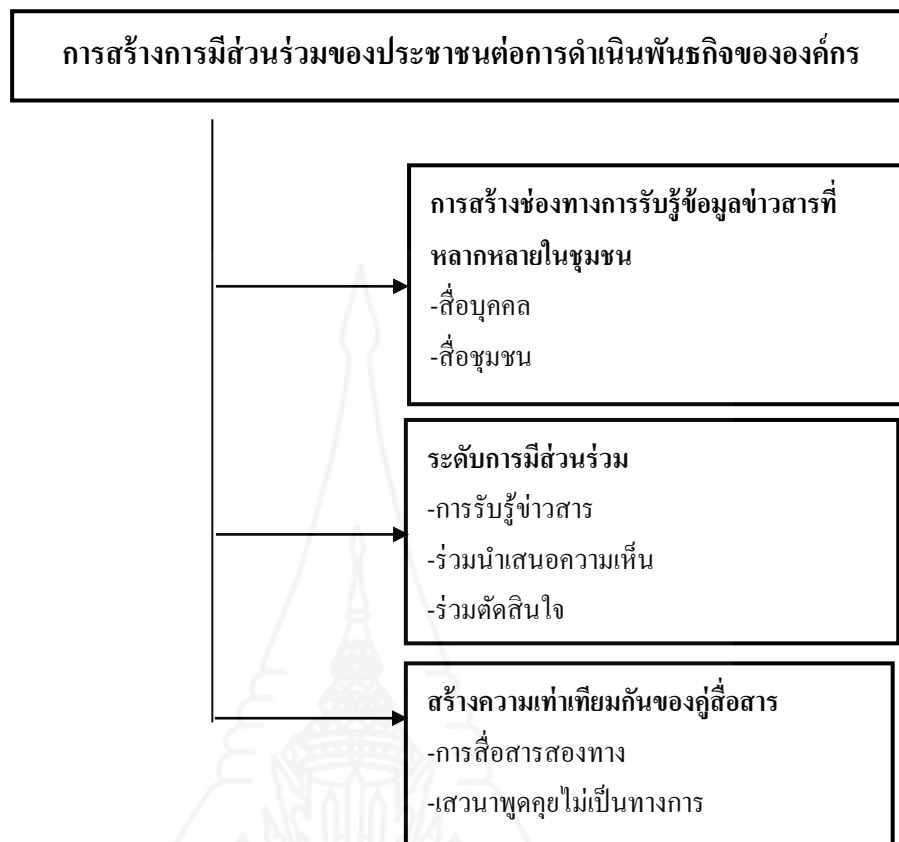
“นายก อบต. จะมีลงภาพกิจกรรมต่างๆ ที่ อบต. ดำเนินการและประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม ทางเฟสบุคส่วนตัวของนายก อบต. ยามู” (สาหะยามัน อัดยูฟรี สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ. 2558)

- สื่อกิจกรรม ได้แก่ การจัดกิจกรรมในเทศกาล วันสำคัญของรัฐบาล ประเพณีทุกศาสนา เป็นช่องทางหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.

“ถ้ามีกิจกรรม จัดงานสำคัญของชุมชน นายก อบต. และทีมงานจะไปร่วม ทุกครั้งหากไม่ติดภารกิจ เป็นช่องทางได้พบปะ พูดคุย รับฟังปัญหาและความต้องการของ ประชาชนอย่างไม่เป็นทางการ” (คอซี้ร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

2.4 การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีการใช้การสื่อสารในการ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร สรุปเป็นภาพที่ 4.9 ดังนี้



ภาพที่ 4.9 การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร

2.4.1 การสร้างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายในชุมชน พบว่า นายก องค์กรบริหารส่วนตำบลตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของ ประชาชนในชุมชน ดังนี้

- สื่อบุคคล ชุมชนชนบทหรือชุมชนชนบทกิ่งเมือง นิยมใช้สื่อบุคคลในการ เชิญชวนโน้มน้าวให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ อบต. เนื่องจากสื่อบุคคลสื่อด้วย คำพูดและเห็นหน้าค่าตากันในการสื่อสาร สามารถตอบโต้แลกเปลี่ยนข้อมูลทันที เป็นบุคคลที่ ชาวบ้านใกล้ชิด รู้จักคุ้นเคยและไว้วางใจในชุมชน เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำท้องที่ ผู้นำศาสนา กลุ่มสตรี เป็นต้น

“นายก ทีมงานและผู้นำชุมชนจะช่วยกันประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ อบต. ด้วยการลงพื้นที่ไปพบปะพูดคุยตามบ้านเรือน ร้านกาแฟ วัด มัสยิด งานบุญ ของ ให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทุกกิจกรรม ชาวบ้านเชื่อถือไว้วางใจนายก อบต. ” (นิทัศน์ ศรีชมพู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม 2557)

“ผมลงพื้นที่ทุกวันศุกร์ที่มีศยิดเพื่อพบปะกับประชาชนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 5 นาที เพื่อสร้างความเข้าใจและเชิญชวนประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ อบต. ทุกเรื่อง” (มธโรสดี เงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- สื่อชุมชน ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของชุมชนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ หอกระจายข่าว เสียงตามสายตามวัด มัสยิด บ้านผู้นำชุมชน ร้านน้ำชาชุมชน รถแห่ประชาสัมพันธ์

“ช่องทางที่นายก อบต. จะสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ บ้านนายก ร้านน้ำชา มัสยิด วัด บ้านผู้ใหญ่บ้าน” (รุตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

2.4.2 ระดับการมีส่วนร่วม พบว่าส่วนใหญ่เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต. มีส่วนร่วมกับกิจกรรม อบต. 4 ระดับ

- การรับรู้ข่าวสาร ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่นำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ อบต. ส่วนใหญ่ผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ ตัวนายก อบต. และทีมบริหารฝ่ายการเมือง (รองนายก และสมาชิก อบต.) ทีมกำนันผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านเป็นสื่อบุคคลหลัก

“ผมประชาสัมพันธ์แจ้งและเชิญหัวหน้าหน่วยงานราชการในเขตตำบลโลกเถียน แกนนำชุมชน กลุ่มสตรี ผู้นำศาสนาและประชาชน มาร่วมรับฟังการแถลงนโยบายต่อสภาของผมทุกสมัย” (รุตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- ร่วมนำเสนอความเห็น โดยนายก อบต. จะจัดเวทีสร้างโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการระดมและนำเสนอข้อคิดเห็นในการพัฒนาตำบล เช่น การจัดทำเวทีประชาคมจัดทำแผนพัฒนาตำบล การประชุมสภา เป็นต้น

“การทำงานของผม ต้องระดมความคิดแบบไหนคิดออกมา จะทำนโยบายจะเรียกแกนนำทุกหมู่บ้านมา ใช้ระบบสภาชুরอในหลักการของศาสนาอิสลาม มาประชุม ผมใช้ระบบของท่านนบี ศาสดานบีมุฮัมมัด (ช.ล.) ทุกปัญหาที่สำคัญมาร่วมแก้บน โต๊ะในการประชุมมติที่ประชุมถือว่าจบ” (หามะกอเซ็ง เจมะ, สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ 2558)

- ร่วมตัดสินใจ นายก อบต. จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมลงมติ สร้างฉันทามติในประเด็นสาธารณะที่กระทบต่อความเป็นอยู่ด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง และด้านการเมืองการปกครอง เป็นต้น

“ก่อนการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ปัจจุบัน อบต. เห็นว่า ก่อนทำแผนทุกแผน ต้องมีการทำประชาคม ให้ชาวบ้านนำเสนอว่ามีความต้องการอะไร นอกจากที่สมาชิก อบต. แต่ละหมู่เสนอแล้ว อยากฟังความเห็นของชาวบ้านจริงๆ ไม่ผ่านใคร จะได้เห็นว่าพัฒนานั้น

เป็นความต้องการของคนใน 7 หมู่จริงๆ เพราะงบประมาณมีจำกัด ต้องจัดให้ตามลำดับความสำคัญแต่ละหมู่” (นิทัศน์ ศรีชมพู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ.2557)

-ร่วมดำเนินการ นายก อบต. จะเชิญให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่างๆ เช่น การนำเสนอปัญหาและความต้องการในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาตำบล

“เราใช้มัสยิดเป็นจุดศูนย์กลางในการสื่อสารไปยังชาวบ้านแต่ละหมู่ ทุกๆ วันศุกร์ที่มีการละหมาดวันศุกร์ ก่อนและหลังการละหมาด ก็จะมีกิจกรรมการแจ้ง พูดคุยข่าวสารต่างๆ แต่ละหมู่บ้านจะมีมัสยิด ผมก็จะให้สมาชิก อบต. ของผมแต่ละหมู่(ฝ่ายการเมือง) ที่เป็นฝ่ายบริหาร (รองนายกฯจะไปชี้แจง) ว่าเรา อบต. จะมีกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกิจกรรมการขอเชิญชาวบ้านมาร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล” (หามะกอเซ็ง เจะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

2.4.3 สร้างความเท่าเทียมกันของคู่สื่อสาร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการสื่อสาร เปิดโอกาสให้ประชาชนพูดคุยเข้าถึงตัวนายก อบต. และนายก อบต. สามารถเข้าถึงประชาชนทุกคนได้ง่ายและรวดเร็ว สร้างความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นเสมือนครอบครัวเดียวกันทั้งตำบล ดังนี้

- การสื่อสารสองทาง วิธีการสื่อสารที่ทำให้คู่สื่อสารระหว่างนายก อบต. กับกลุ่มประชาชนในตำบลสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนวาระชุมชน พูดคุยโต้ตอบกันอย่างอิสระเท่าเทียมกันหมุนเวียนกันเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร

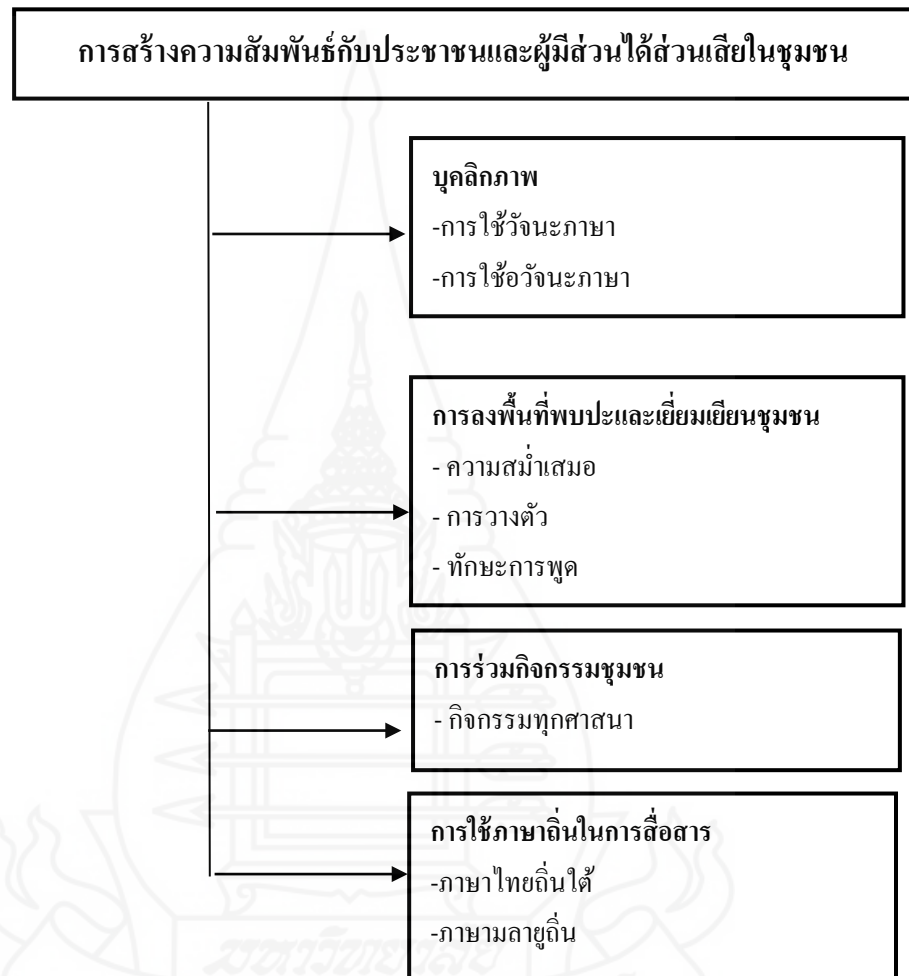
“เวลาคุยกับชาวบ้านผมจะใช้ภาษาไทยถิ่นใต้(แหล่งใต้)ในการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน คนใต้ด้วยกัน อยู่ตำบลเดียวกัน นายก อบต. เป็นผู้รับใช้ให้บริการประชาชนไม่ใช่เจ้านาย” (ทนง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- เสวนาพูดคุยไม่เป็นทางการ นายก อบต. จะมีการไปพบปะพูดคุยกับชาวบ้านที่ร้านน้ำชากาแฟชุมชน หรือแวะไปเยี่ยมประชาชนในพื้นที่ มีการเปิดประเด็นการเสวนาพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการในเรื่องต่างๆ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชนต่อไป

“นายก อบต. เจอประชาชนที่ไหนก็แวะพูดคุยตั้งวงเสวนาเล็กๆเพื่อถามปัญหาประชาชน” (บุลกีณี นิยม สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2557)

2.5 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีการใช้การสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน สรุปเป็นภาพที่ 4.10 ดังนี้



ภาพที่ 4.10 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน

2.5.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกับกลุ่มประชาชนในชุมชน ประกอบด้วย

- การใช้วัจนภาษา ได้แก่ การพูด การเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์การสื่อสาร สอดคล้องกับบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม และสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

“ภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกับคนในชุมชนเวลาพบปะ พูดไทยถิ่นใต้ สื่อสารภาษายาวี ภาษาไทยราชการ ผมพูดได้ฉะฉานทุกภาษา ยิ่งชาวบ้านคนไทยพุทธถ้าเราจะใช้ภาษาไทยถิ่นใต้จะรู้สึกเป็นกันเอง ทำให้เกิดความสนิทสนมเร็ว ยิ่งผมอยู่มานานหลายวาระ ผมวางตัวให้คนทุกคนประชาชนกล้าพูดคุยกับผม เช่น เมื่อผมเจอกลุ่มวัยรุ่น กลุ่มที่ติดใบกระท่อม เราก็จะทักทายโดยใช้จิตวิทยาในการวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเค้าชอบที่จะคุย อยากรู้อะไรเป็นการเปิดประเด็น “มีเงินซื้อไอ้กั๊ก มีเงินซื้อน้ำแข็งยังเป็นกลยุทธ์การเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่น แสดงความไม่รังเกียจเค้า ถ้าไม่คุยกับเค้า เราจะได้ข้อมูล เพราะกลุ่มนี้เวลาที่เค้าคิดยา เมายา พอสร้างรู้สึกตัว เค้ารู้ว่าจะถ้าจะเลือนักการเมืองบ้านเค้าควรเลือกใครที่เกิดประโยชน์แก่ชุมชนเค้า” (คอซีย์ มามู, นายก อบต. นาประดู่, สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ.2557)

- การใช้อำนาจภาษา ได้แก่ การวางตัว ท่าทาง การแต่งกาย การแสดงสีหน้า ความรู้สึก อุปนิสัยที่เหมาะสมกับคู่สื่อสารที่เป็นประชาชนในชุมชนชนบทและชุมชนชนบทกึ่งเมือง

“นายก อบต. ถ้าพะยาใช้ชีวิตแบบติดดิน ผู้นำส่วนใหญ่ใส่สูท ผู้นำที่นี้แต่งตัวกลมกลืนกับชาวบ้าน จะได้เข้าถึงชาวบ้านได้ง่าย” (มะยารี ดิงคิ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2.5.2 การลงพื้นที่พบปะและเยี่ยมเยียนชุมชน พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ทางการบริหารที่เคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่นหลายสมัย จะมีกิจวัตรประจำวันด้วยการลงพื้นที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ดังนี้

- ความสม่ำเสมอ ส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกถึงความจริงใจ มุ่งมั่นในการดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน ส่งผลทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายกองค้การบริหารส่วนตำบลกับกลุ่มประชาชนในชุมชน

“สำหรับผมการลงพื้นที่คือการได้เห็นภาพจริงของชาวบ้านเรา ไปอย่างไม่เป็นทางการ ได้สร้างความสัมพันธ์ ได้สัมผัส ได้ถามทุกข์สุขประชาชนด้วยตัวเอง ชาวบ้านไม่ขออะไรมาก อยากรู้เรา (นายก อบต. และทีม) เป็นกันเองกับเค้า จริงใจ เวลาเจอชาวบ้านก็ต้องการให้ทักทายพูดคุย ดังนั้นเรานิยามชอบทักทายไปค้นหา เข้าหาชาวบ้านก่อน เป็นจุดเด่นของผม เพราะผมรู้ว่าชาวบ้านไม่กล้าเดินเข้ามาทักทายเราก่อน เพราะเห็นว่าเราเป็นนายก อบต” (หามะกอแข็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

- การวางตัว นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจะมีความเข้าใจและการวิเคราะห์บริบทด้านความเป็นอยู่ วิถีชีวิตของประชาชนในชุมชนก่อนลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมเยียนพบปะและพูดคุย ทำให้มีการปรับตัว วางตัว แสดงท่าทีสุภาพอ่อนน้อม มีพฤติกรรมเป็นกันเอง

“การวางตัวของผม เวลาผมประชุมอยู่และจะต้องลงพื้นที่ ผมไปเปลี่ยนเสื้อผ้าการแต่งตัวก่อน คือเป็นตัวตนเราใส่เสื้อยืดคอกลม กางเกงยีนส์ เพราะเวลาเราเข้าไปนั่งร้าน

กาแฟในชุมชนตามหมู่บ้าน สามารถกลมกลืนเข้ากับชาวบ้านได้ คุณเป็นกันเองและไม่เป็นทางการ (คอซีย์ มามู, นายก อบต. นาประดู่, สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ.2557)

- ทักษะการพูด เป็นทักษะสำคัญสำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใน สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกชุมชน ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีวาทศิลป์ ใช้ถ้อยคำสร้างมิตร มีการเตรียมการพูดก่อนสื่อสาร

“การพูดของนายก อบต. โคนเคียน มีความอ่อนน้อม ใช้วาจาสุภาพให้เกียรติ ชาวบ้าน เป็นกันเอง ชาวบ้านรัก มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก ๆ ผู้สูงวัยและผู้อาวุโสในชุมชนจะชอบคุย กับนายก” (สฤษฎี นิลจันทร์ สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2.5.3 การร่วมกิจกรรมชุมชน กิจกรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ในชุมชนคือการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และมีความเสมอภาค

- กิจกรรมทุกศาสนา ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นชุมชนพหุ วัฒนธรรม ดังนั้นนายก อบต. จึงให้ความสนใจและร่วมกิจกรรมด้านประเพณี งานบุญของทั้ง ศาสนาพุทธ ศาสนาอิสลามและคนไทยเชื้อสายจีน ส่งผลในการสร้างความยอมรับ

“ที่นาประดู่ มีกลุ่มคนหลายศาสนา ผมไปร่วมทุกกิจกรรมของหมู่บ้าน ทั้งงานประเพณีไทยพุทธ ไทยมุสลิมและไทยเชื้อสายจีนอย่างต่อเนื่อง” (คอซีย์ มามู, นายก อบต. นาประดู่, สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ.2557)

2.5.4 การใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร ทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิด เป็นพรรคพวก เดียวกันระหว่างนายก อบต. กับประชาชนในชุมชน ภาษาถิ่นที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่

ภาษาไทยถิ่นใต้ การใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ในการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ ที่มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ทำให้รู้สึกมีความเป็นกันเอง มีความเท่าเทียมกันระหว่าง คู่สื่อสาร ไม่มีความเป็นทางการและผู้รับสารเข้าใจง่าย

“ผมจะคุยกับชาวบ้านและทีมงานของผมในสำนักงาน อบต. และผู้นำชุมชน ด้วยภาษาไทยถิ่นใต้ (แหล่งใต้) รู้สึกมีความเป็นกันเองแบบชุมชนชนบท ไม่มีความห่าง” (ทง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- ภาษามลายูถิ่น ใช้สื่อสารกับชุมชนที่มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนา อิสลามและใช้ภาษามลายูพื้นถิ่นสื่อสารในชีวิตประจำวัน เข้าถึงการใช้ถ้อยคำ อรรถรสและสร้าง ความเท่าเทียมกันระหว่างคู่สื่อสาร

“เวลาเข้าไปแจกเงินผู้สูงอายุ ผมจะเข้าไปแจกด้วยตัวเอง พูดคุยด้วยภาษา มลายู เสมือนเราเป็นลูกหลานมาเยี่ยมเยียน” (หามะกอเซ็ง เจะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

2.6 การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีการใช้การสื่อสารในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน สรุปเป็นภาพที่ 4.11 ดังนี้



ภาพที่ 4.11 การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน

2.6.1 การลงพื้นที่รับฟังปัญหาและความคิดเห็นสม่ำเสมอ ทำให้นายก อบต. มีการสื่อสารบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนในชุมชน ด้วยการเห็นและสัมผัสความเป็นอยู่ในสถานการณ์จริงของประชาชน ได้แก่

- ลงพื้นที่ด้วยตนเองสม่ำเสมอ นายก อบต. มีการสื่อสารเข้าถึงปัญหาและได้รับข้อมูลข่าวสารเชิงประจักษ์ ประชาชนมีช่องทางนำเสนอความเดือดร้อนและความทุกข์ของประชาชนในชุมชนโดยตรงกับนายก อบต.

“นายกเป็นคนเข้าหาประชาชน อธิยาศัยดี ลงพื้นที่เพื่อรับรู้ปัญหาชาวบ้าน ใต้ถามทุกข์สุขความเดือดร้อน ชาวบ้านมีปัญหาให้ไปหานายก อบต. โดยตรงที่บ้านหรือที่ทำงาน” (ยุลกีรนัย มะโซ สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“วิธีคิดของผม ผมพูดคุยคลุกคลีกับชาวบ้านตลอดเวลา ไม่ค่อยได้นอนที่บ้านพัก นอนหน้าจะได้เข้าถึงชาวบ้าน ได้ข้อมูล ปัญหา มีความใกล้ชิด เกิดความไว้วางใจ” (ทนง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2.6.2 ความรวดเร็วในการสื่อสาร เป็นวิธีการสื่อสารที่สะท้อนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนทันการณ์ สามารถจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว เช่น

- การเป็นนักประสานงาน ทักษะการสื่อสารจำเป็นสำหรับนายก อบต. เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนคือ เป็นนักประสานงาน สามารถจัดการสื่อสารแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความเดือดร้อน สร้างสุขให้ประชาชน สามารถสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง มีเครือข่ายการสื่อสารให้งานสำเร็จ

กรณีบ้านเรือนของชาวบ้านถูกพายุถล่มในเวลากลางคืนพังเสียหายหลังคาบ้านสังกะสีปลิว ไม่สามารถอาศัยได้ นายก อบต. ประสานงานทันทีกับร้านขายวัสดุก่อสร้างในเขตตำบลยามูและเขตเทศบาลตำบลยะหริ่ง ให้ชาวบ้านและทีมงานไปบิวกัสตเพื่อนำมาซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ได้รับความร่วมมือและเชื่อถือจากเจ้าของร้านค้า สามารถซ่อมแซมบ้านเสร็จภายใน 1 วัน” (หามะกะเอ็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557)

2.6.3 มีจิตบริการ นายก อบต. ที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน ควรมีคุณลักษณะได้แก่

- มีความพร้อมในการให้บริการ 24 ชั่วโมง สามารถช่วยเหลือ เข้าถึงพื้นที่ และแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันที เป็นผู้เสียสละทุ่มเททำงานเพื่อความผาสุกของชุมชน

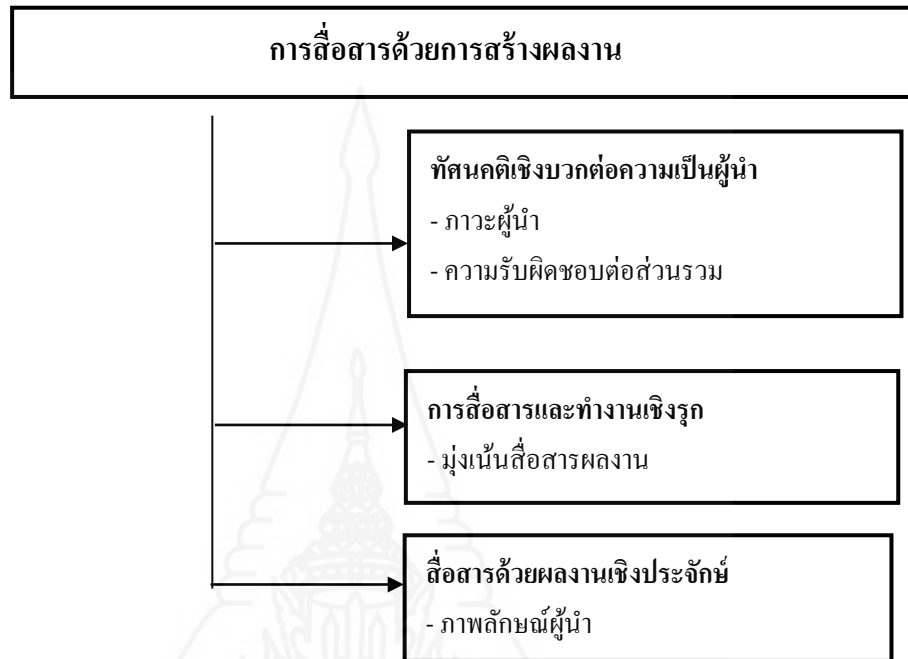
“ชาวบ้านมีความเดือดร้อนจะโทรศัพท์หาผม 24 ชั่วโมง เช่น คนหมู่ที่ 7 ถูกยิงนายกไปถึงก่อนใคร” (ทนง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- บทบาทเป็นพ่อของตำบล การทำหน้าที่ นายก อบต. เสมือนเป็นผู้ดูแลทุกข์สุขของประชาชนทุกครัวเรือนของตำบล ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั่วทั้งตำบล

“นายก อบต. ลำพะยา เป็นบุคคลที่พึ่งพาของชาวบ้านตั้งแต่กิจกรรมการเกิดจนถึงตาย นายกให้ความช่วยเหลือทุกเรื่อง ทุกคน เช่น ไฟไหม้คอกไก่ของชาวบ้านหมู่ที่ 4 ชาวบ้านจะโทรหานายก อบต. ก่อน หรือมีลูกหลานในชุมชนถูกตำรวจจับ นายกก็จะไปช่วยพูดคุยเจรจาทำให้ชาวบ้านรัก ร่วมทุกข์เห็นนายกเป็นที่พึ่ง (เพ็ญศรี ทองสุใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2.7 การสื่อสารด้วยการสร้างผลงาน

จากการศึกษาพบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีการใช้การสื่อสารด้วยการสร้างผลงาน สรุปเป็นภาพที่ 4.12 ดังนี้



ภาพที่ 4.12 การสื่อสารด้วยการสร้างผลงาน

2.7.1 **ทัศนคติเชิงบวกต่อความเป็นผู้นำ** นายก อบต. ที่มีการใช้การสื่อสารเพื่อสร้างผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะมีปัจจัยความสำเร็จ ได้แก่

- ภาวะผู้นำ นายก อบต. ที่มีทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่นด้านภาวะผู้นำทางการสื่อสารมุ่งเน้นรับผิดชอบในคำพูดและการกระทำ ยึดมั่นคุณธรรม ประพฤติตัวเป็นต้นแบบผู้นำในหลักการและแนวปฏิบัติของศาสนา

“ผมถือหลักศาสนาอิสลามที่ว่า ผู้ที่จะมาเป็นผู้นำ คือคนที่พระเจ้าได้คัดเลือกและมอบหมายให้ไปดูแลช่วยเหลือประชาชน เราต้องทำหน้าที่นายก อบต. ให้ดีที่สุด มาถึงจุดนี้ผู้นำต้องมีจิตอาสาด้วยความอิกลาส (ความบริสุทธิ์ใจ)” (หามะกอเซ็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557)

- ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม คุณธรรมสำคัญสำหรับนายก อบต. ในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น คือ ผู้ที่รับใช้ประชาชน

“เป็นผู้บริหารท้องถิ่นต้องทำงานและให้บริการชาวบ้านได้ 24 ชั่วโมง
พิจารณาตัวเองเป็นผู้เสียสละ ตั้งใจทำงานเพื่อรับใช้พี่น้องประชาชนทุกเรื่องให้อยู่ดีมีสุขทุกด้าน”
(คอซึร์ मामู, นายก อบต. นาประคู้, สัมภาษณ์ 3 มีนาคม พ.ศ.2558)

2.7.2 การสื่อสารและทำงานเชิงรุก นายก อบต. มีการสื่อสารเน้นการทำงานเป็นทีม
เชิงรุก เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเพื่อสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์แก่ชุมชน ได้แก่

- มุ่งเน้นสื่อสารผลงาน นายก อบต. หลายแห่งยึดหลักคุณธรรมเน้นการ
กระทำ การสร้างผลงานมากกว่าการพูด

“การทำงานของ นายก อบต. ตัวชีวิตคู่ที่ผลงานและการกระทำอะไรให้ชาวบ้าน”
(หามะกอเซ็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

2.7.3 สื่อสารด้วยผลงานเชิงประจักษ์ เน้นการใช้งบประมาณและการจัดหางบประมาณ
เพื่อการสร้างผลงานบรรเทาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในชุมชน

- ภาพลักษณ์ผู้นำ การมีภาพลักษณ์เป็นผู้นำทำงานเชิงรุก เน้นผลงานเชิง
ประจักษ์ในการพัฒนาตำบลเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในพื้นที่

“ผู้นำจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์จากผลงานที่ทำถ้าพะยามีผลงานมาก ผม
สร้างภาพจากผลงานจริง ไม่ใช่ภาพลักษณ์ที่สร้างแล้วไม่มีผลงานปรากฏ” (ทนง ไหมเหลือง
สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

2.8 การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง

จากการศึกษาพบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้การสื่อสารเพื่อรักษา
ฐานเสียงทางการเมือง สรุปรูปเป็นภาพที่ 4.13 ดังนี้



ภาพที่ 4.13 การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง

2.8.1 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมืองในด้านรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของนายก อบต. มีดังนี้

- การสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทำให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทางการเมืองของนายก อบต. เข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารและผลงานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การใช้สื่อบุคคล (ตัวนายก อบต.) ในการประชาสัมพันธ์ในการรายงานสื่อสารความก้าวหน้าของการดำเนินงานของ อบต. การลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียนประชาชนและการร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

“มีการพูดคุยเยี่ยมเยียนประชาชนในชุมชนเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อนายก อบต. ให้คล้อยตามและยอมรับในภารกิจและตัวนายก อบต. ” (มระอสดี เงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)”

2.8.2 การรวบรวมความคิดเห็นทางการเมือง พบว่า นายก อบต. จะมีการประเมินความพึงพอใจ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้านการบริหารองค์กรและชุมชน เพื่อนำไปสู่การสร้างความประทับใจและนิยมชมชอบแก่ประชาชนที่เป็นฐานเสียงและประชาชนทั่วไป

“ผมคิดว่านายก อบต. เป็นนักการเมืองที่มาจาก การเลือกตั้ง ต้องลงพื้นที่เก็บข้อมูล ปรับตัว เรียนรู้ ประเมินและดูแลกลุ่มเป้าหมายที่เป็นฐานเสียงของตัวเองตลอดเวลา” (คอซีย์ มามู, นายก อบต. นาประคู่, สัมภาษณ์ 3 มีนาคม พ.ศ.2558)

2.8.3 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้นายก อบต. มีพฤติกรรม การสื่อสาร ดังนี้

- บุคลิกภาพ การสื่อสารด้วยบุคลิกภาพที่แสดงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ในการสร้างฐานเสียงทางการเมือง ได้แก่ การวางตัวเป็นกลาง มีการสื่อสารแสดงความเป็นมิตรกับทุกฝ่าย มีความอ่อนน้อมและมีจิตอาสาในการให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

“ผมจะมีบุคลิกการทำงานที่ใช้เหตุผล มีข้อมูลก่อนพูด เป็นนักฟัง ประเมินผู้ฟังก่อนพูด ใจเย็น สุขุมและยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม ผมกำชับเจ้าหน้าที่ทุกคน ในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและสร้างความประทับใจเมื่อมาใช้บริการที่ อบต. ” (มระออดี เงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

- ความไว้วางใจ เกิดจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของนายก อบต. ระดับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของนายกกับกลุ่มบุคคลในชุมชน เป็นผู้มีคุณธรรมและทำงานเสียสละเพื่อส่วนรวม

“ทีมนายก อบต. และทีมผู้นำชุมชนลำพะยาทุกฝ่ายเป็นทีมเดียวกัน ร่วมมือกันทำงานเพื่อพี่น้องประชาชนในตำบล” (ทวง ไหมเหลือ่ง สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

2.8.4 ภาพลักษณ์ที่ดี การดำรงไว้ซึ่งฐานเสียงทางการเมืองที่ดีของนายก อบต. มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

- ฟังพาได้ นายก อบต. เป็นผู้ทำงานความทุ่มเท ให้ความช่วยเหลือและและประชาชนเข้าถึงตลอด 24 ชั่วโมง

“ทุกลมหายใจของผมคือการทำงานรับใช้ประชาชนตำบลยามูตลอด 24 ชั่วโมง และทำงานเป็นทีม (หามะกอเซ็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

- ผลงานเชิงประจักษ์ นายก อบต. ที่สื่อสารด้วยการพูดจริงทำจริง มุ่งเน้นการทำงานเพื่อสร้างผลงานรูปธรรมเชิงประจักษ์เกิดประโยชน์ต่อชุมชน

“อบต. มีการจัดกิจกรรมใหญ่ๆประจำปี เช่น การจัดวันแม่ การจัดวันเด็ก การแข่งกีฬาต้านยาเสพติด มีประชาชนพื้นที่อื่นมาร่วมกิจกรรมมากมายทุกปี เน้นทำงานแบบพูด

น้อยทำมาก พูดและทำไปพร้อมๆ กัน ทำให้เกิดผลงานแก่ชุมชน” (ทงง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

ตารางที่ 4.1 สรุปประเด็นรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็น	รูปแบบการใช้การสื่อสาร
1.การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร	
การมอบหมายงาน	สื่อสารตรงกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบเผชิญหน้า กิ่ง ทางการ ใช้ถ้อยคำสื่อถึงการขอความร่วมมือ มุ่งเน้น ผลสำเร็จของงาน
การประชุม	บทบาทเป็นผู้นำประชุม เตรียมประเด็นการพูด เปิด โอกาสให้ผู้ร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น มีทักษะการ ฟังและทักษะการสรุปการประชุม
การกำกับติดตามงาน	สื่อสารตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชา
การให้คำปรึกษา	สื่อสารให้ข้อเสนอแนะ สร้างขวัญกำลังใจสมาชิกใน องค์กร นำเสนอความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ บริหารในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น
2.การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายในชุมชน	ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการลงพื้นที่ด้วยตนเองของ นายก อบต. เป็นหัวใจการทำงานของผู้บริหาร ท้องถิ่น
การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายนอกชุมชน	สร้างเครือข่ายการสื่อสารเพื่อการประสานงานและ ร่วมมือในการดำเนินงาน
3.การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ ประชาชน	นายก อบต. เป็นนักประชาสัมพันธ์ เน้นสื่อสารสอง ทาง ถ่ายทอดข่าวสารหลายทอดและสร้างช่อง ทางการสื่อสารหลากหลายสอดคล้องกับบริบท ชุมชน สังคมและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ประเด็น	รูปแบบการใช้การสื่อสาร
4.การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจองค์กร	สร้างช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและร่วมดำเนินการพันธกิจของ อบต. สร้างความเท่าเทียมในการสื่อสารเชิงประชาธิปไตย
5.การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน บุคลิกภาพ การลงพื้นที่พบปะและเยี่ยมเยียนชุมชน	สื่อสารแบบไม่เป็นทางการ วางตัวเป็นกันเองนอบน้อม ใช้วาจาสุภาพ แต่งกายกลมกลืนกับพื้นที่ ลงพื้นที่สม่ำเสมอ สื่อสารพูดคุยถามทุกข์สุข ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้หรือภาษามลายูพื้นถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในตำบล
6.การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน	ความรวดเร็ว ทันการณ์ในการให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง
7. การสื่อสารเพื่อสร้างผลงาน ทัศนคติเชิงบวกต่อความเป็นผู้นำ สื่อสารด้วยผลงานเชิงประจักษ์	ยึดมั่นและปฏิบัติตนเป็นผู้นำในหลักศาสนาอิสลาม เสียสละทุ่มเทในการทำงานเพื่อรับใช้ประชาชน สื่อสารด้วยการกระทำ เน้นสร้างผลงาน
8.การสื่อสารเพื่อรักษาสถานะเสียงทางการเมือง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรวบรวมความคิดเห็นทางการเมือง การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ภาพลักษณ์ที่ดี	ให้ข่าวสารแก่ประชาชนต่อเนื่องเพื่อเป็นข้อมูลเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในระดับตำบล เก็บรวบรวมข้อมูล เรียนรู้ ประเมินและดูแลกลุ่มประชาชนที่เป็นฐานเสียงและประชาชนทั่วไปอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม สื่อสารและสร้างภาพลักษณ์ นายก อบต. ในบทบาทการเป็นผู้รับใช้ประชาชนและพึงพาได้ สื่อสารพูดคุยไม่เป็นทางการ ลงพื้นที่รับฟังและแก้ไขปัญหาประชาชนสม่ำเสมอเพื่อสร้างความนิยมชมชอบในตัวบุคคล ซึ่งหมายถึง นายก อบต. ทีมงานและการสร้างผลงาน

จากตารางสรุปได้ว่ารูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัย พบว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้รูปแบบการสื่อสาร 8 รูปแบบ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่หัวหน้าส่วนและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน อบต. และทีมบริหารฝ่ายการเมือง ผ่านกิจกรรม (1) การมอบหมายงานโดยสื่อสารแบบเผชิญหน้าและกึ่งทางการ เลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงการขอความร่วมมือในการทำงาน มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน (2) การประชุม มีทักษะการพุดนำประชุม รับฟังการประชุมอย่างตั้งใจ วิเคราะห์และสามารถสรุปการประชุมได้ (3) การกำกับติดตามงาน มีการสื่อสารติดตามงานด้วยตัวนายก อบต. เองและติดตามงานผ่านหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และ (4) การให้คำปรึกษา มีการสื่อสารให้ข้อเสนอแนะ ความรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหา สร้างขวัญกำลังใจผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และนำเสนอความเชี่ยวชาญในการบริหารในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น

2. การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ จากการศึกษารายงาน พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดรับและแสวงหาข้อมูลในฐานะผู้รับสารจาก 2 ช่องทางคือ (1) แหล่งข้อมูลข่าวสารภายในชุมชน ส่วนใหญ่มาจากการรายงานข้อมูลจากสื่อบุคคล ซึ่งเป็นทีมบริหารฝ่ายการเมืองและผู้นำชุมชน แต่หัวใจสำคัญคือการได้ข้อมูลจากการลงพื้นที่ด้วยตนเองของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยพุดคุย รับฟังสภาพปัญหา ความต้องการและข้อร้องเรียนเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาตำบลหรือแนวทางการแก้ปัญหา และ (2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายนอกชุมชนกับผู้บริหารระดับสูงกว่าหรือในกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มุ่งเน้นสร้างเครือข่ายการสื่อสารเพื่อการประสานงานและร่วมมือในการดำเนินงานและเป็นช่องทางการขอรับสนับสนุนการจัดทำโครงการพัฒนาตำบล หากเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อมวลชนมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามสถานการณ์แสวงหาความรู้นำมาใช้ในการทำงาน อีกทั้งการพัฒนาตนเองด้วยการอ่านหนังสือด้านการบริหารและความสำเร็จของผู้มีระดับโลก

3. การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน ทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทเป็นผู้ส่งสาร ทำหน้าที่ให้ข่าวสาร ข้อมูลและความรู้เพื่อการตัดสินใจและเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ความปลอดภัย ด้านสุขภาพ การศึกษา เป็นต้น เน้นการสื่อสารสองทาง มีการถ่ายทอดข่าวสารพร้อมรับฟังความคิดเห็น แสดงบทบาทเป็นนักสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์มีความสามารถทางการสื่อสารด้านออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาด้วยตนเอง เพื่อถ่ายทอดข่าวสารผ่านสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งมีทักษะการพุดเพื่อโน้มน้าวใจและการพุดต่อหน้าชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสื่อสารผลงานและ

ความก้าวหน้าในการพัฒนาตำบลแก่ประชาชนในชุมชนและสาธารณชนเพื่อสร้างความนิยมนิยมชอบ เพื่อหวังผลการสร้างมวลชนและฐานเสียงทางการเมือง

4. การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสร้าง ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในชุมชนให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนา ตำบลอย่างทั่วถึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและเข้าร่วมการจัดโครงการและกิจกรรม ของ อบต. และสร้างความเท่าเทียมทางการสื่อสารที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับรู้และเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทุกประเด็นในการดำเนินพันธกิจของ อบต. ผ่านการจัดเวทีประชาคมแสดงความ คิดเห็น การเสวนาประเด็นสาธารณะที่ร้านน้ำชากาแฟ การประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น

5. การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน เป็นกิจกรรม การสื่อสารที่สำคัญในการบริหารองค์กรและการสื่อสารทางการเมืองที่จะสะท้อนบุคลิกภาพของ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลด้านการวางตัวเป็นกันเองกับชาวบ้าน ไม่ถือตัว มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีกริยาอ่อนน้อม พุดจาสุภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้และภาษา มลายูพื้นถิ่นในการนำเสนอ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนพูดคุยและรับฟังข้อมูลจากประชาชนในหมู่บ้านด้วย ตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลต่อความศรัทธา ไว้วางใจและมีภาพลักษณ์ที่ดี

6. การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ที่มีความสามารถทางการสื่อสารจะเข้าถึง ประชาชนงานและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างรวดเร็ว ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ประชาชนสื่อสารสามารถสื่อสารเข้าถึงตัวนาย กองค้การบริหารส่วนตำบลทุกสถานที่และทุกเวลา เป็นที่พึงพิงของคนทุกกลุ่มในชุมชน

7. การสื่อสารเพื่อสร้างผลงาน จากกรณีวิจัย พบว่า การทัศนคติเชิงบวกต่อความเป็นผู้นำ ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดจากการยึดมั่นและปฏิบัติตน เป็นผู้นำที่ดีในหลักการของศาสนาอิสลาม มีความเชื่อในเรื่องของพระเจ้าได้มอบหมายตนเอง ให้เป็นผู้นำผู้ปกครอง ดังนั้นจึงต้องมีความรับผิดชอบในคำพูด เน้นการกระทำ เสียสละเพื่อส่วนรวม และสร้างภาพลักษณ์ที่เกิดจากผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชน

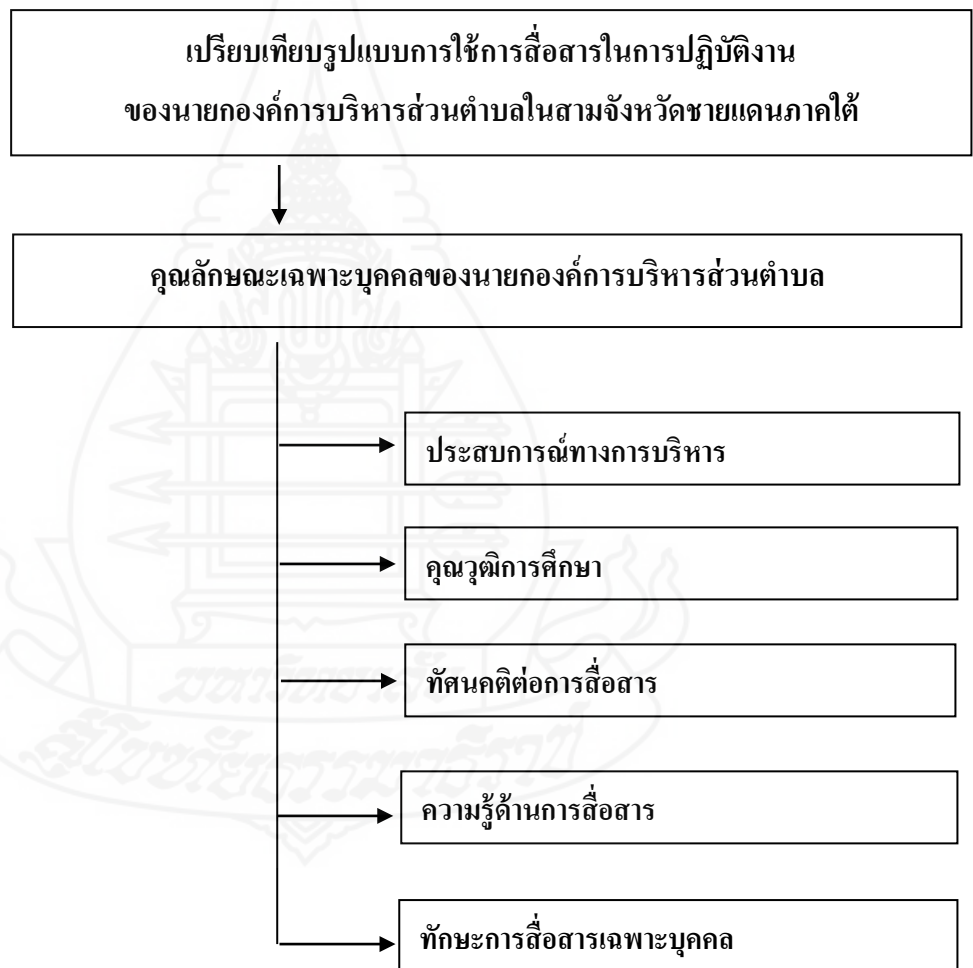
8. การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มี ประสบการณ์ทางการบริหารและดำรงตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่นหลายสมัย ลงพื้นที่ สังกศ เก็บรวบรวมความคิดเห็น สื่อสารพูดคุยกับประชาชนเพื่อวิเคราะห์และประเมินความนิยมนิยมชอบ ของมวลชนต่อตนเองในพื้นที่เลือกตั้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้ข่าวสาร จัดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความไว้วางใจ ประทับใจและธำรง รักษาฐานเสียงทางการเมือง

สรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่ามี 8 กิจกรรม คือ 1) การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร ใช้การสื่อสารในกิจกรรมการมอบหมายงาน การประชุม การกำกับติดตามงานและการให้คำปรึกษา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารหลักคือผู้บังคับบัญชาและทีมบริหารฝ่ายการเมือง เป็นการสื่อสารแบบกึ่งทางการและเป็นทางการตามสายงานการบังคับบัญชา คู่สื่อสารมีการเผชิญหน้า สื่อสารสองทาง มีทักษะการพูดในการเลือกใช้ถ้อยคำสื่อถึงการขอความร่วมมือ ให้กำลังใจ มุ่งความสำเร็จของงาน 2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลจากสื่อบุคคล สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชนที่มาจากภายในชุมชนและภายนอกชุมชน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้รับสารนำข้อมูล ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตำบลและพัฒนาตนเองด้านการบริหารและด้านการเมือง 3) การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชน เป็นบทบาทการเป็นผู้ส่งสาร นักสื่อสารและนักประชาสัมพันธ์ที่มีทักษะการพูดถ่ายทอดสารต่อหน้าชุมชนและสามารถโน้มน้าวใจทุกกลุ่มผู้รับสารภายในและภายนอกชุมชน 4) การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการสร้างช่องทางและเวทีชุมชนให้ประชาชนเข้าถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ดำเนินการ โดย อบต. 5) การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในชุมชน ด้วยบุคลิกภาพที่ดีและการลงพื้นที่เพื่อรับฟังทุกข์สุขของประชาชน 6) การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน ด้วยการมีจิตบริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง 7) การสื่อสารด้วยผลงานมีภาพลักษณ์ที่ดีด้วยการสร้างผลงานเชิงประจักษ์ และ 8) การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง ด้วยการเก็บข้อมูลและประเมินความนิยมชมชอบของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

การใช้รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้ง 8 รูปแบบอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จทางการสื่อสารและเป้าหมายองค์กร ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและความสามารถทางการสื่อสารเฉพาะบุคคล ด้านประสบการณ์ทางการบริหาร วุฒิศึกษา การมีทัศนคติและความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร และมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน ศึกษาข้อมูลเกี่ยวข้องกับประเด็นประสบการณ์ทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา การมีทัศนคติและความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและการมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล สรุปเป็นภาพก่อนเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละส่วน ดังภาพ 4.14 ดังนี้



ภาพที่ 4.14 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการศึกษาประเด็นเนื้อหาการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดและผู้เกี่ยวข้องกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลําพะยาเพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวข้องกับประเด็น ประสิทธิภาพทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา การมีทัศนคติทางการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสารและทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ที่ส่งผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 6 คน มีการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยนำเสนอผลการวิจัย เป็นรายบุคคลดังนี้

2.1 คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้วิจัยขอนำเสนอการเปรียบเทียบให้เห็นถึงรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแยกเป็นรายบุคคล มีรายละเอียดในประเด็นต่อไปนี้

2.1.1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

1) ประสิทธิภาพทางการบริหาร

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา มีประสิทธิภาพเคยรับราชการเป็นนายด่านศุลกากรที่อำเภอสะเตาะจังหวัด สงขลา ต่อมาลาออกจากราชการไปทำงานและใช้ชีวิตอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริการะยะเวลา 20 กว่าปี ทำให้นายก อบต. ยะลา มีทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีและมีโลกทัศน์เกี่ยวกับศาสตร์ด้านการสื่อสารและแนวคิดประชาธิปไตยจากโลกตะวันตก และกลับมาอาศัยที่ตำบลยะลา ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนให้เป็น นายก อบต. ยะลา รวม 4 สมัย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลาเป็นผู้สนใจการเรียนรู้และแสวงหาข่าวสารอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับสังคมภายนอกด้วยการถูกรับเชิญให้เป็นวิทยากรบรรยายด้านการเตรียมตัวสู่ประชาคมอาเซียนการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นและได้รับคัดเลือกให้เป็นประธาน นายก อบต. จังหวัดยะลาเป็นคณะกรรมการของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) คุณลักษณะเด่นที่ทำให้ นายก อบต. เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในด้านทักษะการพูดในที่ชุมชน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และมีความรู้รอบด้านในลักษณะสหสาขาวิชาจากการสังเกตและการศึกษาภาคสนามของผู้วิจัยพบว่า นายก อบต. ยะลา มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะการสื่อสาร โดยมีการวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสารทุกครั้ง นายก อบต. เชื่อว่า การสื่อสารที่ดีที่สุดคือสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติ รู้จักธรรมชาติของการสื่อสารและบริบทของคนที่เราจะสื่อสารทำให้นายก อบต. นำความรู้ในศาสตร์สากลบูรณาการกับภูมิปัญญาที่เป็นความรู้พื้นถิ่นตำบลยะลาใช้ในการบริหารงานปกครอง

ท้องถิ่นในฐานะผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่พบข้อจำกัดผู้นำชุมชนต้องการให้นายก อบต. เพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่พบปะชาวบ้าน และต้องการให้ นายก อบต. เข้าร่วมและเป็นประธานในการประชุมประจำเดือนของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงาน อบต. ยะลาเพื่อชี้แจง ถ่ายทอด และรับฟังข่าวสารความคิดเห็นโดยตรงจากผู้ได้บังคับบัญชา

2) คุณวุฒิการศึกษา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลาจบการศึกษาปริญญาตรีสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และจบการศึกษาระดับไฮสคูลจากประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันอายุ 55 ปี

3) ทักษะต่อการสื่อสาร

(1) การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสาร

การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยะลา ประกอบด้วย ทักษะด้านความคิด อารมณ์และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร ดังนี้

ก. ทักษะด้านความคิด ความรู้และความเชื่อ พบว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลาเป็นผู้มี ประสบการณ์การศึกษาและการทำงานในต่างประเทศ (สหรัฐอเมริกา) มาเกือบ 20 ปี ทำให้มีวิสัยทัศน์และมุมมองกว้างขวางในเรื่องการสื่อสารเชิงประชาธิปไตยในการปกครองท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญต่อศาสตร์ด้านการสื่อสารนำมาใช้ในการบริหารงาน อบต. พยายามบริหารและพัฒนาชุมชนตำบลยะลาโดยสื่อสารให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของ อบต. และสื่อสารเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต. อย่างต่อเนื่องเพื่อหล่อหลอมสร้างพลเมืองประชาธิปไตย (Active citizen) ให้กล้าแสดงความคิดเห็นและกล้าแสดงออกโดยเฉพาะมีความเชื่อในของการสื่อสารทางการเมืองในมิติอิสลามด้วยระบบชูรอ คือ ระบบการปรึกษาหารือของประชาชนที่เป็นการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อสื่อสารทุกประเด็นปัญหาและข้อสรุปของชุมชนไปสู่ผู้ปกครองหรือผู้นำ (นายก อบต.) เป็นการสื่อสารเพื่อหาฉันทามติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ตำแหน่งนายก อบต. ยะลาเกิดจากฉันทามติของที่ประชุมของกลุ่มผู้นำศาสนา ผู้นำท้องที่ (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) กลุ่มสตรี กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนในตำบลยะลาประชุม ปรึกษาเพื่อเสนอพิจารณา อภิปราย คัดเลือกและลงมติเสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมไปลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. ยะลาจึงเป็นที่มาของฐานคิดสำคัญของนายก อบต. ยะลาที่เชื่อว่า นายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชนที่ต้องสนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจในการแก้ปัญหาของชุมชน

“คนในหมู่บ้านเขารวมตัวเชิญผมให้เป็น นายก ให้มาช่วยทำงานดูแลชาวบ้าน เพราะเค้ารู้ว่าผมเป็นคนสั่งง่ายช่วยพวกเค้าได้” (สมุทร มออำหมัด, อบต. ยะลา, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2557)

นอกจากนี้นายก อบต. ยะลามีความเชื่อว่ามนุษย์ต้องมีการเรียนรู้แบบไม่หยุดนิ่งจะทำให้เกิดความรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันและการทำงานซึ่งสอดคล้องกับศาสตร์ของตะวันตกและหลักการอิสลาม

“ปรัชญาของนายก อบต. ยะลา “Learning is Verbal” การเรียนรู้ (เบอลาจา เป็นภาษามลายูแปลว่าการเรียนรู้) เท่ากับการเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2557)

นอกจากนี้นายก อบต. ยะลาเชื่อว่าผู้นำต้องมีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารต่อตนเองและผู้คนรอบตัวในทิศทางเชิงบวกเพื่อให้การปฏิบัติงานของ อบต. โดยรวมขับเคลื่อนและประชาชนได้ประโยชน์

“ผู้นำต้องเข้าใจตนเอง สื่อสารกับตนเองก่อนจะไปสื่อสารกับประชาชน ใช้หลักอิสลามแท้จริงฉันเป็นใครคือใคร มีการศึกษาระดับใดมีจิตสำนึกต่อส่วนร่วมขนาดไหน ก่อนจะไปถามชาวบ้านเข้าใจการเมืองใหม่เข้าใจระบบประชาธิปไตย ก่อนสื่อสารกับคนอื่นต้องสื่อสารเข้าใจตนเองก่อน” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2557)

ข. ด้านอารมณ์และความรู้สึกพบว่า นายก อบต. ยะลาเป็นผู้มีประสบการณ์ในการเป็นนายก อบต. หลายสมัยเรียนรู้ในการเป็นนักการทำให้มีคุณภาพทางอารมณ์ในการบริหารงาน โดยเชื่อว่าเป็นผู้นำต้องมีจิตใจกว้าง พร้อมที่จะรับฟังสิ่งที่ดี และสิ่งที่ไม่ดี ข้อดีดีของคนทุกกลุ่ม ไม่บ้ายอ บุคลิกการฟังของนายก ต้องฟังเพื่อถ้าทำอะไรไม่ถูกจะได้ปรับไม่ใช่นายก จะถูกเสมอ

“นายกเป็นฝ่ายการเมืองต้องประนีประนอมมากที่สุดไม่ใช่กฎเหล็ก แข็งกระด้างไม่ใช่อารมณ์ตัดสินปัญหาต้องเป็นคนคิดยืดหยุ่น สื่อสารยืดหยุ่น เช่น ในองค์กรบุคลากรบางคนมาสาย เราต้องถามสาเหตุว่าทำไมถึงมาสาย ถามเหตุผล ความจำเป็นที่มาสาย เช่น ลูกไม่สบายดูแลพ่อแม่ที่ป่วยเช่น ถ้าชาวบ้านแย้งน้ำทำเกษตร เรียกมาเจรจาให้ทุกคน win win ไม่มีฝ่ายใดต้อง lost ระบบราชการซื้อเสียจะใช้ระบบกฎเหล็ก ฟันธง แต่นายกแก้ปัญหาแบบนี้มวลด เจรจา หาทางออก” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ค. ด้านแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ พบว่า นายก อบต. ยะลามีการแสดงพฤติกรรมที่สื่อถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารหลายด้าน อาทิ มีความรอบรู้ในหลายศาสตร์การพูด ฟัง อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับดีการได้รับเชิญเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงาน

ภายนอกอย่างต่อเนื่องมีทักษะการพูดโน้มน้าวใจชาวบ้านในลักษณะการให้ความรู้ การสอน และโน้มน้าวชาวบ้านให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาของ อบต. ยะลา มีการสื่อสารที่ส่งเสริมบรรยากาศประชาธิปไตยให้ประชาชนทุกภาคส่วนทั้งในตำบลยะลา และหน่วยงานใกล้เคียง เข้ามาร่วมเป็นภาคีในรูปแบบกรรมการและร่วมประชุมสภาสันติสุขนายก อบต. เปิดโอกาสและใช้ สภาสันติสุขเป็นเวทีให้คนทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็น นำเสนอและร่วมในการบริหารจัดการของ อบต. ยะลา โดยเฉพาะต้องการสร้างพื้นที่สาธารณะให้กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน ทีมบริหารฝ่ายการเมือง ประชาชนในตำบลยะลากล้าสื่อสารและร่วมแลกเปลี่ยนมุมมองในภารกิจของ อบต. ด้านการพัฒนา ตำบล

“นายกรามีชื่อเสียงดังไปทั่ว คนรู้จักกันดี เข้าเชิญไปเป็น วิทยากร สอ.บต. โรงเรียน เชิญไปบรรยายบ่ยหน่วยงานข้างนอก” (เจ้ฮาซือนะบีนาดีง สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

“นายกเป็นคนเปิดรับข่าวสาร รับฟังแก้ปัญหาต่างๆ เก่ง มาลง พื้นที่ มีอะไรก็เรียกประชุมสภาสันติสุข เช่น ช่วงประชุม นายก อบต. จะถามผู้มาร่วมทุกกลุ่ม เช่น มีปัญหาอะไรมั๊ย จะเสนออะไรมั๊ย นายกแก้ปัญหาเรื่องนี้แล้วทุกคนเห็นด้วยมั๊ย สังคมชนบทใกล้ชิดกัน แก้ไขง่ายสื่อสารถึงกันได้ทันที” (สอและ สะตาปอสัมภาษณ์ 17 มิถุนายน 2557)

นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ส่งสาร คือ ตัวนายก อบต. ยะลาที่จะทำการสื่อสาร ในแต่ละครั้งจำเป็นต้องคำนึงถึงทัศนคติ 3 ประการ คือ ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร และทัศนคติต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้วิจัยค้นพบ ดังนี้

(2) ทัศนคติต่อตนเอง

พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยะลามีทัศนคติต่อตนเองที่ดี และมีความเชื่อมั่นในตนเองในการเป็นผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อสร้าง ความรู้และความเข้าใจเชิงประชาธิปไตยแก่ชาวบ้าน เนื่องจากมีประสบการณ์เคยเป็นพลเมือง ประชาธิปไตยในประเทศสหรัฐอเมริกามาก่อน และมักจะถ่ายทอดเล่าเรื่องให้ประชาชนในตำบล รับฟัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการศึกษาและปรับทัศนคติการเป็นผู้นำและผู้ตามในการบริหารท้องถิ่น

(3) ทัศนคติต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยะลามีทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาที่ สื่อสารเพราะมีทักษะการสื่อสารด้านการพูดที่สร้างบรรยากาศทำให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนใน การสื่อสารสองทาง เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร

(4) ทักษะคดีต่อผู้รับสาร

พบว่า นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลยะลา มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร ทุกกลุ่มที่ทำการสื่อสาร มุ่งเน้นสื่อสารเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ได้ตอบกลับและเสริมสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารภารกิจของ อบต. ยะลา เพื่อได้ข้อคิดเห็น และข้อมูลนำไปใช้ในการพัฒนาตำบลต่อไป

โดยสรุปทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยะลา ประกอบด้วยทัศนคติด้านความคิด นั่นคือ ความรู้และความเชื่ออารมณ์ และความรู้สึกและการแสดงพฤติกรรมซึ่งการมีทัศนคติด้านความคิด ได้แก่ การสื่อสารภายในตนเองเพื่อเข้าใจบทบาทตนเองแนวคิดการสื่อสารในบทบาทพลเมืองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย นายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน การสื่อสารทางการเมืองในทัศนะอิสลามและบุคลิกภาพผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ ทัศนคติด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ บุคลิกการฟังที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และทัศนคติด้านการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การมีทักษะการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษในระดับดี การสร้างช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต. ยะลาอีกทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองในการมีความเชื่อในเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจประชาธิปไตยในการปกครองท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีต่อประเด็นที่จะสื่อสาร โดยมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนและรับฟังความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่สื่อสารและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารคือมีความเข้าใจและรู้จักประชาชนของตนเองเป็นอย่างดี

4) ความรู้ด้านการสื่อสาร

ความรู้ทางการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยะลา ประกอบด้วย ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารความรู้ในการกำหนดเป้าหมายการสื่อสารความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารชุมชน ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง ความรู้ด้านสถานการณ์โลกและสังคม และความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม ดังนี้

(1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. ยะลา รู้จักประชาชนภายใต้การปกครองในเขต อบต. ของตนเองเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นพื้นที่ภูมิลำเนาเกิดและมีประสบการณ์ในการเป็นนายก อบต. 3 สมัย มีข้อมูลและเข้าใจถึงคุณลักษณะทางประชากร (ระดับการศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม) ความเชื่อ ค่านิยม และแบบแผนพฤติกรรมของคนในหมู่บ้านได้ดี โดยเฉพาะลักษณะธรรมชาติการสื่อสารของมนุษย์และวิถีชนบท ทำให้สามารถประเมินและวิเคราะห์ประชาชนผู้รับสารแต่ละกลุ่มได้ว่า ควรใช้รูปแบบการสื่อสารใดในการเข้าถึงและสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการดำเนินภารกิจของ อบต. นำไปสู่การกำหนดการเลือกใช้สื่อบุคคล

เป็นหลักในการสื่อสาร โดยเฉพาะตัวของนายก อบต. ยะลา ที่ต้องปรับบุคลิกภาพจากนักเรียนนอก ผ่านการทำงานในต่างประเทศเป็นผู้บริหารท้องถิ่นสไต์บ้านๆ สื่อสารกลมกลืนในการแต่งกาย ทำทาง และการใช้ภาษามลายูพื้นถิ่นเนื่องจากประชาชนทั้งหมดในตำบลยะลานั้นนับถือศาสนาอิสลาม มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเคารพและเชื่อผู้นำ

นอกจากนี้ นายก อบต. ยังสามารถวิเคราะห์ได้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่ อบต. หรือหน่วยงานภาครัฐใช้สื่อสารกับประชาชน อาจสร้างความน่าเบื่อและไม่จูงใจ เพราะเป็นเพียงการแจ้งข่าวในแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง จึงใช้กลยุทธ์การสื่อสารหลากหลายรูปแบบให้ น่าสนใจดึงดูดคนให้มาร่วมกิจกรรมของ อบต. อย่างสมัครใจ เช่น การจัดมหกรรมบันเทิงการแสดง ศิลปวัฒนธรรมภาคกลางคืนเสมือนงานวัดฉายหนังกลางแปลงสลับการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อดึงข้อมูลจากชาวบ้าน เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายทางการสื่อสาร

“ผมจะพยายามอธิบายสื่อสารกับสมาชิก อบต. ว่า การให้บริการชาวบ้านดีที่สุดไม่ได้แต่ทำให้ชาวบ้านเกิดความพึงพอใจระดับหนึ่งเท่านั้น โดยผมถือหลักว่า หลักความเจียม สำคัญเพราะถ้าคนยังมาร้องเรียนมาถาม มาบอก แสดงถึงชาวบ้านยังไม่พอใจผมใช้หลักการสื่อสารแบบธรรมชาติ คือ วิธีการสื่อสารแบบธรรมชาติ การสื่อสารใช้การสังเกตการโต้ตอบกลับของชาวบ้านคือ ความเจียม หมายถึง ขอบคุ้ม หมายถึง พอใจระดับหนึ่ง” (สมุทรมออำหมัดสัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2557)

(2) ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายทางการสื่อสาร

พบว่านายก อบต. ยะลาทำการสื่อสารในแต่ละครั้งได้กำหนดเป้าหมายการสื่อสารที่ชัดเจนว่าต้องการให้เกิดอะไรขึ้นกับผู้รับสาร ไม่ว่าจะทำการสื่อสารเพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงทัศนคติสร้างความรู้ความเข้าใจหรือสร้างพฤติกรรมมีส่วนร่วม โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ให้การศึกษาด้านประชาธิปไตยแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าใจบทบาท ภารกิจของการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ อบต. นายก อบต. ยะลาต้องการสร้างประชาชนเป็นพลเมืองประชาธิปไตยที่กล้าสื่อสารแสดงความคิดเห็นต่อ อบต. ในประเด็นการพัฒนาท้องถิ่นในฐานะผู้ได้รับผลกระทบตรงทั้งทางบวกและทางลบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต. ด้วยความสมัครใจตั้งแต่ระดับการรับรู้ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น เข้าร่วมกระบวนการตัดสินใจร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมและมีส่วนร่วมถึงระดับการเสริมอำนาจและกินอำนาจการตัดสินใจให้ประชาชน

“สิ่งที่นายก อบต. ยะลา ต้องทำในอนาคตจะสื่อสารอย่างไรให้ชาวบ้านรู้จัก *Obligation* ภาระหน้าที่ที่ประชาชนต้องทำต้องรับผิดชอบในฐานะพลเมือง” (สมุทรมออำหมัดสัมภาษณ์ 9 กันยายน 2557)

(3) ความรู้เกี่ยวกับบริบทชุมชน

บริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรมชุมชน โดยพบว่า พื้นที่เขต อบต. ยะลาประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 3 หมู่บ้านที่มีประชากรอาศัยเป็นชาวไทยมุสลิมร้อยละ 100 ดังนั้นจึงเป็นบริบททางสังคมและวัฒนธรรมอิสลามนายก อบต. ยะลา มีความรู้และมีความเข้าใจในบริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรมอิสลามเป็นอย่างดีเนื่องจากนายก อบต. นับถือศาสนาอิสลามเข้าใจในหลักการและแบบแผนพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผู้ตามในชุมชนชนบทที่เชื่อฟังและเคารพผู้นำทำให้ช่องทางการเปิดรับข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลจะผ่านผู้นำศาสนาที่มีศรัทธาสื่อสารพูดคุยเสวนาประเด็นชุมชนผ่านผู้นำชุมชนที่ร้านน้ำชากาแฟชุมชน ที่บ้านกำนันผู้ใหญ่บ้านหรือแจ้งผ่านหอกระจายข่าวของ อบต. และของมัสยิดประจำหมู่บ้านทำให้เกิดการสื่อสารบอกต่อแบบปากต่อปากแก่คนในชุมชนในรูปแบบการสื่อสารแนวนอนทั่วทั้งตำบล

“เรามีหอกระจายข่าว เสียงตามสายเพื่อประกาศให้ 3 หมู่บ้านได้รู้ภารกิจของอบต. หรือกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับชาวบ้านการสื่อสารของชาวบ้านไม่ใช่แบบคนเมือง ชาวบ้านใช้วิธีการบอกต่อๆ กัน” (สมุทรร มออำหมัด, นายก อบต. ยะลา, สัมภาษณ์ 16 สิงหาคม 2557)

(4) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง

เป็นข้อค้นพบที่โดดเด่น โดยพบว่า นายก อบต. ยะลาเป็นผู้มีกระบวนการทัศน์และความรู้ความเข้าใจอย่างดีเยี่ยมในด้านการสื่อสารทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยในแบบตะวันตกค่ายเสรีนิยมสหรัฐอเมริกาด้วยประสบการณ์ไปศึกษาต่อและทำงานในต่างประเทศระยะเวลายาวนาน ทำให้เห็นแบบแผนพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพลเมืองประชาธิปไตย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสและสร้างช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกระดับจึงนำแนวคิดมาใช้กับการบริหารท้องถิ่นในบริบทไทย มุ่งหวังการยกระดับการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ทางการเมือง โดยการนำหลักการสภาชูรอ ซึ่งหมายถึง เวทีหรือสภาที่ปรึกษาประชุมแลกเปลี่ยนประเด็นสาธารณะของคนในชุมชนตามหลักการอิสลามซึ่งเป็นแนวคิดการสื่อสารทางการเมืองในมิติอิสลามมาใช้ในการสื่อสารรับฟังความคิดเห็นและให้ประชาชนร่วมหาฉันทามติประเด็นการพัฒนาต่างๆ ก่อนนำเสนอ อบต.

“การเมืองในอิสลามเป็นการเมืองที่แท้จริงเป็น Democracy ในมิติอิสลามเราเรียกว่าสภาชูรอมีผลต่อการสื่อสารทางการเมือง เป็นการนำเสนอสื่อสารจากอำนาจของประชาชนข้างล่างสู่ข้างบนเช่น สื่อสารจากชาวบ้านสู่ นายก อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้แทนประชาชน โต้ะอีม่ามระบบชูรอเป็นการทำประชาคมเป็นกิจกรรมที่มีอะไรปรึกษาหารือที่ประชุม

เช่น ประชุมตกลงกันในหมู่บ้าน ในตำบลว่าจะให้ใครไปลงสมัครเลือกตั้ง นายก อบต. หรือผู้นำ
ต่างๆ ระบบชुरอเป็นประชาธิปไตยที่แท้จริง ไม่ใช่สิทธิขายเสียง ระบบชुरอคนที่ลงสมัครเป็น
ตัวแทนของชาวบ้านต้องผ่านฉันทามติจากประชาชนแล้วจึงจะลง” (สมุทร มอฮัมหมัด, นายก อบต.
ยะลา, สัมภาษณ์ 9 กันยายน 2557)

(5) ความรู้ด้านในด้านการพูดเพื่อเป็นวิทยากร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. ยะลา มีความรู้ในด้านการศึกษา
และการเตรียมตัวในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้ถูกรับเชิญไปเป็นวิทยากรให้หน่วยงาน
ภายนอกชุมชนบ่อยครั้งอย่างต่อเนื่อง ในประเด็นการเตรียมตัวรับมืออาเซียน การพัฒนาทักษะการ
สื่อสารภาษาอังกฤษ หรือบรรยายความรู้ให้แก่นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ในมหาวิทยาลัย
ต่างๆ ในพื้นที่ โดยเฉพาะสำนักงานรัฐสภาที่เชิญนายก อบต. ยะลาไปเป็นวิทยากรบรรยายให้
สมาชิกรัฐสภา ซึ่งให้เห็นถึงสมรรถนะทางการสื่อสารในการมีความรู้ในบริบทอาเซียนและทักษะ
การใช้ภาษาอังกฤษอย่างดี

“นายกเรามีชื่อเสียงดังไปทั่ว คนรู้จักกันดี เค้ายื่นเชิญไปเป็นวิทยากร
ศอ.บต. โรงเรียนเชิญไปบรรยายบ่อย หน่วยงานข้างนอก” (มารีเย บอเก๊ะ สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน 2557)

(6) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสาร

พบว่า พื้นที่เขต อบต. ยะลาประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 3 หมู่บ้าน
ที่มีประชากรอาศัยเป็นชาวไทยมุสลิมร้อยละ 100 ดังนั้นจึงเป็นบริบททางสังคมและวัฒนธรรมอิสลาม
ประกอบกับนายก อบต. ยะลาเป็นคนพื้นถิ่นตำบลยะลาถึงแม้ระยะเวลาหนึ่งจะไปอาศัยอยู่
ต่างประเทศ แต่ด้วยรากฐานความเข้มแข็งของหลักในศาสนาอิสลาม นายก อบต. ก็ยังคงมีความรู้
ความเข้าใจในบริบททางการสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยม ความเชื่อและวิถีชีวิตที่จะกำหนดรูปแบบ
เนื้อหา ช่องทางการสื่อสารที่จะกำหนดรูปแบบการสื่อสารไปยังกลุ่มประชาชนภายในตำบลยะ
ลาอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายทางการสื่อสาร อีกทั้งการรู้จักแบบแผนการ
เปิดรับ การส่งและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของคนในชุมชนเป็นอย่างดีคือ รูปแบบการสื่อสาร
ของประชาชนมุสลิมในตำบลยะลา นิยมเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลที่เป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องที่
ผู้นำครอบครัว กลุ่มจัดตั้งทางสังคมในตำบล และสื่อสารผ่านช่องทางร้านน้ำชา ร้านกาแฟและร้าน
ขายของชำในชุมชน ในลักษณะการสื่อสารสองทาง การสื่อสารแนวระนาบ การสื่อสารผ่านเครือข่าย
แบบบอกปากต่อปากต่อๆ กัน หรือการพูดคุยเป็นกลุ่มเล็กๆ ในชุมชน

(7) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม

พบว่า บริบทด้านสังคมและวัฒนธรรม ของ ออบต. ยะลาจะเป็นชุมชนมุสลิมร้อยละ 100แต่กระแสนับบริบทโลกและสังคมไทยมุ่งสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนในชาติ ในท้องถิ่นแต่ละประเทศเกี่ยวกับแนวคิดการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างสมานฉันท์ เคารพในความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะความแตกต่างด้านแนวคิดหรือวิถีคิดของผู้คนในสังคม นายก อบต. ยะลาจึงมีแนวคิดในการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนมุสลิมในเขต ออบต.ยะลาเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขเนื่องจากความเป็นจริงประชาชนในตำบลยะลาต้องมีปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับผู้คนในศาสนาอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจเอกชนหรือกลุ่มประชาชนต่างศาสนาเช่น การประชุมสภาสันติสุขจัดประจำทุกเดือนที่ห้องประชุมสำนักงาน อบต. เป็นเวทีสร้างการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและผู้นำชุมชนของ อบต. ยะลา กับเจ้าหน้าที่รัฐภายนอกชุมชน ในการร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมมือในการบูรณาการพันธกิจของเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของแต่ละหน่วยงานด้านปกครองสาธารณสุข การศึกษา ความมั่นคง พัฒนาชุมชนและหน่วยงานเกษตร เป็นต้นทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งศาสนาพุทธและอิสลามได้เรียนรู้ความหลากหลายและคุณค่าทางความคิดของคนในแต่ละวัฒนธรรม

“เรามีสภาสันติสุข ประชุมทุกเดือน สภาสันติสุขก่อตั้งโดย กอ.รมน. มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างความรู้เข้าใจสื่อสารประชุมเดือนละครั้ง มีคณะกรรมการสภาแต่งตั้งโดยโครงสร้างจากผู้นำระดับตำบล รวมถึงข้าราชการในพื้นที่ เช่น เกษตรตำบล พัฒนาการตำบลทำให้มีเรื่องหลายประเด็นจะสื่อสาร โดยตรงกับคนกลุ่มนี้ผู้นำชุมชนของเราจะได้กล้าแสดงออกและเรียนรู้ความคิดหลายๆ ความเชื่อและประสบการณ์” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 9 กันยายน พ.ศ. 2557)

โดยสรุปความรู้ทางการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยะลา ประกอบด้วย ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ได้แก่ การมีข้อมูลและเข้าใจถึงคุณลักษณะทางประชากร คือ ระดับการศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อ ค่านิยม และแบบแผนพฤติกรรมของคนในหมู่บ้านได้ดี โดยเฉพาะลักษณะธรรมชาติการสื่อสารของมนุษย์และวิธีขนบนำไปสู่การเลือกรูปแบบการสื่อสารใดในการเข้าถึงและสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการดำเนินการกิจของ อบต. ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร ได้แก่ สถานการณ์ที่ทำการสื่อสารและการหวังผลทางการสื่อสารความรู้เกี่ยวกับบริบทชุมชนบริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารในชุมชน การไหลเวียนข่าวสารและรูปแบบการสื่อสาร เป็นต้น ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง

ได้แก่ การนำการสื่อสารการเมืองมิติอิสลามระบบซุรอหรือการปรึกษาหารือมาใช้ความรู้ด้านการพูดเพื่อเป็นวิทยากร ได้แก่ ทักษะการอธิบายความพร้อมยกตัวอย่าง ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม ได้แก่ วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสมานฉันท์ และการจัดกิจกรรมการประชุมสภาสันติสุข

5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

ทักษะการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยะลา ประกอบด้วย การเลือกใช้สื่อการกำหนดเนื้อหาสารการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสารและทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้ใช้นายก อบต. ได้แก่ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะการพูดในที่สาธารณะ ทักษะการสื่อสารทางการเมืองและทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม ดังนี้

(1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การติดต่อสื่อสารของนายก อบต. กับประชาชน แต่ละกลุ่มเป้าหมายในตำบลนิยมใช้สื่อบุคคลเป็นสื่อหลัก เนื่องจากสอดคล้องกับภูมิสังคมในการสร้างบ้านเรือนชายคาบ้านอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันมีการไปมาหาสู่และพูดคุยรอบๆ บริเวณบ้านและบนถนนเส้นทางสัญจรในหมู่บ้านตลอดเวลาความเชื่อของสังคมชนบทที่มีแบบแผนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มผู้นำชุมชนและจากบุคคลที่ใกล้ชิดสนิทไ้วางใจและเชื่อถือได้ เช่น กลุ่มผู้นำท้องที่ที่เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มผู้นำศาสนา กลุ่มสตรีและแกนนำเยาวชนในพื้นที่ ประกอบพื้นที่สาธารณะที่ผู้คนในหมู่บ้านรวมตัวพบปะพูดคุยเสวนาและเล่าสู่กันฟังในประเด็นต่างๆ อยู่ที่ร้านน้ำชากาแฟในชุมชน จากปัจจัยดังกล่าวเป็นที่มาของการเลือกใช้สื่อบุคคลของนายก อบต. ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใช้สื่อบุคคลเป็นหลักทั้งสื่อสารตรงแบบเห็นหน้าแบบสองทางในลักษณะไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีการไหลเวียนข่าวสารในชุมชนแบบหลายทอดหรือหลายช่วงจังหวะการสื่อสาร (Multistepflowcommunication) จากนายก อบต. ผ่านผู้นำชุมชนไปสู่ประชาชนและมีการเผยแพร่ข่าวสารแบบปากต่อปากอีกทอดหนึ่ง อีกทั้งมีการใช้สื่อหอกระจายข่าวจากจุดประกาศที่สำนักงาน อบต. ยะลา มัสยิดและบ้านผู้ใหญ่บ้าน หากเป็นการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงาน อบต. ยะลา นิยมใช้สื่อบุคคลแจ้งข้อมูล สั่งการหรือมอบหมายงานสื่อสารตรงผ่านปลัด อบต. ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในฝ่ายข้าราชการประจำเพื่อนำไปสื่อสารแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชาส่วนการสื่อสารของนายก อบต. กับกลุ่มบุคคลภายนอกและกลุ่มประชาชนภายในตำบลร่วมด้วยคือ การใช้เวทีการประชุมสภาสันติสุข ซึ่งจัดประชุมเดือนละหนึ่งครั้งที่ห้องประชุมของสำนักงาน อบต. ยะลา

ข้อค้นพบที่โดดเด่นของทักษะการเลือกใช้สื่อของนายก อบต. ยะลา คือ การมีความสามารถในการวิเคราะห์แบบตีโจทย์แตกเกี่ยวกับประชาชนผู้รับสารในชนบทมี ความชอบ สนใจและดึงดูดในการใช้สื่อในประชาสัมพันธ์และดำเนินภารกิจของ อบต. เพื่อสร้าง การมีส่วนร่วมอย่างสมัครใจและมีความสุขโดยสอดคล้องกับการแสวงหารูปแบบความบันเทิงของ คนแต่ละกลุ่มในชุมชน เช่น การจัดเวทีประชาคมระดับหมู่บ้านและระดับตำบลในการระดมความ คิดเห็นของชาวบ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี และแผนพัฒนาตำบลประจำปีซึ่งชาวบ้าน ไม่ค่อยเข้าร่วมเพราะเนื้อหาวิธีการสื่อสาร ไม่ค่อยแสดงความเห็น นายก อบต. จึงใช้กลยุทธ์การ สื่อสารเลือกใช้สื่อกิจกรรมจัดมหกรรมบันเทิงการแสดงศิลปวัฒนธรรมและการประกวดขับร้อง เพลงนาซีดซึ่งหมายถึง กิจกรรมการร้องเพลงของวัฒนธรรมอิสลามสลับการพูดคุยปัญหาชุมชน ทำ ให้ได้ผลมากกว่าจัดเวทีประชาคมแบบไม่เป็นทางการจากปรากฏการณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่านายก อบต. ต้องมีทักษะการเลือกใช้สื่อเพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาทางการสื่อสารของมวลชน ในพื้นที่ เพื่อบรรลุผลทางการสื่อสารและเป้าหมายของภารกิจ อบต.

“ถ้าต้องการให้เกิดความหลากหลายในการสื่อสาร ก็ให้คนมารวม มี ส่วนร่วมจำนวนมาก ก็จะใช้กุศโลบายโดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ความบันเทิง นำศิลปะท้องถิ่นมา แสดงให้ชาวบ้าน ได้ดูชาวบ้านก็จะได้ออนไลน์ ริแลกซ์ผมมีกุศโลบายและกลยุทธ์ในการจูงใจให้ คนมาร่วมมากที่สุดเพราะถ้านายกเชิญเรียนมาประชุมเฉยๆ ก็ไม่ยอมมาจะมาเฉพาะคนที่ได้รับหรือ เกี่ยวข้องมีผลประโยชน์ ชาวบ้านธรรมดาจะไม่มา” (สมุท มออำหมัดสัมภายณ์ 5 สิงหาคม 2557)

(2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร

พบว่าจากความโดดเด่นในทักษะการเลือกใช้สื่อกิจกรรมของนายก อบต. ยะลาดังกล่าวข้างต้นนำไปสู่การกำหนดเนื้อหาของกิจกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างการมีส่วน ร่วมของประชาชนในภารกิจต่างๆ ของ อบต. เช่น การระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ตำบลกำหนดเนื้อหาที่จะประชาสัมพันธ์และนำเสนอที่ชาวบ้านมุสลิมสนใจ คือ การแสดงภาค บันเทิงศิลปวัฒนธรรม ดีเกสูดู การแสดงมะโย่ง การขับร้องเพลงอานาซีดซึ่งหมายถึงการขับร้อง เพลงในวัฒนธรรมอิสลาม นอกจากนี้การกำหนดเนื้อหาส่วนใหญ่ของนายก อบต. เป็นเนื้อหาที่มุ่ง ต้องการดึงข้อมูล ความเห็น ความต้องการให้ประชาชนได้กล้าแสดงทัศนะ และมีข้อเสนอด้านการ พัฒนากลับมาสู่ อบต. ยะลา เพื่อได้จัดทำโครงการและการแก้ปัญหาให้ตรงจุดทุกครั้งที่ยก อบต. ยะลา ทำการสื่อสารกับประชาชนจะมีการสอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองในระบอบ ประชาธิปไตยระดับท้องถิ่นว่าประชาชนในท้องถิ่นควรมีหน้าที่อะไรบ้างในฐานะพลเมืองท้องถิ่น และเป็นเจ้าของชุมชน

“ส่วนใหญ่ชาวบ้านจะสื่อสารกับนายกโดยตรง จะถามว่าเมื่อไหร่สิ่งที่ชาวบ้านขอหรือต้องการจะได้เมื่อไหร่ถ้าสื่อสารกับผู้สูงอายุก็จะคุยเรื่องเงินยังชีพเมื่อไหร่จะออกแวนตาเมื่อไหร่จะได้ ถ้าสื่อสารกับชาวบ้านระดับกลางจะเป็นการถามเรื่องการฝึกอาชีพการเกษตร ทำน่าน้ำถนนหนทาง ไฟฟ้า ทำไมทางตรงนี้ไฟดับ” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(3) ทักษะการออกแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาสาร

จากการที่นายก อบต. ยะลา รู้จักผู้รับสารตามบริบทการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรม นำไปสู่การการเลือกใช้สื่อ การกำหนดเนื้อหาจนถึงการออกแบบวิธีการสื่อสารและนำเสนอเนื้อหาให้สอดคล้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาการสื่อสารด้านความชอบ ความสนใจ ความคุ้นเคยและเลือกเปิดรับสื่อด้วยความสนใจของผู้รับสารในชนบท ดังนั้น นายก อบต. ยะลา จึงออกแบบและสร้างกลยุทธ์การนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบงานวัด เป็นสื่อกิจกรรมที่รวมเนื้อหาความบันเทิงแต่มีช่อนวาระของการตะล่อมดึงข้อมูลจากประชาชนขณะพูดคุยและพักเบรกระหว่างกิจกรรมหรือการแสดง ในบรรยากาศสนุก สุข สืบสานวัฒนธรรมสร้างสามัคคีชุมชนเป็นที่ชุมนุมของแหล่งข้อมูลตำบลยะลาในสื่อกิจกรรมเดียว

“เมื่อจัดกิจกรรมบันเทิงลูกเล็กเด็กแดงมาเต็มหมัดเกือบสามหมู่บ้าน หน้าสนามหญ้า อบต. เหมือนมาคูดึงสติการขยายของรถเร่ขาย ยาสติขายหนึ่งสมัยก่อนคนมาเพื่อจะดูการแสดงศิลปะเขาก็จะมาชมกิจกรรมของ อบต. แบบบริแล็กซ์เราก็จะมีการถามปัญหาพูดคุยเป็นระยะๆ กับคนที่มาซึ่งแล้วแต่ อบต. แต่ละที่ว่าจะใช้กลยุทธ์อะไรในการดึงคนให้มีส่วนร่วมเรามีเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล นั่งบันทึกข้อมูลขณะคุยด้วยทุกคนมาร่วมงานหมดทั้งฝ่ายบริการ ฝ่ายการเมือง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของ อบต. เราทำทุกปีได้ผล” (สมุทร มออำหมัด, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2557)

(4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำของนายก อบต. พบว่า มีทักษะการสื่อสารที่สำคัญดังนี้

ก. ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ พบว่า นายก อบต. เป็นผู้มีความรู้ทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน ฟัง พูดและเขียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีมากเนื่องจากประสบการณ์การศึกษาและทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นคุณลักษณะที่โดดเด่นมากที่สุดและได้รับการยอมรับในกลุ่มของแวดวงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นทักษะการสื่อสารหลักที่จำเป็นในการแสดงศักยภาพพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่สามารถสร้างเครือข่ายและโอกาสในการเชื่อมสัมพันธ์ร่วมมือในด้านการพัฒนากับมิตรประเทศกลุ่มอาเซียนอีกทั้งนายก อบต. ยะลาสามารถสื่อสารภาษามลายูกลาง (Bahasa Malasia) ซึ่งเป็นภาษาหลักในการสื่อสารในกลุ่มประเทศมาเลเซีย บรูไน อินโดนีเซียและสิงคโปร์นอกจากนี้นายก อบต.

มักจะมีการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างไม่เป็นทางการในโอกาสต่างๆ กับประชาชนในชุมชนเพื่อให้ประชาชนมีความคุ้นเคยและตระหนักถึงความสำคัญในพัฒนาตนเองและส่งเสริมบุตรหลานในการพัฒนาศักยภาพด้านการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

“นายก อบต. จะพูด 2 ภาษา เก่งภาษาอังกฤษ บางครั้งพูดภาษาอังกฤษกับพวกเราให้พวกเราได้เรียนรู้แต่ก็แปลให้” (รศ. นานีมา, สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน 2557)

ข. ทักษะการพูดในที่สาธารณะผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. ยะลา มีทักษะการสื่อสารด้านการพูดในที่ชุมชนต่างๆ มีการกล้าแสดงออก มีทักษะการใช้ภาษาไทยราชการภาษามลายูพื้นถิ่นได้ดีมาก โดยเฉพาะการพูดเพื่อการบรรยายให้ความรู้ในรูปแบบการเป็นวิทยากร ซึ่งนายก อบต. ได้ถูกเชิญให้เป็นวิทยากรบรรยายความรู้ในด้านการบริหารปกครองท้องถิ่นการเตรียมรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนรวมทั้งรูปแบบการพูดคุยและการประชุมนายก อบต. ยะลา จะมีทักษะในการถ่ายทอดอธิบายความด้วยน้ำเสียงดังหนักแน่น มีข้อมูล มีความมั่นใจ มีการใช้ศัพท์วิชาการพร้อมการแปลความหมายการใช้คำพูดที่แสดงข้อเหตุผลจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ฟังคล้อยตาม

“นายก อบต. จะพูด 2 ภาษาบางครั้งพูดภาษาอังกฤษแต่ก็แปลให้พูดสื่อสารแล้วชอบอธิบาย ยกตัวอย่าง” (เจ๊ะฮาซันะบีนาดีง สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

ค. ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมถึงแม้ อบต. ยะลาจะมีบริบททางลักษณะประชากรและวัฒนธรรมอิสลามทั่วทั้งตำบล แต่นายก อบต. มีแนวคิดและวิธีการสื่อสารที่มีจุดมุ่งหมายต้องการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการอาศัยอยู่ร่วมกับผู้คนในหลายศาสนาอย่างสันติ มีความเคารพและยอมรับคุณค่าความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพราะในการดำรงชีวิตประจำวันมนุษย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้คนหลากหลายกลุ่มต่างชาติพันธุ์ในฐานะเพื่อนร่วมโลกและร่วมสังคมที่ต้องมีการพึ่งพาซึ่งกันการจัดทำโครงการที่โดดเด่นของนายก อบต. ยะลา คือ โครงการเลี้ยงสุนัขเฝ้าบ้านบริเวณสำนักงาน อบต. ยะลาซึ่งติดกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและบ้านเรือนของประชาชนเขตตำบลยะลาที่มีความมุ่งหมายเพื่อสื่อสารให้ชาวมุสลิมเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสุนัขตามหลักศาสนาอิสลาม นำไปสู่การเปิดใจยอมรับการอยู่ร่วมกับผู้คนในแต่ละศาสนาอย่างสันติ

“ผมต้องการให้คนในยะลาได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขกับศาสนิกอื่นสุนัขเป็นสัตว์ที่ห้ามถูกนำลายมัน แต่ตัวถูกได้คนเข้าใจผิด ดังนั้นผู้รู้ต้องสื่อสารให้มุสลิมเข้าใจ ดังนั้นผมจึงให้สุนัขซึ่งเป็นสัตว์มีประโยชน์เฝ้าบ้านเฝ้าสำนักงานมิตีความปลอดภัย สุนัขเป็นของซุคตทหารพรานที่มาตั้งฐานปฏิบัติการบริเวณด้านหน้า มัคคีใน อบต. ตรงกันข้าม ก็เป็นสุนัขเด็กเล็กคนแฉนี้ไปมาก็รู้สึกธรรมดาแล้วเพราะสุนัขไม่ได้ทำร้ายใคร

ผมอยากให้ชาวบ้านผมเปิดใจเป็นสากลอยู่ร่วมกับศาสนิกอื่นได้อย่างสันติ” (สมุทร มออำหมัด, สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน 2557)

ง. ทักษะการสื่อสารทางการเมือง พบว่า นักการเมืองท้องถิ่นในบทบาทนายก อบต. ต้องมีทักษะการสื่อสารการเมืองเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้นำตั้งแต่ก่อนระหว่างและหลังการเลือกตั้งที่ต้องมีการฝึกฝนและสร้างวิธีการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อสื่อสารอุดมการณ์แนวคิด ความจริงใจในการทำงานและผลงานเพื่อพี่น้องประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทางการเมืองของ นายก อบต. ได้รับรู้และเกิดทัศนคติที่ดี รู้สึกนิยมชมชอบและมีพฤติกรรมคล้อยตามสนับสนุนการทำงานของนายก อบต. ตลอดช่วงระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเช่น นายก อบต. ยะลา มีกระบวนการทัศน์ใหม่ด้านการสื่อสารทางการเมืองที่มุ่งหารูปแบบการสื่อสารทางการเมืองที่สร้างเวทีให้ประชาชนในฐานะพลเมืองท้องถิ่นกล้าแสดงออกทางความคิดเห็นต่อทีมบริหารฝ่ายการเมืองของ อบต. ยะลา และประกอบสร้างกิจกรรมสร้างสรรค์ที่สอดคล้องที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างสมัครใจในภารกิจของ อบต. ยะลา รวมทั้งสร้างพื้นที่สาธารณะให้ประชาชนภายในชุมชนหลากหลายกลุ่มได้มารวมตัวกันแลกเปลี่ยนเสวนาหาฉันทมติในประเด็นต่างๆ ของชุมชนในลักษณะข่าวสารของประชาชนสู่ผู้ปกครอง นายก อบต. ยะลา พยายามหลายกำแพงวิธีการสื่อสารแบบการสั่งการจากภาครัฐเพียงอย่างเดียวแต่มุ่งสื่อสารมีเป้าหมายหลักของอบต. คือ การตอบสนองความต้องการให้ชาวบ้านอยู่ดีกินดี

“ชาวบ้านขาดความรู้ ทำให้คนชนบทไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าแสดงออก ถูกครอบงำ อดีตถึงปัจจุบัน ไม่มีการปฏิวัติระบบคิด ถ้างาน อบต. ขาดการสื่อสารไม่ดี ชาวบ้านจะไม่สนใจ ว่าคุณ (นายก) คือใครเป็นอะไร สมัยหน้าเค้าก็ไม่เลือกเราโดยเฉพาะมุมมองสังคมภายนอก มองต่อนักการเมืองเลวร้ายสังคมนักวิชาการไม่ให้ความรู้ นักการเมืองคืออะไรนักการเมืองก็คือ วิศวกรสังคม เพราะคลุกคลี ทำงานกับชุมชน” (สมุทร มออำหมัดสัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2557)

สรุป คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ยะลาในด้านประสบการณ์ทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทัศนคติทางการเมือง การสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล กล่าวคือ เมื่อผสมผสานนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานนำไปสู่การใช้กลยุทธ์การสื่อสารประสานสัมพันธ์ซึ่งมีกลยุทธ์การสื่อสารย่อยสำคัญ ได้แก่กลยุทธ์การประสานใจกลยุทธ์การรวมคนกลยุทธ์วาทะสร้างสรรค์กลยุทธ์การสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรมนำสันติสุข กลยุทธ์การวางตัวกลมกลืนกับชุมชนกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ กลยุทธ์การสอนและถ่ายทอดความรู้และทักษะภาษาอังกฤษสู่ชุมชน

ตารางที่ 4.2 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

ประสบการณ์ ทางการบริหาร	คุณวุฒิ การศึกษา	ทัศนคติทางการ สื่อสาร	ความรู้ด้านการ สื่อสาร	ทักษะการสื่อสาร เฉพาะบุคคล	ข้อค้นพบ กลยุทธ์การ สื่อสาร
นายกองค์การ บริหารส่วน ตำบล 3 วาระ/ สมัย	- ปริญญาตรี สาขารัฐ ประศาสน ศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา และจบ - ะ ดั บ ไ ส ศ กู ล จ า ก ป ะ ร ะ เ ท ศ สหรัฐอเมริกา	1.การสื่อสาร ภายในตนเอง เพื่อเข้าใจ บทบาทตนเอง 2. แนวคิดการ สื่อสารใน บทบาทพลเมือง ท้องถิ่นใน ระบอบ ประชาธิปไตย 3.นายก อบต. คือ ผู้รับใช้ ประชาชน 4. การสื่อสาร ทางการเมืองใน ทัศนะอิสลาม 5. บุคลิกภาพ ผู้บริหารท้องถิ่น ยุคใหม่ 6.การสื่อสาร สำหรับ ประชาคม อาเซียน 7.การสื่อสาร ชุมชน 8.การสื่อสาร แบบมีส่วนร่วม	1.ความรู้ในการ วิเคราะห์ผู้รับสาร 2.ความรู้ในการ กำหนดเป้าหมาย การสื่อสาร 3.ความรู้เกี่ยวกับ บริบททางการ สื่อสารชุมชน 4.ความรู้ด้านการ สื่อสารทาง การเมือง 5.ความรู้ด้าน สถานการณ์โลก และสังคม 6.ความรู้เกี่ยวกับ การสื่อสารใน สังคมพหุ วัฒนธรรม 7.ความรู้เกี่ยวกับ ประชาคม อาเซียนและ วัฒนธรรมยุโรป 8.ความรู้เชิงสห วิทยาการ	1.ทักษะการเลือกใช้ สื่อ 2.ทักษะการกำหนด เนื้อหาสาร 3.ทักษะการออกแบบ สารและวิธีการ นำเสนอสาร 4. ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ 5.ทักษะการพูดในที่ สาธารณะ 6.ทักษะการสื่อสาร ทางการเมือง 7.ทักษะการสื่อสาร ในสังคมพหุ วัฒนธรรม 8.ทักษะการวางตัวให้ เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย 9.ทักษะการเป็น วิทยากร 10.ทักษะการ ประสานงาน 11.ทักษะการ ถ่ายทอดและสื่อ ความหมาย	กลยุทธ์การ สื่อสาร ประสาน สัมพันธ์ กลยุทธ์ย่อย 1.กลยุทธ์วาทะ สร้างสรรค์ 2. กลยุทธ์การ ประสานใจ 3. กลยุทธ์การ รวมคน 4. กลยุทธ์การ สื่อสารสังคม พหุวัฒนธรรม นำสันติสุข 5. กลยุทธ์การ วางตัวกลมกลืน กับชุมชน 6.กลยุทธ์การ จัดการความ ขัดแย้งเชิง สมานฉันท์ 7.กลยุทธ์การ สอนและ ถ่ายทอดความรู้ และทักษะ ภาษาอังกฤษสู่ ชุมชน

2.1.2 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำพะยา

1) ประสบการณ์ทางการบริหาร

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำพะยา ดำรงตำแหน่งนายกองค้การบริหารส่วนตำบล รวม 5 สมัย ปัจจุบันอายุ 54 ปี ก่อนเข้าสู่เป็นนักการเมืองท้องถิ่น นายก อบต. ลำพะยา มีประสบการณ์ทำงานภาคธุรกิจส่วนตัว โดยเป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง ทำถนน ส่งหิน ส่งไก่ เป็นเจ้าของรถ 10 ล้อหลายคันชาวบ้านมาขออนุเคราะห์ด้านวัสดุอุปกรณ์การก่อสร้างตลอดมา ดังนั้นชาวบ้านและผู้นำชุมชนของ อบต. ยะลาหลายคนแนะนำให้ลงสมัครรับเลือกตั้งเป็น นายก อบต. มีโอกาสและช่องทางช่วยเหลือชาวบ้านมากขึ้น จากที่ผู้วิจัยได้สังเกตและทำการศึกษาโดยพูดคุยกับนายก อบต. ลำพะยา คุณลักษณะเด่นของนายก อบต. ลำพะยา พบว่า เป็นผู้ที่มีบุคลิกดี ดิน ชอบติดต่อสื่อสารคลุกคลีและพบปะชาวบ้านในพื้นที่เพื่อหาข้อมูลและสำรวจสภาพปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้เป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับชาวบ้านพูดจาเสียงดัง ตรงไปตรงมา ทำงานแบบถึงลูกถึงคน มีความเป็นผู้นำในแบบฉบับลูกทุ่งชาวบ้านทั้งกลุ่มเด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ รักใคร่ นายก อบต. ลำพะยา ได้รับฉายามีปัญหาทุกเรื่องชาวบ้านโทรหา นายก อบต. 24 ชั่วโมง และเป็นนักสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรองและการประสานงาน มุ่งเน้นสร้างผลงานและสร้างความสัมพันธ์กับชาวบ้านภายในชุมชนลำพะยามีความสนิทสนมกับบุคคลในวงการธุรกิจและภาคราชการภายนอกชุมชน แต่อาจจะมีข้อจำกัดในด้านทักษะการพูดเชิงวิชาการและทักษะการนำเสนอผลงานในที่ชุมชนและที่ประชุมภายนอก

2) คุณวุฒิการศึกษา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำพะยาจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ช่างกล โรงงาน) จากวิทยาลัยเทคนิคยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

3) ทักษะติดต่อการสื่อสาร

(1) การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสาร

การวิเคราะห์ทัศนคติทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ลำพะยา ประกอบด้วย ทัศนคติด้านความคิด อารมณ์และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร ดังนี้

พบว่านายก อบต. ลำพะยา ได้มีแนวคิดจิตอาสาและให้ความช่วยเหลือแก่ชาวบ้านก่อนเป็นนายก อบต. จากประสบการณ์การทำธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ทำถนน ส่งหิน ส่งไก่และเจ้าของรถสิบล้อหลายคัน ชาวบ้านมาร้องขอความช่วยเหลือจากตนเองตลอดเวลา เห็นชาวบ้านยังมีวิถีชีวิตที่ลำบากและมีความเชื่อว่ามีผู้ตาม (ประชาชน) ในสังคมชนบทเช่นลำพะยา ยังต้องการผู้นำที่พึ่งพา บรรเทาความเดือดร้อนและพัฒนาตำบลได้ประกอบกับไม่เห็นด้วยกับระบบ

ราชการที่ล่าช้า ชัดชัดคินา ประชาชน ไม่ได้ประโยชน์เมื่อได้รับการเลือกตั้งเป็นนายก อบต. จึงมีวิสัยคิด และปฏิบัติตนเป็นนายก อบต. ที่รับใช้และให้บริการประชาชนมีความเสียสละ ท่วมเทเวลาทั้งหมด 24 ชั่วโมงในการทำงานพัฒนาเชิงรุกมุ่งเน้นการสื่อสารตรงอย่างไม่เป็นทางการกับชาวบ้านสร้าง ปฏิสัมพันธ์ด้วยการลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พูดคุยและสอบถามปัญหาเกี่ยวกับประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้านด้วย ตนเองอย่างต่อเนื่องที่อยู่ในวาระ 4 สมัยที่ผ่านมา จนเป็นที่ยอมรับจากประชาชนทุกกลุ่มในแนวคิด และผลงานอย่างรูปธรรมของนายก อบต. ลำพะยา

“ถ้าไม่เป็นนายกก็ต้องช่วยชาวบ้านอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมาเป็น นายก อบต. ก็มีโอกาสมิช่องทางในการช่วยมากขึ้นเริ่มจากการที่ผมชอบคลุกคลีกับคนรากหญ้าตลอด ไม่ใช่ นิสัยเจ้านายในระบบราชการสักคินา ต้องรู้จักว่าข้าคือใคร นอนกลางดิน กินกลางทราย ทุก รูปแบบ ถ้าไปต่างประเทศ ก็จะ โทรศัพท์ติดต่อมายัง อบต. ตลอด 24 ชั่วโมง ทำงาน งานทุกอย่าง ความช่วยเหลือทุกเรื่องของชาวบ้านทำได้ผมทำ” (ทงง ไหมเหลืองสัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(1) ด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า นายก อบต. ลำพะยาได้แสดง สมรรถนะทางการ สื่อสารในด้านอารมณ์และความรู้สึกที่มองปัญหาชุมชนเป็นเชิงบวก เพื่อการพัฒนาของผู้นำ เป็นผู้มีอารมณ์สุขุมเยือกเย็น พูดน้อย มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและ เข้าถึงความทุกข์ของชาวบ้านระดับครัวเรือนมีความเสียสละและมีจิตสำนึกสาธารณะในระดับสูง ในการเป็นนายก อบต. ที่รับใช้ประชาชนทุกที่ ทุกเวลาและทุกสถานการณ์ที่เป็นความเดือดร้อน ของชาวบ้านลำพะยา

“นายกช่วยชาวบ้านทุกเรื่องอารมณ์ดีไม่ถือยศถาบรรดาศักดิ์ จิตใจดี ชอบช่วยเหลือคนอื่น ทำงานเพื่อชาวบ้านตลอด 24 ชั่วโมงใครมีปัญหาทุกเรื่องโทรหานายก โดยตรง นายกไปถึงทันที คนรักนายกติดคินา ” (นิทัศน์ศรีชมพู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(2) การแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติพบว่าคุณลักษณะโดดเด่นทาง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงสมรรถนะทางการ สื่อสารของ นายก อบต. ลำพะยา ที่กลุ่มคนทั้งใน สำนักงาน อบต. ทีมบริหารฝ่ายการเมือง ผู้นำท้องที่และชาวบ้านได้พูดถึงในภาพลักษณ์ที่ดีและเป็น ที่ยอมรับตลอดการเป็นนายก อบต. 4 สมัย คือ การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับผู้นำเพื่อการพัฒนา ท้องถิ่นที่มีพฤติกรรมสื่อสารด้วยการเป็นคนธรรมดา ติดคินาพูดภาษาไทยถิ่นใต้เป็นหลักกับ ประชาชน คลุกคลีสร้างสัมพันธ์กับชาวบ้านทุกช่วงเวลา (ไม่คิดภารกิจอื่น) แก้ปัญหาชุมชนเป็น นายกที่เข้าถึงชาวบ้านและชาวบ้านสามารถเข้าถึงสื่อสารปัญหาเกี่ยวกับนายกได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านสื่อ โทรศัพท์มือถือ แสดงตนเป็นต้นแบบในด้านการทำงานเชิงรุก ทำให้ชาวบ้านเห็นเป็นตัวอย่างจน ชาวบ้านคล้อยตามมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต. เช่น ทุกเดือนจะมีกิจกรรมพัฒนาสัญจรตาม หมู่บ้าน นายก อบต. จะไปขุดคู ตัดหญ้าและทำความสะอาดถนนกับทีมบริหารฝ่ายการเมือง

ชาวบ้านและผู้นำท้องที่เห็นก็มาร่วมพัฒนาหมู่บ้าน โดยเฉพาะมุ่งเน้นการสื่อสารด้วยการสร้างผลงาน การพัฒนา การจัดกิจกรรมที่หลากหลายภายในชุมชนตลอดทั้งปีจนเป็นที่ประจักษ์แก่สังคม

“มนุษยสัมพันธ์ดีมาก เป็นคนไม่พูดมากทำงานเชิงรุก นายกมีการพูดคุยเข้าถึง พบปะชาวบ้านทุกกลุ่มของตำบลสัมผัสกับคนทุกระดับนายกที่นี้ต่างจากที่อื่น ความมีน้ำใจชอบช่วยเหลือคนอื่น คนระดับต่างทุกคนไม่เลือกพรรคพวก” (เชนดิ่งคำ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคมพ.ศ. 2557)

“ติดดินคุณเห็นผู้นำส่วนใหญ่ใส่สูทผู้นำที่นี้แต่งตัวบ้านๆ แต่งตัวสบายๆ กลมกลืนกับชาวบ้าน” (ฉรงวิทย์สิทธิพันธ์สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ในมุมมองของคนในสำนักงานมองนายก เป็นคนง่ายๆ เป็นกันเอง ไม่เน้นระเบียบ ไม่วิชาการ ติดดิน เช่นหนังสือที่ไหนก็ได้เน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก เน้นงานเดิน ไม่ถือตัว” (ประจักษ์ทองใจสัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ.2557)

นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ส่งสาร คือ ตัวนายก อบต. ลำพะยา ที่จะทำการสื่อสารในแต่ละครั้งจำเป็นต้องคำนึงถึงทัศนคติ3ประการ คือ ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสารและทัศนคติต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้วิจัยค้นพบ ดังนี้

(2) ทัศนคติต่อตนเอง

พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำพะยามีทัศนคติต่อตนเองที่ดีในการเป็นผู้นำที่มีจิตอาสาและปฏิบัติตนพร้อมเป็นผู้รับใช้ประชาชนทุกเรื่อง ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ในฐานะผู้ส่งสารของนายก อบต. ลำพะยาจะมีความตระหนักสำนึกในหน้าที่การเป็นพ่อของตำบลและมีความสุขที่ได้สื่อสารพูดคุยรับฟังทุกข์สุขของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ พฤติกรรมการสื่อสารที่แสดงออกจึงสะท้อนให้กลุ่มผู้รับสารเป้าหมายรับรู้ได้ถึงการมีทัศนคติที่ดีและมีทักษะการสื่อสารของผู้นำเชิงมิตรภาพและเครือข่ายเกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร คือ ความน่าเชื่อถือ ความศรัทธาและความไว้วางใจต่อผู้ส่งสาร

(3) ทัศนคติต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

นายก อบต. ลำพะยามีประสบการณ์เป็นนายก อบต. เข้าสู่สมัยที่ 5 จึงมีความรอบรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อประเด็นเนื้อหาภารกิจที่จะสื่อสารสู่ประชาชนที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเนื้อหาที่ทำการสื่อสารทุกครั้งคือ ประเด็นและข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตำบลและการช่วยเหลือประชาชน สื่อให้เห็นว่านายก อบต. ลำพะยามีความพร้อมและมีความเต็มใจในการสื่อสารเพื่อเป้าหมายการพัฒนาตำบลและบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน

(4) ทักษะติดต่อผู้รับสาร

ด้วยฉายา “ติดดิน” ของนายก อบต. ลำพะยาที่มีวิถีคิดและพฤติกรรม การสื่อสารที่มุ่งเน้นการเป็นที่ฟังและบรรเทาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนในตำบลตลอดมา สะท้อนให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารคือลูกบ้านของตนเองในการสื่อสารแต่ละครั้ง โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยการลงพื้นที่ไปคลุกคลีเพื่อพบปะเยี่ยมเยียน รับฟังและสำรวจความเป็นอยู่ ของประชาชนเพื่อได้ข้อมูลในการช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนต่อไปนำไปสู่การเคารพนับถือและ เป็นที่ยอมรับของประชาชน สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการของ อบต. ลำพะยา

โดยสรุปทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการ สื่อสารของนายก อบต. ลำพะยามีวิถีคิดและสื่อสารภายในตนเองตลอดว่า นายก อบต. คือผู้รับใช้ ประชาชน จึงมีความรู้สึกและมีพฤติกรรมที่เป็นผู้ให้บริการและรับใช้ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองในการมีความเชื่อมั่นที่จะสื่อสารอย่างเป็นมิตรเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่อทุกประเด็นเนื้อหาที่มีการติดต่อสื่อสารและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารคือประชาชน เนื่องจากมีความชอบและมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือประชาชน

4) ความรู้ด้านการสื่อสาร

ความรู้ทางการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของ นายก อบต. ลำพะยา ประกอบด้วย ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารความรู้เกี่ยวกับบริบททางการ สื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรม ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารความรู้ด้านการ สื่อสารทางการเมืองและความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง ดังนี้

(1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

พบว่า นายก อบต. ลำพะยามีคุณลักษณะเด่นของผู้นำที่มีการสื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่ทั้ง 7 หมู่บ้านอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาอยู่ใน ตำแหน่งนายก อบต. รวม 5 สมัย หรือ 20 ปี ทำให้รู้จักลูกบ้านของตนเองเป็นอย่างดีในทุกมิติตาม คุณลักษณะทางประชากรและคุณลักษณะทางจิตวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะนายก อบต. ลำพะยา มีบุคลิกภาพความเป็นลูกทุ่ง ติดดิน คลุกคลีกับชาวบ้าน ผู้นำชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้รู้จักและมีความรู้ในการวิเคราะห์ประชาชนเป้าหมายได้ว่า วิธีการสื่อสาร ใดๆที่จะเข้าถึงบุคคลกลุ่มต่างๆ ควรวางตัวอย่างไรที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและไว้วางใจตัว นายก อบต. ได้ง่ายตลอดเวลาทุกสถานที่ และได้ทราบข้อมูล สภาพปัญหา ความต้องการและความ คิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาเป็นชุดข้อมูลในการตัดสินใจการ โครงการและกิจกรรมการพัฒนา ของ อบต. ลำพะยา ต่อไป

“วิธีคิดผมผมมาจากการพูดคุยคลุกคลีกับชาวบ้านตลอดเวลา ไม่ค่อยได้นอนบ้าน นอนหน้า ถึงลูกถึงคนกับชาวบ้าน รู้จักชาวบ้านหมดอยู่หมู่บ้านไหน” (ทองไหม เหลือง สิงหาคมพ.ศ. 2557)

“นายกพอเข้ามาเซ็นเอกสารที่สำนักงาน อบต. เสร็จไปตะลอน ตลอดใครมีปัญหาบอกนายคนๆคลุกคลีกับชาวบ้าน เรื่องสำคัญๆ นายรู้ปัญหาหมดเวลาพบปะกับชาวบ้าน ไม่มีพิธีการชอบไปคนเดียว” (นิทัศน์ศรีชมพูนุสสัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(2) ความรู้เรื่องบริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

ผลการวิเคราะห์ พบว่าด้วยประสบการณ์การเป็นนายก อบต. ลำพะยา 5 สมัย ทำให้นายก อบต. ลำพะยามีความรู้และความเข้าใจในบริบททางกายภาพ บริบทด้านความเชื่อ ค่านิยม ศาสนา ประเพณี โครงสร้างความสัมพันธ์ของคนใน 7 หมู่บ้านของตำบลลำพะยา ที่เป็นชุมชนพหุวัฒนธรรมประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนับถือศาสนาพุทธและนับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 1 หมู่บ้าน (หมู่ที่ 7) ทำให้ทราบถึงแบบแผนและวิธีการสื่อสารกับคนในชุมชนชนบท เช่น นายก อบต. มีการลงพื้นที่เพื่อพบปะ พูดคุยโดยตรงอย่างไม่เป็นทางการเพื่อรับฟังปัญหาทุกข์สุข สื่อสารแบบสองทางโต้ตอบระหว่างคู่สนทนา โดยใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ สร้างบรรยากาศแบบกันเอง ตามรูปแบบการสื่อสารของผู้คนในเขตชนบท รวมทั้งมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชาวบ้านทุกกิจกรรมของทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้นายก อบต. ลำพะยามีความเข้าใจบริบทการสื่อสารของชุมชนได้ดีว่าสถานที่ใดเป็นพื้นที่สาธารณะ เป็นแหล่งรวมคนหลายกลุ่มของหมู่บ้านที่จะเป็นช่องทางในการเปิดรับข่าวสาร พูดคุย ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของ อบต. และ สร้างมวลชนในพื้นที่ได้ ระหว่างนายก อบต. กับประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขต อบต. ลำพะยา เช่นนายก อบต. จะมีการสื่อสารโดยตรงกับชาวบ้านด้วยการ ไปนั่งร้านน้ำชากาแฟเข้าไปทักทายชาวบ้านที่กำลังสัญจรไปมาบนถนนเส้นทางในหมู่บ้าน หรือเข้าไปพูดคุยซักถามเกษตรกรชาวสวนผลไม้ขณะเก็บเกี่ยวผลผลิต เป็นต้น

“นายกกับรองนายก จะอยู่ในพื้นที่ตลอด พบปะพูดคุยกับคนทุกกลุ่ม บางช่วงที่นายกกับมอเตอร์ไซด์ เจอชาวบ้าน เกษตรกรกำลังกรีดยาง ไปสวน แก่ก็หยุดคุยทักทาย ถามทุกข์สุขคนลำพะยาทำสวนเป็นหลักสวนผลไม้ สวนยางพารา” (นิทัศน์ศรีชมพูนุสสัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ.2557)

(3) ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อการบริหาร

พบว่า ด้วยประสบการณ์การเป็นนักธุรกิจก่อนเข้าสู่การเป็นนักการเมืองท้องถิ่นและประสบการณ์เป็นนายก อบต. 4 สมัย ทำให้นายก อบต. ลำพะยา มีความรู้

ด้านการสื่อสารในการบริหารองค์กรเพื่อนำมาใช้ในการสั่งการ การมอบหมายงาน และกำกับดูแลงานด้วยวาจาหรือผ่านสื่อโทรศัพท์มือถือโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ และร่วมดำเนินงานแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยตนเองกับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อบรรลุผลอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาและช่วยเหลือประชาชนทันการณ์นอกจากนี้ นาย อบต. ลำพะยาเป็นผู้มีความรู้ในการสื่อสารเพื่อบริหารชุมชนที่รู้วิธีการสื่อสารนำไปสู่การสร้างความกลมเกลียวความรักความสามัคคีให้เกิดขึ้นกับทุกกลุ่มในตำบลทั้งกลุ่มทีมบริหารฝ่ายการเมือง กลุ่มแกนนำชุมชน กำนัน และผู้ใหญ่บ้านเป็นทีมงานและประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือเข้ามาร่วมกิจกรรมของ อบต. ลำพะยาอย่างสมัครใจจะเห็นได้จาก อบต. ลำพะยา มีการจัดกิจกรรมตามประเพณีและเทศกาลสำคัญบ่อยครั้ง ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ทีมบริหารฝ่ายการเมือง นาย อบต. และประชาชนในพื้นที่จะร่วมด้วยช่วยกันเตรียมการจัดกิจกรรมตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จสิ้น

“ปัจจุบันนายกลงพื้นที่ ประปาก็ทำเองไปกับเจ้าหน้าที่นายกสั่งการระดับล่างที่อาวุโสน้อยกว่านายก ส่วนใหญ่ นายก จะสั่งการ โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ สั่งกับผู้นำท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น (กำนัน โตะอิหม่าม ผู้ใหญ่บ้าน ประธานกลุ่ม ผู้นำเยาวชน) ก็จะประสานกับระดับชุมชน” (เช่นดั่งคำสัมภาษณ์ 23 สิงหาคม 2557)

“คนในสำนักงานชอบนายก ที่เอาจริงเอาจัง ตัดสินใจปัญหาเร็ว ไม่มีรายละเอียดปลีกย่อยสำหรับมุมฝ่ายการเมือง มองนายกเป็นทีมเดียวอยู่มาด้วยกัน 4 สมัยจะเลือกใหม่เข้า 5 สมัย” (นายนิทัศน์ศรีชมพูนุสสัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(4) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง

พบว่า นายก อบต. ลำพะยา มีความรู้ในการสื่อสารพูดโน้มน้าวใจให้วิธีคิดในการร่วมพลังพัฒนาชุมชน เพื่อสร้างความเอกภาพและประสานกลุ่มคนที่คิดต่างในทางการเมืองของชุมชนให้มีความเข้าใจเป็นหนึ่งเดียว ไม่มีทีมคู่แข่งเป็นทีมงานของฝ่ายการเมือง และช่วยเหลือนายก อบต. และภารกิจของ อบต.

“ตำบลลำพะยา ฝ่ายการเมือง ฝ่ายผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น เป็นทีมเดียวกันไม่มีจุดค้อยเพราะกำนัน+นายก+สมาชิก เป็นทีมเดียวกัน ไม่มีคู่แข่ง เคยมีคนลงแต่ไม่ชนะ” (ณรงวิทย์สิทธิพันธ์ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(5) ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง

เป็นข้อค้นพบที่โดดเด่นของนายก อบต. ลำพะยาที่ประชาชนทุกหมู่บ้านในตำบลลำพะยา มีความเชื่อถือ ไว้วางใจนายก อบต. ลำพะยาเป็นลำดับต้นๆ หรือเป็นบุคคลแรกที่ชาวบ้านนึกถึงเมื่อมีปัญหาส่วนตัวและปัญหาของชุมชน เพราะนายก อบต. ลำพะยาสามารถสื่อสารแก้ปัญหาให้เกิดความเข้าใจแก่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายเกิดความพึงพอใจเท่าเทียมกัน โดยสื่อสาร

เจรจาไกล่เกลี่ยที่เน้นการประนีประนอม ไม่เน้นการสื่อสารที่นำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งขั้นแตกหัก หรือทำลายน้ำใจกันในหมู่ประชาชนในชุมชนหรือกลุ่มบุคคลภายนอกชุมชน

“นายก อบต. แทบจะเป็นพ่อของตำบล จัดการทุกเรื่อง ทั้ง 2 คู่กรณี ทุกคนเป็นลูกของนายกหมดทั้ง 2 ฝ่าย ที่เป็นคนในตำบล เคลียร์กันให้พอใจทั้ง 2 ฝ่าย(เพ็ญศรีทองซูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

ทักษะการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ถ้าพะยา ประกอบด้วย การเลือกใช้สื่อการกำหนดเนื้อหาสารการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสารและทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำ คือ นายก อบต. มีดังนี้

(1) ทักษะการเลือกใช้สื่อผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. ถ้าพะยา เลือกใช้สื่อบุคคลในลักษณะการสื่อสารตรงแบบเผชิญหน้า คือ ตัวนายก อบต. ทีมบริหารฝ่ายการเมืองและผู้นำชุมชนในพื้นที่เป็นสื่อหลักในการติดต่อสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารและการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในแต่ละหมู่บ้านในหลายรูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การสื่อสารโดยตรงระหว่างนายก อบต. กับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย 2) นายกสื่อสารตรงด้วยการลงพื้นที่ไปตามบ้านเรือนของชาวบ้านเพื่อพบปะพูดคุย เชื่อมโยนแบบไม่เป็นทางการ 3) นายก อบต. สื่อสารตรงไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของ อบต. ใช้สื่อโทรศัพท์มือถือ ในกรณีมีการกิจเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที 4) นายก อบต. สื่อสารตรงด้วยการนั่งคุยพบปะที่ร้านน้ำชา กาแฟชุมชน และ 5) นายก อบต. สื่อสารตรงด้วยการทักทายหยุดพูดคุยบนถนนเส้นทางในหมู่บ้าน

นอกจากนี้นายก อบต. ยังเลือกใช้สื่ออื่นๆ ในการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ได้แก่ สื่อหอกระจายข่าวการทำจดหมายเป็นลายลักษณ์อักษรไปถึงผู้นำชุมชนรณแห่งประชาสัมพันธ์

“กลุ่มเป้าหมายที่นายกสื่อสารด้วย นายกจะพบปะ โดยตรงแบบเผชิญหน้า กับบุคคล หรือกลุ่ม เช่น กลุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มสตรีผู้นำชุมชน กลุ่มเยาวชนต่างๆ ช่างงาน นายกจะคุยกันเองหมดนายทำเองหมดคนประสานงาน คือ เลขานายก” (เพ็ญศรีทองซูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร

การสื่อสารของนายก อบต. ถ้าพะยาส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขต อบต. ถ้าพะยาที่เป็นผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงของ อบต. ถ้าพะยา เนื้อหาที่นายก อบต. สื่อสารมุ่งเน้นในประเด็นการสำรวจ สอบถามการได้มาข้อมูลความเป็นอยู่ของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านเพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนา โครงการและกิจกรรม

พร้อมหาแนวทางแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและประชาชนเองก็นิยมสื่อสารตรงกับนายก อบต. ในเป็นประเด็นการขอความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนที่ระดับปัจเจกบุคคลและระดับชุมชนถึงแม้บางเหตุการณ์ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. ถ้าพะยา แต่นายก อบต. ถ้าพะยาให้ความช่วยเหลือทุกคน ทุกเรื่อง รับร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง

(3) ทักษะการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสาร

พบว่า นายก อบต. มีการออกแบบวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและแบบแผนการสื่อสารของคนในชนบทเช่น การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ หรือแหล่งใต้ (พูดภาษาไทยถิ่นใต้) เป็นหลักกับทุกกลุ่มคนภายในชุมชน เช่น สื่อสารภาษาไทยถิ่นใต้ในการประชุมประจำเดือนของสำนักงาน อบต. ถ้าพะยาอย่างเป็นทางการแหล่งใต้กับลูกบ้านไทยพุทธ ไทยมุสลิมทีมบริหารฝ่ายการเมืองและผู้นำชุมชน ยกเว้นการใช้ภาษาไทยราชการกับบุคคลภายนอกหรือการประชุมอย่างเป็นทางการกับหน่วยงานภายนอกเนื่องจากนายก อบต. เชื่อว่า การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นที่จะแสดงความใกล้ชิดสนิทสนม เข้าถึงตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลให้เกิดความไว้วางใจและมีความรู้สึกร่วมเป็นคนบ้านเดียวกันกับชาวบ้านในเขตชนบทนั้น จำเป็นต้องมีบุคลิกภาพติดดิน การวางตัว การแต่งกาย การใช้ภาษาถิ่น ท่าทาง ต้องเป็นไปในแบบฉบับลูกทุ่ง ไม่สร้างระยะห่างระหว่างผู้ปกครองกับลูกบ้าน บรรลุผลเป้าหมายการสื่อสารที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ ความไว้วางใจและประชาชนมีส่วนร่วมและพึงพอใจในภารกิจของ อบต.

(4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำคือ นายก อบต.

ก. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และสร้างมวลชนในพื้นที่เป็นทักษะการสื่อสารที่โดดเด่นของนายก อบต. ถ้าพะยา ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ประชาชนในพื้นที่พบว่าส่วนใหญ่มีบริบททางสังคมชนบทและวัฒนธรรมเครือญาติ ประกอบกับปัจจัยความคาดหวังของประชาชนต่ออบต.นายก อบต. คือ ที่พึ่งของชาวบ้านในทุกๆ เรื่อง ตั้งแต่เกิดถึงเสียชีวิต พึ่งพาทั้งมิติส่วนตัวและร้องขอความช่วยเหลือเรื่องของส่วนรวม โดยผู้คนในแต่ละหมู่บ้านนิยมติดต่อสื่อสารพูดคุยแบบเผชิญหน้าไว้วางใจคนภายในชุมชน ส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารของนายก อบต. ถ้าพะยามุ่งเน้นการลงพื้นที่เพื่อพูดคุยพบปะเข้าหาเข้าถึงมวลชนด้วยตัวเองอย่างไม่เป็นทางการ ประกอบกับการมีวิถีจิตอาสาให้บริการและช่วยเหลือประชาชนในเขตปกครองของ อบต. ถ้าพะยา ตลอด 24 ชั่วโมง และการมีทักษะด้านการแสดงบุคลิกภาพติดดิน การวางตัวเป็นกันเอง การแต่งกายกลมกลืนกับชาวบ้านและใช้ภาษาถิ่นใต้ในการสื่อสาร ทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพระหว่างนายก อบต. กับประชาชนอย่างดีเยี่ยม มีความสนิทสนม ชาวบ้านไว้วางใจเชื่อถือเป็นที่กล่าวขานยอมรับว่า เป็นพ่อของตำบล เป็นที่พึ่งของคนทุกคนในถ้าพะยาและที่พึ่งในทุกเรื่อง

“พี่ว่าคนลำพะยาต้องมีเบอร์นายกทุกบ้าน เพราะเชื่อถือไว้วางใจ โทรศัพท์หานายคนเดียว ผ่านนายกโดยตรง ไม่ต้องระบบราชการที่ผ่านหลายชั้นกว่าจะเจอคนเบอร์ 1 แต่เป็นระบบชาวบ้านเน้นไปหาถึงตัวโทรถึงนายกเองโดยตรง เพราะชาวบ้านคิดว่าถ้ามาติดต่อที่ สำนักงาน อบต. ไม่กล้า ชาวบ้านจะสื่อสารผ่านนายกเลย แต่ไม่บอกสมาชิก อบต. 2 คนประจำหมู่บ้าน ชาวบ้านคิดว่าทุกเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของนายกนายกรับใช้ชาวบ้านเป็นเขเว้นอีเลเว่นนายกมาตั้งแต่ 6 คูแลทุกคน ทุกเรื่องในตำบล นายก อบต. แทบจะเป็นพ่อของตำบลจัดการทุกเรื่อง” (เพ็ญศรีทองชูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ข. ทักษะการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ พบว่า นายก อบต. นิยมใช้การสื่อสารตรงอย่างไม่เป็นทางการในลักษณะการสื่อสารสองทางด้วยสื่อบุคคลคือตัวนายก อบต. พบปะพูดคุยโดยตรงกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในองค์กรกับผู้ได้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารกับประชาชนและผู้นำชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน เพราะทำให้นายก อบต. ทีมงานและลูกบ้านสามารถมีปฏิริยาโต้ตอบกลับทันที โดยนายก อบต. เชื่อว่ารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมของงานท้องถิ่นคือ การสื่อสารแบบคุยแบบตัวต่อตัวเห็นหน้ากัน มีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกันพูดคุยด้วยบรรยากาศเป็นกันเอง เป็นพวกเดียวกัน มีอะไรก็บอกเล่าปรึกษาหารือเสมือนคนในครอบครัวจะนำไปสู่การได้ข้อมูลและแก้ปัญหาให้ชาวบ้านได้ตรงจุด รวดเร็วทันการณ์

“จะสั่งการด้วยวาจาเป็นหลัก ไม่ใช่หนังสือจะทำอะไรก็สั่งบอกที่จักรให้ไปบอกคนอื่นที่รับผิดชอบงานนั้นต่อ นายกไว้ใจที่จักรถึงแม้ไม่ใช่หน้าที่ทำนายกจะประสานคนที่ทำงาน ทำให้ได้เร็ว” (ประจักษ์ทองชูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก ลำพะยาเข้าถึงชาวบ้าน เช่น ไปนั่งคุยกับชาวบ้านทุกที่ ชาวบ้านก็ชอบคุยกับนายก ความร่วมมือจะดี ถ้าไม่คุยไม่ได้ผล” (เชน ดิ่งคำ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ค. ทักษะการสื่อสารเชิงการกระทำผลการวิเคราะห์ พบว่าเป็นทักษะการสื่อสารที่โดดเด่นของนายก อบต. ลำพะยา ที่ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนทุกกลุ่มว่าเป็นนักปฏิบัติการ พูดและทำ หรือไม่พูดแต่ปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่างแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ทีมงาน ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน ได้เห็นการวิธีการทำงานของนายก อบต. ลำพะยาสื่อสารด้วยผลงาน การกระทำร่วมกับชาวบ้าน ทำให้ชาวบ้านเห็นแบบอย่างของภาพลักษณ์ผู้นำที่เสียสละ ท่วมเทร่วมทุกข์ร่วมสุข ในการพัฒนาชุมชน นำไปสู่การได้รับความไว้วางใจเป็นพ่อของตำบล

“คนเห็นนายก กำนัน กวาดขยะ รางป่าอยู่ ชาวบ้านเห็นก็ไปร่วมช่วย” (เพ็ญศรีทองชูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ง. ทักษะการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งพบว่า ทุกปรากฏการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับประชาชนในตำบลลำพะยานายก อบต. ลำพะยา จะเป็นบุคคลแรกที่ประชาชนร้องขอความช่วยเหลือให้สื่อสารจัดการความขัดแย้งดังกล่าวทั้งกรณีขัดแย้งระหว่างประชาชนในชุมชนด้วยกัน หรือ ความขัดแย้งประชาชนในชุมชนกับบุคคลภายนอก เนื่องจากนายก อบต. เน้นการสื่อสารเพื่อการประนีประนอม มีวิธีการพูดคุยอธิบายและโน้มน้าวให้คู่กรณีเห็นและเข้าใจถึงเหตุและผลเชิงลบแห่งความขัดแย้ง ทำให้ทุกคนเสียประโยชน์เสียมิตร

“คนทะเลาะเรื่องที่ดิน ป่าไม้ นายกพูดเจรจาไกล่เกลี่ย คนเกรงใจนายกนายกพูดไกล่เกลี่ยแบบให้เห็นเหตุผลมากที่สุด ให้อีกฝ่ายคิดอย่างไร ถ้านายกพูดชาวบ้านโอเค ถ้าตำรวจมา ทะเลาะต่อ (วิเคราะห์ นายกมีพฤติกรรมที่สื่อสารมีบาร์มีคนเกรงใจ)” (เพ็ญศรีทอง ฐิติสัมพันธ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

จ. ทักษะการสื่อสารด้วยบุคลิกภาพเป็นข้อค้นพบที่เป็นจุดเด่นของนายก อบต. ที่สื่อสารในรูปแบบอวัจนภาษาเชิงสัญลักษณ์ในด้านบุคลิกภาพที่เป็นอัตลักษณ์เด่นของนายก อบต. ลำพะยา ที่สื่อสารทุกรูปแบบเพื่อเข้าถึงประชาชน และประชาชนสามารถเข้าถึงนายก อบต. ลำพะยา ได้ง่าย พบได้ทุกวันทุกที่ ตลอด 24 ชั่วโมงได้รับการยอมรับจากประชาชนทุกกลุ่มทั้งภายในตำบลและภายนอกชุมชน ในภาพของนายก อบต. ตัดสิน ถึงลูกถึงคน ทำงานเชิงรุก เป็นพ่อของตำบล เป็นผู้บำบัดทุกข์บำรุงสุขชาวบ้านตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งเรื่องระดับส่วนบุคคลและชุมชน

“มนุษยสัมพันธ์ดีมาก เป็นคนไม่พูดมากทำงานเชิงรุก นายกมีการพูดคุยเข้าถึง พบปะชาวบ้านทุกกลุ่มของตำบลสัมผัสกับคนทุกระดับ นายกลำพะยาต่างจากที่อื่น ความมีน้ำใจช่วยเหลือคนอื่น คนระดับล่างทุกคนไม่เลือกพรรคพวก” (เชน ตังคำสัมพันธ์ 26 สิงหาคม 2557)

“นายกอยู่ติดดินคุณเห็นผู้นำส่วนใหญ่ใส่สูทผู้นำที่นี่แต่งตัวบ้านๆ” (มะยารัตน์ดิ้ง ดั้งสัมพันธ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

สรุป คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา ในด้านประสบการณ์ทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทักษะคิดทางการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล กล่าวคือ มีการประยุกต์ใช้การปฏิบัติงาน นำไปสู่การใช้กลยุทธ์กลยุทธ์เข้าใจเข้าถึงฟังพาได้ 24 ชั่วโมง ซึ่งมีกลยุทธ์การสื่อสารย่อยสำคัญได้แก่ กลยุทธ์การให้บริการประชาชน 24 ชั่วโมงกลยุทธ์บุคลิกภาพนายก ตัดสินกลยุทธ์พ่อผู้บำบัดทุกข์บำรุงสุขกลยุทธ์นักพัฒนาการทำให้เห็นเป็นตัวอย่างกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในชุมชนแบบเชื่อฟังและกลยุทธ์นักประสานสิบทิศ

ตารางที่ 4.3 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา

ประสบการณ์ ทางการ บริหาร	คุณวุฒิ การศึกษา	ทัศนคติ ทางการ สื่อสาร	ความรู้ด้านการ สื่อสาร	ทักษะการสื่อสาร เฉพาะบุคคล	ข้อค้นพบ กลยุทธ์การสื่อสาร
นายกองค์การ บริหารส่วน ตำบล 4 วาระ/ สมัย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ(ช่างกล โรงงาน) วิทยาลัยเทคนิค ยะลา อำเภอ เมือง จังหวัด ยะลา	1.จิตอาสา นายก อบต. คือผู้รับใช้ ของ ประชาชน 2. การสื่อสาร และการ ประชาสัมพันธ์ สร้าง ภาพลักษณ์ ด้วยผลงาน 3.การเป็น แบบอย่าง ผู้บริหาร ท้องถิ่นที่ดี “ นักปฏิบัติ” 4.การสร้าง การมีส่วน ร่วม	1.ความรู้ในการ วิเคราะห์ผู้รับสาร 2.ความรู้เกี่ยวกับ บริบททางการ สื่อสารและ บริบททางสังคม และวัฒนธรรม 3.ความรู้ด้านการ สื่อสารเพื่อการ บริหารชุมชน 4.ความรู้ด้านการ สื่อสารทาง การเมือง 5.ความรู้ด้านการ สื่อสารเพื่อ จัดการความ ขัดแย้ง 6.ความรู้ด้านการ ช่างโยธา 7.ความรู้ในการ เข้าถึงและสร้าง มวลชน 8.ความรู้ในกฎ ระเบียบทาง ราชการ	1.ทักษะการเลือกใช้ สื่อบุคคล 2. ทักษะการออกแบบ สารและวิธีการ นำเสนอสารในการ เข้าถึงประชาชน-3. ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์และการ สร้างมวลชน 4.ทักษะการสื่อสาร เพื่อการบริหารจัดการ ชุมชน 5.ทักษะการสื่อสารเชิง การกระทำ(สร้าง ผลงาน) 6.ทักษะการพูดเพื่อ การจัดการความ ขัดแย้งและการ ประนีประนอม 7.ทักษะด้าน บุคลิกภาพดี 8.ทักษะการพูดเพื่อ โน้มน้าวใจ 9.ทักษะการเจรจา ต่อรอง 10.ทักษะการ ประสานงานกับ หน่วยงานภายนอก	กลยุทธ์เข้าใจเข้าถึง ฟังพาได้ 24 ชั่วโมง กลยุทธ์ย่อย 1.กลยุทธ์การ ให้บริการ ประชาชน 24 ชั่วโมง 2. กลยุทธ์ บุคลิกภาพ นายก ดีดดิน 3. กลยุทธ์พ่อผู้ บำบัดทุกข์บำรุงสุข 4. กลยุทธ์นัก พัฒนาการทำให้ เห็นเป็นตัวอย่าง 5. กลยุทธ์การ จัดการความขัดแย้ง ภายในชุมชนแบบ เชื้อฟัง 6.กลยุทธ์การ ให้บริการ ประชาชน 24 ชั่วโมง 7. กลยุทธ์ประสาน สิบทิศ

2.1.3 นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่

1) ประสบการณ์ทางการบริหาร

นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่เป็นบุคคลหนึ่งที่เป็นต้นแบบหรือไอดอลของนายองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ในจังหวัดปัตตานีเป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านความสำเร็จในการสื่อสารและนำเสนอ โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณภายนอก คุณลักษณะเด่นเน้นการสื่อสารการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่เน้นการสร้างผลงานให้มีความสำคัญกับภารกิจการเข้าถึงชาวบ้านทุกครัวเรือน มีการสื่อสารพูดคุยพบปะและเยี่ยมเยียนชาวบ้านเพื่อสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความเป็นอยู่ สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาจากชาวบ้านในพื้นที่ทั้ง 7 หมู่บ้านที่รับผิดชอบ ทำให้นายก อบต. สามารถจดจำบ้านเลขที่ของชาวบ้านแต่ละหมู่บ้านได้ดี

ปัจจุบันนายก อบต. นาประดู่ดำรงตำแหน่งนายก อบต. เป็นระยะเวลา 4 สมัย มีความโดดเด่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเชิงประจักษ์เป็นผู้ชอบศึกษาแสวงหาความรู้และการต่อยอดการเรียนรู้เดิมเข้าสู่การเวทีการเมืองครั้งแรกด้วยวุฒิการศึกษา ป.6 ศึกษาต่อในระบบการศึกษานอกโรงเรียนจนจบระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จบปริญญาตรีสาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏสงขลา และจบการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรวิทาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2557 และมีแนวคิดที่จะศึกษาต่อในระดับดุษฎีบัณฑิต

ประสบการณ์ด้านการเมืองท้องถิ่นของนายก อบต. นาประดู่ เข้าสู่การเมืองด้วยการเป็นสมาชิกสภาตำบล ในปี พ.ศ.2539 จากการสนับสนุนของบิดา ที่ต้องการให้ช่วยเหลือชุมชน ประกอบกับบิดามีเครือข่ายและพรรคพวกทำงานการเมืองในระดับชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน และกำนัน และเห็นความไม่เป็นธรรมขณะเป็นสมาชิกสภาตำบล ทำให้อยากเป็นนักการเมือง อีกทั้งก่อนเข้าสู่การเมืองท้องถิ่นเคยเป็นคนขับรถของเจ้าของบริษัท เป็นคนช่างสังเกต สะสมความรู้จากการได้ยินและได้เห็นการสื่อสารของผู้นำกับคู่สื่อสารต่างๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ทำให้มีทัศนคติที่เชื่อว่าผู้นำหรือนายก อบต. ที่ประสบความสำเร็จต้องมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะทักษะการพูดและทักษะการโต้ตอบทางการสื่อสาร

2) คุณวุฒิการศึกษา

นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏสงขลา และจบการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2557 และมีแนวคิดที่จะศึกษาต่อในระดับดุษฎีบัณฑิต

3) ทักษะต่อการสื่อสาร

(1) การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสาร

การวิเคราะห์ทัศนคติทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ ประกอบด้วย ทักษะด้านความคิด อารมณ์และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร ดังนี้

ก. ทักษะด้านความคิด ความรู้ และความเชื่อ พบว่านายก อบต. นาประดู่ เป็นผู้ที่มีการสื่อสารภายในตนด้วยการทบทวนความคิด สร้างความเข้าใจและสร้างคำถามและหาคำตอบเกี่ยวกับวิถีคิดและวิธีการทำงานตลอดเวลาคือมีวิถีคิดเชิงบวกในการดำเนินชีวิต เปลี่ยนวิกฤติเป็นโอกาส ช่วงที่เป็นสมาชิกสภาตำบลและเป็นประธานกรรมการบริหาร อบต. สมัยแรกด้วย วุฒิการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ไม่เป็นที่ยอมรับ จึงมีการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่องประกอบกับภรรยาเป็นผู้อยู่เบื้องหลังการผลักดันและส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงเดิมมีวุฒิการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จนจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจบปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาและสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ที่วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อต้นปี พ.ศ.2557 อีกทั้งภรรยาได้ช่วยในการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนหากนายก อบต. นาประดู่ติดภารกิจ จนเป็นที่รับรู้และชื่นชมของชาวบ้านตำบลนาประดู่ตลอดระยะเวลาการอยู่ในตำแหน่งนายก อบต. 3 สมัย

“เป็นนายก อบต. ครั้งแรก เป็นประธานบริหาร จบแค่ ป.4 เรียนศึกษาผู้ใหญ่จบบริหาร ปริญญาตรี ชีวิตโดนท้าทายในการทำงานเนื่องจากความรู้น้อยทำให้มีทัศนคติที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการเรียนต่อในระดับสูงขึ้น ปัจจุบันจบปริญญาโท สาขาการปกครองท้องถิ่นจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีโอกาสนำความรู้ ทฤษฎีแนวคิดมาใช้ในกระบวนการบริหารงาน อบต. รู้ขั้นตอนการพัฒนาดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ทำให้สำเร็จ ครอบครัวส่งเสริมเช่น นายก ไม่อยู่ภรรยาผมไปทำภารกิจแทนในการไปร่วมกิจกรรมของชุมชน ทำให้ครอบครัวผมสื่อสารกับชุมชนไม่มีห่างกัน” (คอชีร์มามุสสัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

นายก อบต. นาประดู่ เป็นผู้ที่มีวิถีคิดที่โดดเด่นในการสื่อสารกับตัวเองด้วยการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตนเองในอดีตทุกช่วงวัยของชีวิตชอบสังเกตและสะสมวิถีคิดของผู้คนรอบข้างที่มีปฏิสัมพันธ์หรือ จากการเข้าไปมีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์และนำข้อดีมาพัฒนาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตของตนเองและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

นายก อบต. จนประสบผลสำเร็จ (ส่วนพฤติกรรมการสื่อสารที่ไม่ดีก็จะไม่กระทำเช่นนั้น) เช่น อาชีพเดิมเป็นคนขับรถของข้าราชการชั้นสูงของจังหวัด ก็จะสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของคนเป็นหัวหน้า เจ้านาย สื่อสารคุยกับลูกน้องอย่างไร ลูกน้องรักหรือไม่ชอบการเข้าหาและปฏิบัติตัวต่อผู้อาวุโสกว่าการเจรจาต่อรองและการพูดคุยเพื่อจัดการความขัดแย้งต่างๆ ขณะเรียนหนังสือระดับปริญญาตรี และปริญญาโทก็เรียนรู้และเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของคนในหลายสภาพหลายฐานะในสังคมและการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ในสังคมในฐานะผู้บริหารและผู้ตามทำให้นายก อบต. มีพฤติกรรมการสื่อสารเป็นที่ยอมรับของผู้ได้บังคับบัญชาประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในชุมชน รวมทั้งบุคคลภายนอก เนื่องจากมีวิธีการทำงานเชิงรุกให้ความสำคัญกับการสื่อสารตรงลงพื้นที่ที่เยี่ยมเยียน พบปะพูดคุยกับประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้านเป็นภารกิจหลัก เพื่อได้สัมผัสความเป็นอยู่ เข้าใจสภาพปัญหา ความต้องการแบบข้อมูลปฐมภูมิ และเข้าถึงชาวบ้านระดับครัวเรือน นำไปสู่การพัฒนาโครงการและกิจกรรมที่เหมาะสมตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของคนในชุมชนได้ โดยเฉพาะการมีความคิดความเชื่อว่า ตำแหน่งนายก อบต. ประชาชนเลือกให้ทำงานทุก 4 ปี ประชาชนคือ นายของเรา

“ปัจจุบันนายกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ถ้าเจอนายๆจบคือสามารถตอบสนองให้คำตอบได้ทันที แต่ถ้าเจอสมาชิกไม่สามารถตอบสนองได้เร็ว ทำให้ผมต้องลงพื้นที่บ่อยๆ ถ้าไม่คิดภารกิจ ผมเข้าทุกงาน นายบางคนไม่กล้าลงพื้นที่เพราะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ไม่ได้ทำตามสัญญาประชาคมผมจึงกล้าไปชุมชน”
(คอซึร์มานุสสัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

นอกจากนี้ นายก อบต. นาประดู่ได้รับการสื่อสารถ่ายทอดความคิดและการสนับสนุนจากบิดาให้เข้าสู่เส้นทางการเมืองท้องถิ่นเนื่องจากบิดามีพรรคพวกทำงานการเมืองและเป็นผู้นำชุมชนของตำบลนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ โดยถ่ายทอดความคิดที่เชื่อว่าการเป็นนักการเมืองท้องถิ่นสามารถช่วยเหลือคนในชุมชนได้ง่ายอีกทั้งมีประสบการณ์ทางการเมือง ทำให้ทุ่มเททำงานอย่างจริงจัง มีปฏิสัมพันธ์และมีการสื่อสารสองทางกับชาวบ้านด้วยแนวทางเข้าใจ เข้าถึงและพัฒนา จนที่เป็นยอมรับทั้งในตำบลนาประดู่และตำบลอื่นๆ ในเขตอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

การมีทัศนคติของ นายก อบต. นาประดู่ที่เชื่อว่า ยุคโลกาภิวัตน์ การเปิดรับและการแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ จะนำไปสู่การเรียนรู้การเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆ ทำให้เกิดการปรับตัว เปลี่ยนแปลงวิถีคิดในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและได้ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรให้เท่าทันยุคสมัย โดยเปิดรับข่าวสารทุกวันในช่วงกลางคืนก่อนนอนจากสื่อวิทยุโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต และค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

“ก่อนนอนทุกคืน ก่อน 4ทุ่มผมจะเปิดอินเทอร์เน็ตเพื่ออ่านข่าวออนไลน์ ประมาณวันละ ครึ่งชั่วโมง เพื่อติดตามข่าวสารตลอดทั้งวันอ่านเฉพาะประเด็นข่าว เปิดหน้า 1-2 เราสนใจข่าวเศรษฐกิจข่าวการเมือง เพื่อนำไปเป็นประเด็นในการสนทนาที่ร้านน้ำชาชุมชนได้ และพูดคุยกับคนอื่น ๆ ได้ แต่ทุกวันผมจะเปิดเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นดูว่ามีภารกิจกิจกรรมอะไรที่เกี่ยวข้องกับนายก อบต. เพราะภารกิจที่กรมฯสั่งการมอบหมายกว่าหนังสือจะมาถึง ข้าพผมใช้วิธีเปิดรับข้อมูล หาข้อมูลก่อนหนังสือมาถึง เพราะถ้ามีประเด็นอะไรเกี่ยวกับนายก อบต. ก็จะประกาศในเว็บไซต์ ถ้ารอจดหมายหนังสือให้ลูกน้องเสนอไม่ทันการ ทำงานไม่ทัน เพราะถ้ากรมจะให้เราทำอะไรก็จะลงในเว็บไซต์ก่อน เราก็สามารถวางแผนการทำงาน สั่งการผู้ปฏิบัติลูกน้องเราได้ทันที” (คอซิริมา สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือนายก อบต. นาประคุ่มีการสื่อสารภายในตนเองที่มีการตกผลึกทางความคิดในการเป็นผู้บริหารส่วนท้องถิ่นที่มีประสบการณ์ในการนำการเมืองที่ยาวนาน 18 ปีต่อเนื่อง ตั้งแต่สมาชิกสภาตำบล ประธานกรรมการบริหาร อบต. รองนายก อบต. และนายก อบต. 3 สมัย ทำให้เห็นความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของผู้นำท้องถิ่นและผู้ผู้นำในองค์กรต่างๆ ที่คลุกคลีและติดต่อสื่อสารด้วย เกิดการเรียนรู้มาพัฒนาตนเอง พัฒนางาน พัฒนาชุมชน ได้แนวคิดและแนวปฏิบัติว่าการอยู่ในวงการผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต.) ที่จะประสบผลสำเร็จเป็นที่ยอมรับ นายก อบต. ควรมีพฤติกรรมสื่อสารที่เป็นผู้รับใช้ประชาชน ประชาชนเป็นนายที่เลือก นายก อบต. ให้มาเป็นผู้นำของชุมชน

ข. ด้านอารมณ์และความรู้สึกพบว่าบุคลากรในสำนักงาน อบต. ที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับ ทีมบริหารฝ่ายการเมือง ผู้นำชุมชน (ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน) และเจ้าหน้าที่รัฐในตำบลนาประคุ่มีการติดต่อสื่อสารและใกล้ชิดในการปฏิบัติงานกับนายก อบต. ทุกคนได้ชื่นชมและยอมรับพฤติกรรมสื่อสารในการแสดงวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการบริหารงานของนายก อบต. ว่าเป็นผู้ที่มีอารมณ์คงที่ ใจเย็น หน้าตายิ้มแย้ม มนุษย์สัมพันธ์ดีเป็นผู้นำที่มุ่งผลผลิต ผลลัพธ์และมุ่งสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มคนทุกฝ่าย เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลนาประคุ่มี

“ใจเย็นทำงานเชิงรุกพูดคุยไม่ใช้อารมณ์กับพนักงานบริหารแบบที่แบบน้อง เช่น เด็กไม่ทำงาน พูดคุยให้เหตุผล ส่วนใหญ่ไม่ใช้อารมณ์ สื่อสารด้วยการตักเตือนวิธีการสั่งการ ทางโทรศัพท์ เพราะชีวิตนายกไปหางบ ติดต่อกนภายนอกเยอะ ในมุมมองของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนามองนายกทำงาน แบบเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ในมุมมองของชาวบ้าน เห็นนายกเป็นคนดีเช่น บางหมู่บ้านจะพูดว่าควรทำตัวแบบนายก ไม่ถือตัว ขยันเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” (สันติเจษธานี สัมภาษณ์ 3 มีนาคม 2558)

ค. ด้านแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของนายก อบต. นาประดู่ข้อค้นพบสำคัญ คือ เป็นผู้ที่มีวิธีการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการสื่อสารด้วยการกระทำ (Action for communication) สร้างผลงานเชิงประจักษ์ด้วยโครงการ กิจกรรม ที่เป็นการให้บริการ การช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนทุกด้านในการดำรงชีวิตและเข้าถึงมวลชนทุกกลุ่มในตำบล

“ผมคิดว่ามีเสียงตอบรับจากประชาชนในเขต อบต. นาประดู่พึงพอใจนายก คอซี ประมาณ 80-90% คนภายนอกชุมชนมอง นายก อบต. นาประดู่เป็นคนบริหารจัดการใน อบต. ดีเป็นคนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น นายกดีกับคน ไม่ใช่อำนาจ อิทธิพลให้กับตนเอง บางพื้นที่นายกสร้างอำนาจ อิทธิพล บางที่คนชาวบ้าน ไม่กล้าพูดกับนายก อบต. แต่ที่นี้นายกกล้าพูดกับประชาชนและประชาชนก็กล้าพูดกับนายก” (บ็อราเฮงอาเวสสัมภาษณ์ 3 มีนาคม 2558)

นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้สื่อสาร คือ ตัวนายก อบต. นาประดู่ที่จะทำการสื่อสารในแต่ละครั้งจำเป็นต้องคำนึงถึงทัศนคติ3ประการ คือ ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสารและทัศนคติต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้วิจัยค้นพบ ดังนี้

(2) ทัศนคติต่อตนเอง

นายก อบต. นาประดู่ เป็นผู้ที่มีทัศนคติและวิธีคิดต่อตนเองด้านบวกในการดำเนินชีวิต ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำหน้าที่ผู้นำ โดยสะท้อนจากการเป็นผู้รักการเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเองในการเป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่ดีมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาชุมชนมีทักษะในการติดต่อสื่อสารและสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกชุมชนทำให้ผู้รับสารหรือกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีการรับรู้และประเมินความสามารถทางการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ จากพฤติกรรมการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ได้แก่ ผลงาน (การสื่อสารจากการกระทำ) บุคลิกภาพที่มีการวางตัวทั้งการแต่งกาย ท่าทีท่าทาง สีหน้าและการใช้คำพูดที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารและกลุ่มเป้าหมาย ภาพลักษณ์ที่ดี และการมีชื่อเสียงในฐานะนายก อบต. นักพัฒนาและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับมวลชนทุกกลุ่ม เป็นต้น

(3) ทัศนคติต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. นาประดู่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและมีความรอบรู้ในทุกภารกิจที่นายก อบต. ต้องรับผิดชอบและดำเนินการเป็นผู้มีความเข้าใจอย่างละเอียดในสาระของเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะทำการสื่อสารพบปะพูดคุยหรือการวางตัวต่อผู้รับสารในแต่ละสถานการณ์ที่ทำการสื่อสาร ทำให้มีทักษะในการสื่อความหมายและอธิบายความที่ดี ใช้ภาษา คำพูด และการเรียบเรียงประโยคผู้รับสารแต่ละกลุ่มเข้าใจง่ายและบรรลุวัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร

(4) ทักษะคดีต่อผู้รับสาร

พบว่า ประกอบกับความเป็นคนพื้นถิ่นลูกที่ ทำให้นายก อบต. นาประดู่ รู้จักและมีความเข้าใจคุณลักษณะและสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารของตนเองคือกลุ่มประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดีคือทั้งการมีภาวะผู้นำที่มีจิตใจโอบอ้อมอารีต่อลูกบ้าน ทำให้นายก อบต. นาประดู่ มีทัศนคติที่ดีและสามารถสื่อสารเข้าถึงจิตใจผู้รับสารให้เกิดความนิยมชมชอบและคล้อยตามผู้ส่งสาร

โดยสรุปทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ ประกอบด้วยทัศนคติด้านความคิดความรู้และความเชื่ออารมณ์และความรู้สึกและการแสดงพฤติกรรมซึ่งการมีทัศนคติด้านความคิด ได้แก่การทบทวนและมีการสื่อสารภายในตนเองอย่างต่อเนื่อง การคิดเชิงบวกและมุ่งหวังผลก้าวหน้าและการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทางการบริหารความเชื่อในเรื่องของการพัฒนาตนเองด้านระดับการศึกษานายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน และเชื่อว่าข้อมูลคือหัวใจของการบริหารงานท้องถิ่นทัศนคติด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ การมีภาวะอารมณ์คงที่ไม่แปรปรวน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และทัศนคติด้านการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การสร้างผลงานเชิงประจักษ์รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาที่จะสื่อสารและทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารเป้าหมาย ทำให้นายก อบต. เป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร

4) ความรู้ด้านการสื่อสาร

ความรู้ทางการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ ประกอบด้วย ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารความรู้ในการกำหนดเป้าหมาย การสื่อสารความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมืองและความรู้ในสหวิทยาการเพื่อการสื่อสาร ดังนี้

(1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

ข้อค้นพบที่โดดเด่นของ นายก อบต. นาประดู่จากประสบการณ์ด้านการบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลของนายก อบต. นาประดู่เกือบ 20 ปี พบว่าเส้นทางความเป็นนายก อบต. ที่ประสบความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญคือการรู้จักและวิเคราะห์ประชาชนที่เป็นผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มในเขต อบต. ที่รับผิดชอบของตนเองประกอบด้วยกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน อบต. ทีมบริหารฝ่ายการเมืองกลุ่มผู้นำท้องถิ่นที่รัฐในชุมชนและประชาชนทั่วไป รวมทั้งบุคคลภายนอกที่ต้องติดต่อสื่อสาร เพื่อสามารถวางแผนหาวิธีการสื่อสารและใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม บรรลุเป้าหมายทางการสื่อสารและภารกิจของ อบต. โดยเฉพาะการเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับชาวบ้านผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงในแต่ละหมู่บ้าน

ของ อบต. ที่มีหลากหลายกลุ่ม ทั้งสตรีเยาวชนผู้สูงอายุคนพิการ กลุ่มคนที่ไม่พึงประสงค์ (เยาวชนที่ติดยาเสพติด) โดยพบว่านายก อบต. นาประดู่ จะมีการวิเคราะห์ผู้รับสารทุกครั้งก่อนทำการสื่อสาร มีชุดข้อมูลด้านคุณลักษณะของประชากรด้านสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมว่าชาวบ้านแต่ละหมู่บ้านเป็นใคร มีบุคลิก วิธีคิด ลักษณะนิสัย ความต้องการ ทักษะ และระดับการศึกษาอย่างไร การได้มาของข้อมูลปฐมภูมิเหล่านี้จากการลงพื้นที่พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ พบปะและไต่ถามทุกข์สุขของนายก อบต. ด้วยตนเองบ่อยครั้งแทบทุกวัน ทำให้จำชื่อและบ้านเลขที่ของชาวบ้านได้ทุกราวเรือน ทุกหมู่บ้าน และเข้าใจคุณลักษณะที่เป็นธรรมชาติของชาวบ้านได้ดี

ปัจจัยที่นายก อบต. นาประดู่ ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ก่อนแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารช่วงลงพื้นที่ ได้แก่ การเตรียมการคำพูด ประเด็นการสนทนา การวางตัวการแต่งกายเหมาะสมกับการอยู่ในพื้นที่ วิถีชีวิตและวิธีการสื่อสารเพื่อเข้าถึงบุคคลกลุ่มต่างๆ โดยวิเคราะห์ใช้จิตวิทยาทางการสื่อสารและประเมินคู่สื่อสารแต่ละกลุ่มว่าชอบหรือไม่ชอบคุยในประเด็นอะไร เช่น กลุ่มแม่บ้านก็จะคุยเรื่องทุกข์สุขและความเป็นอยู่ของลูกและครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุจะสนทนาประเด็นสุขภาพหรือกลุ่มเกษตรกรจะเปิดการสนทนาด้วยผลผลิตและสภาพทางเศรษฐกิจเป็นอย่างไรด้วยและจะปิดการสนทนาด้วยประเด็นต้องการให้นายก อบต. หรือ อบต. ช่วยเหลืออะไรบ้างส่งผลพวงให้ชาวบ้านทั้งไทยพุทธและมุสลิมรักใคร่ เชื่อถือ ไว้วางใจ นายก อบต. นาประดู่ จนเป็นที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลทุกวิชาชีพในตำบลนาประดู่และสังคมภายนอก

“ผมจะพูดคุยกับใครผมต้องวิเคราะห์คนที่ผมจะสื่อสารด้วยว่าเป็นใคร มีความคิดต่อผม ต่อเรื่องที่จะคุยด้วยอย่างไร เพื่อรู้เท่าทันและปรับตัวให้ประเด็นที่พูดคุย ประสบผลสำเร็จผมอาศัยการสังเกตเรียนรู้ ปรับตัว พัฒนาตัวเองประสบการณ์จากการเป็นลูกจ้าง 10 กว่าปี คนที่เรานั่งคุยด้วย เราก็จะสังเกตและเก็บข้อมูลในใจว่า หัวหน้าแบบนี้ใช้ได้ เพราะผมวิเคราะห์หรือหัวหน้าแบบนี้ใช้ไม่ได้ พอผมมาเป็น นายก อบต. เราก็จะจดจำพฤติกรรมที่เค้าแสดงออกเหล่านี้ สิ่งที่ชอบ ประทับใจการเลือกใช้คำพูด ภาษาเรียนรู้ ประสบการณ์การสังเกต แล้ววิเคราะห์ ผมจึงใช้เวลาทุกวันถ้าไม่ติดภารกิจอื่นๆ เข้าไปพูดคุย ถามทุกข์สุข กับชาวบ้านกลุ่มต่างๆ ทุกหมู่บ้านด้วยตนเอง คุยอย่างไม่เป็นทางการ เราจะเห็นปัญหาด้วยตัวเองผมเข้าพื้นที่ไม่บอกสมาชิก อบต. ของหมู่บ้านๆ เพราะเราจะได้เห็นสภาพปัญหาจริงอบต. นาประดู่ มี 7 หมู่บ้าน เราจะได้รู้จัก และมีข้อมูลชาวบ้านของเราทั้งหมดว่ามีความทุกข์สุข ปัญหา ต้องการให้ อบต. ช่วยเรื่องใด” (คอชีร์มามุสสัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2557)

“นายกกลงไปดูปัญหาในพื้นที่เพื่อเห็นปัญหาจริงของชาวบ้านนายก ช่วงเรียน หากวันไหนไม่เรียนแกก็จะขับรถไปเวียนหาชาวบ้านอย่างเสมอต้นเสมอปลายเพื่อรับรู้

ปัญหาที่แท้จริง เช่นถนนเสียไฟดับ รั้วหมด ที่ไหนเสียเอาไปปรับปรุงผู้ใหญ่คิดว่า นายกแกเข้าถึงทุกบ้านรู้หมดว่าชาวบ้านอยู่บ้านเลขที่เท่าไร” (สันติเจ้ะธานี สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม 2557)

(2) ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายทางการสื่อสาร

พบว่า นายก อบต. นาประดู่ ก่อนทำการสื่อสารทุกครั้งนอกจากมีการวิเคราะห์ผู้รับสารแล้ว ได้มีการกำหนดเป้าหมายในการสื่อสารที่ชัดเจนแต่ละครั้งเป็นแผนในใจทุกวันว่าภารกิจแต่ละวันต้องการสื่อสารกับกลุ่มใดและเพื่อหวังผลทางการสื่อสารอย่างไรอาจจะมีเป้าหมายหลายประการในการสื่อสารแต่ละครั้ง เช่น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้านมวลชน เพื่อสำรวจข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อสร้างและเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม และเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เป็นต้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายทางการสื่อสารมุ่งไปที่ชาวบ้านในฐานะผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงของ อบต. ใน 7 หมู่บ้านของตำบลนาประดู่เพื่อต้องการได้ลักษณะข้อมูลจริงที่เป็นวิถีชีวิต สภาพปัญหาและความต้องการของชาวบ้านด้วยการสื่อสารพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นโดยตรงอย่างไม่เป็นทางการกับชาวบ้าน จะได้ชุดข้อมูลไปจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและโครงการที่แก้ปัญหาความเดือดร้อนและช่วยเหลือด้านคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนอีกทั้งนายก อบต. นาประดู่อาจมีเป้าหมายการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการสร้างความไว้วางใจ สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและความหมายร่วมกัน (Share meaning) ในทิศทางการพัฒนาของ นายก อบต. นาประดู่ สื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน ภารกิจของ อบต. หรือเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อนายก อบต. บุคลากรและทีมบริหารฝ่ายการเมืองของ อบต. นาประดู่

“ผมจึงใช้เวลาทุกวันถ้าไม่คิดภารกิจอื่นๆ เข้าไปพูดคุย ถามทุกข์สุข กับชาวบ้านกลุ่มต่างๆทุกหมู่ด้วยตนเอง คอยอย่างไม่เป็นทางการ เราจะเห็นปัญหาด้วยตัวเองผมเข้าพื้นที่ไม่บอกสมาชิก อบต. ของหมู่บ้านๆ เพราะเราจะได้เห็นสภาพปัญหาจริงผมจึงมีแผนในใจของผมตลอดว่าแต่ละวันผมจะไปคุยกับชาวบ้านหมู่ไหนงานหลักๆ คือ พบชาวบ้านทุกวัน(ถ้าอยู่บ้าน) พบปะระดับหมู่บ้าน เช่น เข้าไปในหมู่บ้าน เห็นชาวบ้านกำลังปลูกผักสวนครัว เข้าไปทักทายชาวบ้าน พูดคุยเรื่องผักสวนครัว แต่สุดท้ายเราก็ถามว่าจะให้ อบต. ช่วยอะไรบ้างเราก็ได้รู้ปัญหา ความต้องการของชาวบ้านหลากหลายจะได้นำมาพิจารณาและตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง และรวดเร็วต่อไป” (คอซึร์รามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2557)

(3) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม

จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยความเป็นคนพื้นถิ่นหรือคนลูกที่ (อาศัยตั้งแต่เกิด) ของนายก อบต. นาประดู่ประกอบกับประสบการณ์เป็นนักการเมืองท้องถิ่นที่ยาวนาน 7 สมัย ทำให้นายก อบต. นาประดู่ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในรูปแบบและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ อบต. ทุกหมู่บ้านโดยนายก อบต. จะมีการ

วิเคราะห์ข้อมูลและแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับชาวบ้านและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งไทยพุทธและไทยมุสลิมให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลาตั้งแต่การวิเคราะห์ผู้รับสาร การกำหนดเป้าหมาย เนื้อหาและวิธีการสื่อสารเพื่อเข้าถึงผู้รับสารทุกกลุ่ม อีกทั้งมีความเข้าใจทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี และภูมิปัญญาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายในฐานะลูกบ้าน เพื่อสามารถสื่อสารให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมทางการสื่อสารของชุมชนที่เน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าสื่อสารสองทางมีการโต้ตอบไปมาอย่างเป็นกันเองกับคู่สนทนาพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษามลายูพื้นถิ่นหรือภาษาไทยราชการใช้ช่องทางการสื่อสารด้วยการลงพื้นที่พบปะ พูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายผู้นำท้องถิ่นเจ้าหน้าที่รัฐในชุมชน และชาวบ้าน ตามร้านค้าแฟร้น้ำชาชุมชนสาธารณสุขสถานของแต่ละหมู่บ้านท้องทุ่งนาเยี่ยมแต่ละครัวเรือนและการเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีของทางพุทธและอิสลาม เช่นงานบวชนาคงานศพ งานทำบุญเดือนสิบ พิธีเข้าสู่น้ำ กิจกรรมละศีลอดในเดือนรอมฎอนหรืองานเมาลิด เป็นต้น

“นายกเข้าถึงคนในชุมชนทั้งพุทธ มุสลิมเพราะคนพุทธชอบนายกมากนายกไปร่วมกิจกรรมทุกครั้งที่ยัดทั้งพุทธงานบวชเข้ากันได้กับเด็ก คนชรา กลุ่มแม่บ้าน (พวกกลุ่มนี้ไปเที่ยวบ่อย) พาไปเชียงใหม่ส่งเสริมกลุ่มอาชีพ” (สันติเจ๊ะซานี สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม 2557)

“ความสามารถทางการสื่อสารของนายก นาประคู้ ทุกโครงการจะมีนายกเข้าร่วมทุกกิจกรรมไปร่วมทุกงาน ไม่ว่าจะไปเยี่ยมคนป่วยงานแต่งงานศพงานบวชงานเทศกาลงานบุญ งานประเพณีของศาสนาต่างๆ” (อับดุลเลาะแหวะยี สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม 2557)

ก. ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมืองพบว่า นายก อบต. นาประคู้มีการใช้การสื่อสารมุ่งเพื่อการบริหารองค์กรและชุมชน ในฐานะผู้บริหารสูงสุดของท้องถิ่น (อบต.) แต่ภายใต้ความเป็นนักการเมืองท้องถิ่นย่อมมีเป้าหมายทางการสื่อสารเพื่อหวังผลทางการเมืองดำเนินควบคู่เสมอเนื่องจากที่มาของนายก อบต. ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในเขตพื้นที่ ดังนั้นการแสดงถึงเป็นผู้มีความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมืองที่เยี่ยมยอดของนายก อบต. นาประคู้กับประชาชนทุกกลุ่มคือมุ่งสื่อสารเชิงรุกมีปฏิสัมพันธ์สร้างความเข้าใจอันดี ความนิยมชมชอบ สื่อสารเชิงการกระทำด้วยการสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ในลักษณะสัมผัสได้ชัดทุกข์สร้างสุขแก่ประชาชนจากการบริหารจัดการของนายก อบต. นาประคู้และทีมงาน เกิดภาพลักษณ์นายก อบต. นาประคู้ นักพัฒนาขั้นเทพ ด้วยประสบการณ์ความเชี่ยวชาญและรอบรู้ในแวดวงการเมืองท้องถิ่น ทำให้นายก อบต. นาประคู้สามารถวิเคราะห์และตีโจทย์แตกทำการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มเพื่อประสานผลประโยชน์ร่วมแก่ชุมชน สร้างความปรองดองเป็นหนึ่งเดียวในชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาชุมชน โดยมีความรู้และใช้วิธีการและรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายเน้นการสื่อสารสองทางแบบเผชิญหน้าไม่เป็นทางการขยายฐานการสื่อสารแบบ

แน่นอนด้วยสื่อบุคคลการบอกเล่าต่อๆ กันของชาวบ้านถึงผลงานของนายก อบต. อีกการสื่อสารที่สร้างโอกาสให้ประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินพันธกิจของ อบต. ด้วยการจัดเวทีประชาคมจัดทำแผนเสนอโครงการรับฟังความเห็นของประชาชนทุกกลุ่ม ด้วยการลงพื้นที่พูดคุยเยี่ยมเยียนแบบเคาะประตูบ้านอย่างไม่เป็นทางการสื่อสารผ่านสภาคาแฟการ ประชุมกลุ่มย่อยกับผู้นำท้องที่และทีมบริหารฝ่ายการเมืองการร่วมกิจกรรมระดับปัจเจกบุคคลจนถึงกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายสุดท้ายคือการสร้าง การรักษาและขยายฐานเสียงในการเลือกตั้งครั้งต่อไป

“ผมคิดว่านายก อบต. เป็นนักเลือกตั้ง ต้องประเมินและดูแลทำการสื่อสารกลุ่มเป้าหมายของตัวเองตลอด เป็นนักการเมืองท้องถิ่น ต้องมีการปรับตัว เรียนรู้ชาวบ้านของตัวเองตลอดเวลา ดังนั้นผมจึงสื่อสารสร้างความเข้าใจกับลูกน้องใน อบต. ให้ตรงกันในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อที่สำนักงาน อบต. ผมบอกว่าต้องทำให้คนที่มา อบต. ประทับใจ ผมแนะนำวิธีการต้อนรับทุกคน ทุกกลุ่มอายุใครก็ตามที่เดินเข้ามาใน อบต. จะต้องมีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่อง ออกไปพูดคุย สอบถามต้อนรับและให้บริการทันที ที่อบต. นาประดู่ ทำงานแบบราชการ แต่บริหารแบบเอกชนต้องทำงานให้เร็ว มีผลงาน ตอบสนองความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาของชาวบ้านและผู้มาติดต่อ ” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน 2558)

ข. ความรู้ในสหวิทยาการเพื่อการสื่อสาร

เป็นข้อค้นพบที่เป็นจุดแข็งของนายกอบต. ที่เป็นผู้รอบรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆ แล้วนำมาบูรณาการประยุกต์ถ่ายทอดสื่อสารใช้ในการบริหารงานของ อบต. อย่างประสบผลสำเร็จอาทิความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารงานองค์กรในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน มิติการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการศึกษาในชุมชนการสื่อสารสุขภาพชุมชน การสื่อสาร เพื่อการจัดการและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชน และการจัดการสื่อสารในองค์กร เป็นต้น มีวิธีการสั่งการ การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษา การกำกับติดตามและการประสานงาน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของ อบต. ให้ลุล่วงสำเร็จตามเป้าหมาย สร้างผลงานบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การสร้างภาพลักษณ์ อบต. นาประดู่ให้เป็นองค์กรแนวหน้าเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและสร้างการยอมรับแก่ประชาชนในตำบลและสังคมภายนอกตั้งแต่ผู้นำ (นายก อบต.) ทีมบริหารฝ่ายการเมือง และบุคลากร โดยเฉพาะการมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ คือ สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเข้าถึงความรู้แสวงหาข้อมูล และความรู้ใหม่ๆ ให้เท่าทันกระแสการพัฒนาท้องถิ่นของบริบท โลกและสังคมไทยมีการใช้ไลน์และสื่อเฟสบุ๊คติดต่อสื่อสารกับคนในชุมชนและกลุ่มบุคคลในวงการการเมืองท้องถิ่นระดับประเทศชี้ให้เห็นว่านายก อบต. นาประดู่ เชื่อว่าข้อมูลความรู้มีสถานะเป็นพลวัต เปลี่ยนแปลงตามสภาวะการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

และบริบทสังคมโลกและประเทศตลอดเวลา จึงต้องมีการเรียนรู้ การติดตามเกาะกระแสชุดความรู้ และข้อมูลที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจบริหารงานท้องถิ่นด้วยความรวดเร็วทันการณ์ เกิดประสิทธิผลต่อการพัฒนาชุมชน

“ก่อนนอนทุกคืน ก่อน 4 ทุ่มผมจะเปิดอินเทอร์เน็ต เพื่ออ่านข่าวออนไลน์ ประมาณวันละ ครึ่งชั่วโมง เพื่อติดตามข่าวสารตลอดทั้งวันอ่านเฉพาะประเด็นข่าว เปิดหน้า 1-2 เราสนใจข่าวเศรษฐกิจข่าวการเมือง เพื่อนำไปเป็นประเด็นในการสนทนาที่ร้านน้ำชาชุมชนได้ และพูดคุยกับคนอื่นๆ ได้แต่ละวันผมจะเปิดเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นดูว่ามีภารกิจกิจกรรมอะไรที่เกี่ยวข้องกับนายก อบต. เพราะภารกิจที่กรมฯ ส่งการมอบหมายว่าหนังสือจะมาถึง ข้าพผมใช้วิธีเปิดรับข้อมูล หาข้อมูลก่อนหนังสือมาถึง เพราะถ้ามีประเด็นอะไรเกี่ยวกับนายก อบต. เค้าจะประกาศในเว็บไซต์ ถ้ารอจดหมายหนังสือให้ลูกน้องเสนอไม่ทันการ ทำงานไม่ทัน เพราะถ้ากรมจะให้เราทำอะไรเค้าจะลงในเว็บไซต์ก่อน เราก็สามารถวางแผนการทำงาน สิ่งการปฏิบัติลูกน้องเราได้ทันที”(คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2557)

โดยสรุปความรู้ด้านการสื่อสารและความรู้ที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ ประกอบด้วยความรู้ด้านการวิเคราะห์ผู้รับสาร ได้แก่ การรู้จักคุณลักษณะทางประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา สถานทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม ทักษะคิด ความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรม ความรู้ด้านเป้าหมายในการสื่อสาร ได้แก่ เช่น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้านมวลชน เพื่อสำรวจข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อสร้างและเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม และเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมได้แก่รูปแบบการสื่อสารคุณลักษณะผู้รับสาร การกำหนดเนื้อหาที่เหมาะสมช่องทางการสื่อสาร ความเชื่อทัศนคติค่านิยม และประเพณีที่ยึดถือแต่ละศาสนาความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง ได้แก่ วัตถุประสงค์ทางการสื่อสารรูปแบบการสื่อสาร เนื้อหา ช่องทางการสื่อสารการตอบกลับทางการสื่อสารและการหวังผลทางการสื่อสาร ความรู้ในสหวิทยาการเพื่อการสื่อสาร ได้แก่ ความรอบรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารงานองค์กรในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน มิติการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการศึกษาในชุมชนการสื่อสารสุขภาพชุมชน การสื่อสาร เพื่อการจัดการและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชน และการจัดการสื่อสารในองค์กร และการมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ เป็นต้น

5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

นายก อบต. นาประดู่ มีการใช้ทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

(1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ

ผลการวิเคราะห์ พบว่านายก อบต. นาประดู่ มีการวิเคราะห์การเลือกใช้สื่อเพื่อการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภารกิจของ อบต. และภารกิจของนายก อบต. โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านการเข้าถึง ความสามารถในการรับรู้และความเข้าใจง่ายผู้รับสารที่สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ รวมถึงแบบแผนการสื่อสารของคนในชุมชนเขตชนบทเป็นเกณฑ์หลัก ซึ่งวิธีการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ เน้นการเลือกใช้สื่อบุคคล คือตัวนายก อบต. เป็นสื่อบุคคลที่สำคัญที่ประชาชนอยากสื่อสารด้วยหากเป็นภารกิจสำคัญก็จะเลือกการสื่อสารตรงแจ้งข่าวสารด้วยวาจาแบบเห็นหน้าค่าตาระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารในรูปแบบการประชุมตำบล ประชุมหมู่บ้านแบบกึ่งทางการหรือร่วมประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่เพราะสามารถพูดคุยโต้ตอบแบบสองทาง นายก อบต. เชื่อว่าชาวบ้านในชุมชนชนบทต้องการพูดคุยร้องทุกข์แสดงความคิดเห็นกับนายก อบต. ด้วยตัวเองจะทราบผลหรือแนวทางการแก้ปัญหาทันทีไม่ต้องรอคำตอบ ส่งผลให้นายก อบต. นาประดู่ นิยมใช้สื่อบุคคลในรูปแบบเข้าถึงตัวประชาชนแต่ละกลุ่มด้วยการพบปะ นั่งพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มประชาชนผ่านชุมทางการสื่อสาร (Hub) ร้านน้ำชาและร้านกาแฟ ในหมู่บ้านด้วยบุคลิกภาพและการวางตัวเป็นกันเองการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนอย่างไม่เป็นทางการเพื่อสอบถามทุกข์สุขและรับฟังความคิดเห็นเพื่อได้เข้าใจและตรวจสอบสภาพธรรมชาติที่เป็นอยู่ของชาวบ้านและการได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิของชุมชนในสภาพจริง ไม่ผ่านการรายงานที่เป็นทางการหรือการบอกเล่าของทีมงาน

นอกจากนี้นายก อบต. นาประดู่ ใช้การสื่อสารผ่านทีมบริหาร ฝ่ายการเมือง (สมาชิก อบต. และรองนายก อบต.) ผู้นำท้องที่ (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน) และทีม อสม. ตำบลนาประดู่ ซึ่งมีความคุ้นเคยและสนิทสนมกับชาวบ้านระดับครัวเรือนใช้สื่อจัดกิจกรรม เข้าร่วมกิจกรรมเสียงตามสายรถแห่ประชาสัมพันธ์ป้ายผ้า และไวเนลต่างๆ

“จากประสบการณ์ ด้วยการเรียนรู้ ทำให้เรารู้ว่าพฤติกรรมของชาวบ้านกับร้านน้ำชาเป็นของคู่กัน ที่ร้านน้ำชาที่จะมีผู้ใหญ่บ้านอิหม่ามจะนั่งร้านน้ำชาหมู่บ้านไหนก็จะพิจารณาตามความสำคัญ” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2557)

(2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร

ประเด็นเนื้อหาที่นายก อบต. นาประดู่ ทำการสื่อสารขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางประชากรของแต่ละกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายทางการสื่อสารและสถานการณ์ทางการสื่อสารและการหวังผลทางการสื่อสาร เช่น นายก อบต. สื่อสารกับกลุ่มชาวบ้านใน 7 หมู่บ้านของ

ตำบลนาประจักษ์ นายก อบต. ให้ความสำคัญกับประเด็นการสนทนาเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่เป็นอย่างไรมีปัญหา ความทุกข์หรือความเดือดร้อนอะไรให้นายก อบต. ช่วยเหลือ มีความพึงพอใจและคิดเห็นอย่างไรต่อการทำงานของนายก อบต. และทีมงาน โดยเนื้อหาสาระที่พูดคุยจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มเป้าหมาย (กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มเยาวชน กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่) หากสื่อสารกับบุคลากรในสำนักงาน อบต. มุ่งเนื้อหาแนะนำและให้แนวทางการให้บริการที่ดีสร้างความประทับใจแก่ประชาชนทุกที่ทุกเวลาทุกสถานการณ์เพื่อสนองตอบความต้องการและบรรเทาทุกข์แก่ประชาชน หรือสื่อสารกับกลุ่มทีมบริหารฝ่ายการเมือง มุ่งสร้างความเข้าใจและเสนอแนะวิธีการเข้าถึงและสื่อสารกับประชาชนของตนเองในแต่ละหมู่บ้านเพื่อสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ที่ดีเป็นการสร้าง รักษาและขยายฐานเสียงในการเลือกตั้งในอนาคต เป็นต้น

“หลักการพูด ผมต้องปรับ ต้องดูสถานการณ์ดูกลุ่มที่เราจะพูดด้วยว่าเป็นใคร ผมจะดูเรื่องที่เค้ากลุ่มนั้นชอบคุยกันเรื่องอะไร เช่นกลุ่มเยาวชนนักฟุตบอล ก็จะพูดคุยเรื่องกีฬา ฟุตบอล เพื่อให้ได้ใจกลุ่มเด็ก พูดในสิ่งที่เด็กชอบ ผมก็จะถามเรื่องความต้องการในเรื่องกีฬาต้องการให้ อบต. ช่วยพัฒนาอะไรมั๊ย ผมก็จะได้ข้อมูล ผมวางตัวให้คน ชาวบ้านกล้าพูดคุยกับเรา (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2557)

(3) ทักษะการออกแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาสาระ

ผลการวิเคราะห์พบว่านายก อบต. นาประจักษ์จะมีการออกแบบเนื้อหาที่จะพูดคุย สนทนา และวิธีการนำเสนอแตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น นายก อบต. จะเลือกออกแบบใช้ถ้อยคำ ประโยคในการสนทนาที่เหมาะสมกับกลุ่มคู่สนทนาที่เค้าอยากฟังอยากคุยด้วย ใช้ภาษาง่ายๆ ภาษาถิ่นได้และภาษามลายูพื้นถิ่น พูดด้วยน้ำเสียงที่สื่อถึงความเข้าใจพร้อมรับฟังและทำให้คู่สื่อสารไว้วางใจเช่น นายก อบต. ต้องการเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่นที่ติดใจกระท่อมก็จะเข้าไปหายังสถานที่รวมกลุ่มของวัยรุ่นเหล่านี้ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มและทักทายด้วยการใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า อาแบบ (ภาษามลายูแปลว่า พี่ชาย) แสดงความเป็นกันเอง พูดคุยถามทุกข์สุขเรื่องทั่วไปแต่ภายในจิตใจของนายก อบต. ตั้งธงและมีข้อมูลแล้วว่ากลุ่มวัยรุ่นเหล่านี้หากอยู่ในสภาพปกติที่ไม่เสพหรือดื่มน้ำกระท่อมพวกเค้าจะรู้ว่าควรเลือกใครเป็นนายก อบต. หรือนักการเมืองท้องถิ่น กล่าวได้ว่า การออกแบบสารและวิธีการนำเสนอของนายก อบต. นาประจักษ์มุ่งหวังผลการสื่อสารในการบรรลุเป้าหมายพันธกิจของ อบต. และการสร้างฐานเสียงทางการเมืองในการเลือกตั้งครั้งต่อไป

“ภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกับคนในชุมชนเวลาพบปะ แผลงได้ยาวีไทยกลางผมพูดได้ฉะฉานทุกภาษา ยิ่งชาวบ้านคนไทยพุทธถ้าเราแผลงได้จะรู้สึกเป็นกันเองทำให้เกิดความสนิทสนมเร็ว ยิ่งผมอยู่มานานหลายวาระ ผมวางตัวให้คนทุกคนชาวบ้านกล้าพูดคุยกับผม

เช่น เมื่อผมเจอกลุ่มวัยรุ่น กลุ่มที่ติดใบกระท่อม เราก็จะตกท่ายโดยใช้จิตวิทยาในการวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเค้าชอบที่จะคุย อยากคุยกับเราเรื่องอะไรเป็นการเปิดประเด็น “มีตั้งชื่อ โค้ดยังมีตั้งชื่อน้ำแข็ง ยังเป็นกลยุทธ์การเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่น แสดงความไม่รังเกียจเค้า ถ้าไม่คุยกับเค้า เราจะไม่ได้ข้อมูล เพราะกลุ่มนี้เวลาที่เค้าติดยา เมายา พอสร้างรู้สึกตัว เค้ารู้ว่าจะถ้าจะเลือกนักการเมืองบ้านเค้าควรเลือกใครที่เกิดประโยชน์แก่ชุมชนเค้า” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2557)

โดยสรุปการแสดงทักษะการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ ในการเลือกใช้สื่อ การกำหนดเนื้อหาสาร การออกแบบและวิธีการนำเสนอสารนำไปสู่การเกิดกลยุทธ์การสื่อสารที่นำไปใช้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายบรรลุดัตถุประสงค์การสื่อสารและสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของประชาชนผู้รับสารในตำบลนาประดู่

(4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำของนายก อบต. ที่มีรูปแบบการใช้การสื่อสารเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ ดังนี้

ก. ทักษะการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อการพัฒนาพบด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคลของนายก อบต. นาประดู่ ที่มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดภาพความเป็นนายก อบต. ผู้รอบรู้ มีหลายวิธีในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการพัฒนาชุมชนได้แก่การใช้สื่อและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเปิดรับติดตามและเกาะกระแสข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการเมือง การศึกษา เศรษฐกิจ และการพัฒนางานปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เปิดรับจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในสำนักงาน อบต. ทีมบริหารฝ่ายการเมืองผู้นำท้องที่ ผู้นำศาสนาและเครือข่ายเพื่อนนักการเมืองท้องถิ่นภายนอกชุมชนทั้งในระดับตำบล อำเภอและจังหวัด และกลุ่มเพื่อนที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทด้วยกัน โดยเฉพาะการได้ข้อมูลจากการลงพื้นที่พูดคุยกับชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้านนอกจากนี้ได้รับข่าวสารจากช่องทางหน่วยงานราชการส่งมาเผยแพร่การแสวงหาความรู้ด้วยการค้นคว้าจากหนังสือและสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ

ข. ทักษะการส่งและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนายก อบต. นาประดู่ ที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกิจของนายก อบต. และกิจกรรมของ อบต. ที่ได้ทำมาแล้ว กำลังดำเนินการและสิ่งที่จะทำต่อไปในอนาคต ด้วยการแจ้งข่าวสารและถ่ายทอดสู่ประชาชนให้รับทราบอย่างต่อเนื่องเช่น นายก อบต. ไปเป็นประธานเปิดในกิจกรรมของชุมชนหรือเข้าร่วมกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกตำบลก็จะใช้โอกาสพูดประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานความก้าวหน้าของภารกิจให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสังคมภายนอกได้รับทราบ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ทั้งตัวนายก อบต. และองค์กร อบต. นาประดู่ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่นาประดู่และสังคมภายนอก

ค. ทักษะการพูดสำหรับการบริหารเป็นทักษะการสื่อสารที่โดดเด่นของนายก อบต. นาประดู่ ที่มีการเรียนรู้และการสะสมประสบการณ์ด้านการพูดตลอดระยะเวลาเป็นนักการเมืองท้องถิ่น 7 สมัย ทำโดยพบว่านายกนาประดู่แสดงสมรรถนะทางการสื่อสารด้านการพูด ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระดับกลุ่มการสื่อสารระหว่างองค์กรภายนอก และการสื่อสารกับกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยวิธีการพูดของนายก อบต. นาประดู่ มีวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนพูดกำหนดเนื้อหาที่ผู้รับสารแต่ละกลุ่มเป้าหมายอยากฟังอยากคุยด้วย ใช้ภาษาถิ่นได้ภาษามลายูพื้นถิ่นและภาษาไทยราชการกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายพูดจาไพเราะน้ำเสียงนุ่มนวลหนักแน่นมีจิตวิทยาในการสื่อสารแบบซ่อนเป้าหมายและหวังผลทางการสื่อสารชัดเจน เช่น สร้างความสัมพันธ์และสร้างมวลชน รับฟังและแลกเปลี่ยนข้อมูลเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือการสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น มีการใช้ถ้อยคำข้อความและประโยชน์ที่แสดงความเป็นกันเอง เข้าใจง่ายแต่กินใจ รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน หรือการพูดเชิงวิชาการในที่ประชุมหรือสถานที่สาธารณะเพื่อแสดงศักยภาพความเป็นผู้นำ จนได้รับการยอมรับในความสามารถทางการสื่อสารด้านการพูดในโอกาสต่างๆ

“หลักการพูดคือ ต้องดูว่าพื้นที่ สถานที่ที่จะพูดเหมาะสมกับเรื่องใด เช่น ที่มีศียดผมจะไม่พูดเรื่องการเมือง เช่น พูดที่มีศียดหมู่ 3 พูดว่า อบต. สามารถช่วยอะไรได้บ้าง ให้อะไรไปแล้วอนาคต อบต. จะให้อะไร ผมจะประเมินตลอดว่าควรจะทำอะไรกับกลุ่มไหน รูปแบบไหน” (คอซึร์ มามู, สัมภาษณ์ 3 เมษายน 2558)

“ทั้งอำเภอโคกโพธิ์คิดว่านายก นาประดู่ โอเค มีสมรรถนะการพูดที่ดีมากมีความเป็นผู้นำสูงทักษะการพูดการจาดีมาก แก่รู้ว่าใครเป็นนักวิชาการเด็กคนแก่ควรพูดอย่างไร ให้เหมาะสมวัยพูดแล้วไม่เบื่อ ทุกคนฝ่ายการเมืองข้าราชการประจำ ผู้นำ จะภูมิใจในตัวนายก นาประดู่ มากพูดเก่งทักษะการพูดดีผ่านประสบการณ์มากไม่ตื่นสนามเช่น สจ.บางคน นายกบางคนพูดต่อหน้าคนเยอะๆ ไม่ได้คิดว่านายกเป็นคนชอบอ่านติดตามข่าวสารตลอดเวลาเป็นคนพูดมีข้อมูลตลอดนายกไม่พูดกับชาวบ้านแบบวิชาการคนฟังเบื่อแต่นายกมีวิธีการพูด ที่คนฟังไม่เบื่อ” (อับดุลเลาะแหวะยี สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม 2557)

ง. ทักษะการฟัง จากการวิเคราะห์ พบว่า กิจกรรมสำคัญที่นายก อบต. นาประดู่ ทำเป็นประจำต่อเนื่องจนเป็นแบบแผนและเป็นภาพจดจำของประชาชนในพื้นที่ คือ การลงพื้นที่พบปะอย่างไม่เป็นทางการเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อน ข้อเสนอแนะทางการแก้ปัญหาและความคิดเห็นของประชาชนใน 7 หมู่บ้านต่อการดำเนินงานของ อบต. ฟังแบบวิเคราะห์เพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลใช้ในวิเคราะห์และการตัดสินใจดำเนิน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่สนองตอบการแก้ปัญหาชุมชนตรงจุดรวมทั้งการรับฟังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนใน

พื้นที่ในฐานะผู้ร่วมพัฒนาตำบล เช่น กลุ่ม อสม.กลุ่มเกษตรกร ผู้นำศาสนาผู้นำท้องที่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.) และผู้ประกอบการร้านค้า เป็นต้น

จ. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และการสร้างมวลชนในพื้นที่เป็นข้อค้นพบที่โดดเด่นด้านทักษะการสื่อสารของนายก อบต. นาประดู่ ที่มีทักษะการเข้าหาและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนอย่างต่อเนื่องเกือบทุกวันหากไม่ติดภารกิจอื่น ด้วยการไปพบปะพูดคุยไม่เป็นทางการที่บ้าน ที่ร้านน้ำชากาแฟ ร้านตัดผมของชุมชน เจริญ พุดโน้มน้าว สร้างความปรองดองสอบถามและให้ความช่วยเหลือทุกภาคส่วนทุกกลุ่มในเขตพื้นที่เพื่อร่วมบูรณาการงานด้านการพัฒนาตำบลให้สำเร็จเกิดประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตคนนาประดู่มากที่สุด โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ด้วยการแสดงบุคลิกภาพและการวางตัวที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่สื่อสาร เช่น เมื่อเข้าพื้นที่ในหมู่บ้านนายก อบต. จะแต่งกายให้กลมกลืนกับชาวบ้าน ด้วยการสวมกางเกงยีนส์ กางเกงวอร์มกับเสื้อยืดคอกกลมธรรมดาสร้างบรรยากาศความเท่าเทียมระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเพื่อให้ชาวบ้านความไว้วางใจเสมือนเป็นพรรคพวกเดียวกันและทำให้กล้าพูดคุยกับนายก อบต.

ฉ. ทักษะการสร้างภาพลักษณ์จากการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. นาประดู่ มีการสร้างภาพลักษณ์ระดับบุคคลของตัวเองนายก อบต. เองและภาพลักษณ์ขององค์กร คือ อบต. นาประดู่ ด้วยการประกอบสร้างอัตลักษณ์นายก อบต. โดยสื่อสารภาพนายก อบต. ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้บริหารยุคใหม่ เป็นนักพัฒนาและทุ่มเทเวลาให้บริการประชาชน 24 ชั่วโมงเป็นผู้เข้าถึงมวลชนทุกกลุ่มสื่อสารด้วยการพูดจริงทำจริงสร้างผลงานเป็นที่ประจักษ์บำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนตลอดการเป็นนายก อบต. 7 สมัยสำหรับการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร อบต. นาประดู่ ต่อชุมชนและสังคมภายนอกด้วยการสร้างระบบคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้านความรวดเร็ว แก้ปัญหาทันการณ์สร้างความประทับใจและสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในภารกิจของ อบต.

ช. ทักษะการนำเสนอ นับเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญของนายก อบต. ที่ต้องมีทักษะสื่อสารด้วยการพูดอธิบายความเชิงวิชาการและมีข้อมูลนำเสนอที่น่าเชื่อถือในรูปแบบการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจสร้างการคล้อยตาม ให้เห็นด้วยกับแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่นำเสนอแก่ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ท้องถิ่นจังหวัด หรือผู้บริหารระดับประเทศ เช่น อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งนายก อบต. นาประดู่ ได้แสดงสมรรถนะทางการสื่อสารสูงในด้านนี้ประเมินจากการได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหลายแหล่งทุนแต่ละปีหลายล้านบาท

ฉ. ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม เนื่องจาก อบต. นาประดู่ มีประชากรทั้งไทยพุทธและไทยมุสลิมอาศัยร่วมกันในชุมชน ทำให้นายก อบต. ต้องมีทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจสร้างความสมานฉันท์เป็นหนึ่งในเดียวของคนในชุมชนด้วยการจัดและการเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีและเทศกาลสำคัญของทั้งสองศาสนานอกจากนี้นายก อบต. มีทักษะการใช้ภาษาถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนทั้งสองศาสนิกทำให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้สึกรักใคร่และผูกพันกับนายก อบต. ในฐานะความเป็นคนในหรือคนลูกที่

ญ. ทักษะการประสานงาน การมีทักษะการสื่อสารในด้านการประสานงานที่ดีของนายก อบต. นาประดู่ได้รับการกล่าวขานและชื่นชมในความสามารถในการประสานงานกับคนทุกกลุ่มในชุมชน ถึงแม้เป็นกลุ่มที่เห็นต่างแต่ท้ายที่สุดก็ร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของนายก อบต. รวมทั้งการประสานงานกับกลุ่มบุคคลภายนอกชุมชนเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของ อบต. นาประดู่ ให้สำเร็จลุล่วง ด้วยวิธีการสื่อสารที่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าบุคคลที่น่าจะเป็นผู้ที่ต้องประสานงานด้วยแล้วจะสำเร็จมีการสื่อสารด้วยคำพูดที่อบอุ่นจริงใจจริงจังในการทำงานเพื่อขอความร่วมมือ อนุเคราะห์หรือช่วยเหลือในบางภารกิจของ อบต. นาประดู่

ฎ. ทักษะการโน้มน้าวใจ เป็นทักษะการใช้การพูดเพื่อการโน้มน้าวใจของนายก อบต. นาประดู่ พบว่ามีการสื่อสารด้วยวัจนภาษาโดยใช้คำพูดที่ใช้จิตวิทยาในการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารและแสดงข้อความสร้างการรับรู้แก่ผู้รับสารที่มีจุดมุ่งหมายที่มีเนื้อหาकिनใจ ประทับใจ เห็นภาพชัดเจน เช่น การใช้ประโยคที่ว่า การปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของนายก อบต. ทำเพื่อความสุขและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ มีการสื่อสารด้วยวัจนภาษาด้วยการแสดงสีหน้าที่มีรอยยิ้ม ความจริงใจ ทำงานด้วยการทุ่มเทเวลา เสียสละ วิธีการพูดโน้มน้าวใจของนายก อบต. จะพูดอธิบายหรือชี้แจงด้วยการยกตัวอย่างผลงานและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินโครงการกิจกรรมดังกล่าวหรือบอกเล่าถึงโทษหรือข้อเสียที่จะเกิดขึ้นหากประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการทำงานของ อบต. นาประดู่ พูดด้วยการให้ความรู้มีข้อมูลหลักการทางวิชาการแต่ถ่ายทอดเรื่องราวด้วยการใช้ภาษาพื้นถิ่นด้วยคำพูดให้เข้าใจง่ายเช่น การพูดโน้มน้าวใจตรงรค์ให้ประชาชนมาเสียภาษีประจำปีที่ อบต. การร่วมกิจกรรมการจัดทำแผนพัฒนาตำบลหรือการโน้มน้าวตะล่อมให้ประชาชนพูดถึงปัญหาความเดือดร้อนและความช่วยเหลือจาก อบต.

ฏ. ทักษะการสร้างช่องทางการสื่อสารพบว่า นายก อบต. นาประดู่ ได้สร้างช่องทางการสื่อสารที่เป็นทั้งสื่อบุคคล (ตัวนายก อบต. เอง) สื่อสถานที่และสื่อกิจกรรม โดยช่องทางที่ทำการสื่อสารกับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในพื้นที่ในทุกสถานที่ด้วยหลากหลายช่องทาง ได้แก่ นายก อบต. ใช้การสื่อสารโดยตรงไปเยี่ยมเยียนพูดคุยกับประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามบ้านที่อยู่อาศัย ตามสวน ทุ่งนา ร้านค้า ร้านน้ำชากาแฟสนามฟุตบอลมัสยิด

วัดเสี่ยงตามสายในงานกิจกรรมต่างๆของชุมชนช่องทางเวทีประชาคม การประชุมตำบล การประชุมหมู่บ้านสำนักงาน อบต. ศาลาที่นั้งประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

ฐ.ทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสารเป็นทักษะการสื่อสารของผู้ผู้นำในศตวรรษที่ 21 และทักษะการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนที่นายก อบต. ต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ สร้างภาคี พันธมิตรและเครือข่ายการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการทำความร่วมมือดำเนินภารกิจของ อบต. ทุกด้าน คือการมีประเภทกลุ่มเครือข่ายที่หลากหลาย เช่น เครือข่ายภาคธุรกิจเอกชนเครือข่ายภาคประชาสังคมเครือข่ายสถาบันการศึกษาเครือข่ายผู้บริหารท้องถิ่น และเครือข่ายสื่อมวลชน ทั้งในระดับท้องถิ่น อำเภอ จังหวัดและกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น

สรุป คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประคู้ ในด้านประสิทธิภาพทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทักษะคติทางการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล กล่าวคือ เมื่อผสมผสานนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การใช้กลยุทธ์กลยุทธ์รู้เขารู้เราเท่าทันเทคโนโลยีซึ่งมีกลยุทธ์การสื่อสารย่อยสำคัญ ได้แก่กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเปิดรับแสวงหาข้อมูลเพื่อการบริหารและการพัฒนาตนเองกลยุทธ์การรู้จักและเข้าถึงเท่าทันมวลชนในพื้นที่กลยุทธ์การสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายการสื่อสารกลยุทธ์การพูดเพื่อการโน้มน้าวใจกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับมวลชนในพื้นที่กลยุทธ์การพูดและนำเสนอในที่สาธารณะ



ตารางที่ 4.4 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่

ประสบการณ์ ทางการ บริหาร	คุณวุฒิ การศึกษา	ทัศนคติ ทางการสื่อสาร	ความรู้ด้าน การสื่อสาร	ทักษะการสื่อสาร เฉพาะบุคคล	ข้อค้นพบ กลยุทธ์การสื่อสาร
นายกองค์การ บริหารส่วน ตำบล 3 วาระ/สมัย	สาขารัฐ ประศาสน ศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย การปกครอง ส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย ขอนแก่น	1.การคิดเชิง บวกและ มุ่งหวังผล ก้าวหน้า 2. การถอด บทเรียนจาก ประสบการณ์ ทางการบริหาร 3.การเรียนรู้ และการ ปรับตัวเท่าทัน สถานการณ์ 4.การทบทวน และมีการ สื่อสารภายใน ตนเองอย่าง ต่อเนื่อง 5. ความเชื่อใน เรื่องของการ พัฒนาตนเอง ด้านระดับ การศึกษา 7. นายค อบค. คือผู้รับใช้ ประชาชน 8. ข้อมูลคือ หัวใจของการ บริหารงาน ท้องถิ่น	1.ความรู้ด้าน การวิเคราะห์ ผู้รับสาร 2. ความรู้ใน การกำหนด เป้าหมายการ สื่อสาร 3.ความรู้ เกี่ยวกับ บริบท ทางการ สื่อสารใน สังคมพหุ วัฒนธรรม 4.ความรู้ด้าน การสื่อสาร ทางการเมือง 5.ความรู้ใน สหวิทยาการ เพื่อการ สื่อสาร	1.ทักษะการใช้สื่อ 2.ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร 3.ทักษะการออกแบบและวิธีการ นำเสนอสาร 4.ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล 4.1ทักษะการแสวงหาข้อมูล ข่าวสารและความรู้เพื่อการ พัฒนา 4.2 ทักษะการส่งและเผยแพร่ ข้อมูล 4.3 ทักษะการพูดเพื่อการบริหาร 4.4 ทักษะการฟัง 4.5 ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์และการสร้าง มวลชนในพื้นที่ 4.6 ทักษะการสร้างภาพลักษณ์ 4.7 ทักษะการนำเสนอ 4.8 ทักษะการสื่อสารในสังคม พหุวัฒนธรรม 4.9ทักษะการประสานงาน 4.10 ทักษะการโน้มน้าวใจ 4.11ทักษะการสร้างช่องทาง สื่อสาร 4.12 ทักษะการสร้างเครือข่าย การสื่อสาร	กลยุทธ์ผู้เขารู้เรา เท่าทันเทคโนโลยี กลยุทธ์ย่อย 1.กลยุทธ์การใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการเปิดรับ แสวงหาข้อมูลเพื่อ การบริหารและ การพัฒนาตนเอง 2.กลยุทธ์การรู้จัก และเข้าถึงเท่าทัน มวลชนในพื้นที่ 3กลยุทธ์การ สื่อสารในสังคม พหุวัฒนธรรม 4.กลยุทธ์การสร้าง เครือข่ายการ สื่อสาร 5.กลยุทธ์การพูด เพื่อการโน้มน้าว ใจ 6.กลยุทธ์การสร้าง ความสัมพันธ์กับ มวลชนในพื้นที่ 7.กลยุทธ์การพูด และนำเสนอในที่ สาธารณะ

2.1.4 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานา

1) ประสพการณ์ทางการบริหาร

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานา เข้าสู่การเป็นนักการเมืองท้องถิ่น ครั้งแรกเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบานา ต่อมาพรรคพวกและเพื่อนฝูงสนับสนุนให้ลงเลือกตั้งนายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานาเพื่อมาพัฒนาตำบลบานา ด้วยคุณสมบัตินักเรียนนอกที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์การเป็นประธานสภาทำให้ได้สังเกตและเรียนรู้เวทีการบริหารการเมืองท้องถิ่นของ อบต. บานา ทำให้ปรับตัวและพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมทางการสื่อสาร เช่น การวางตัวทักษะการพูดภาวะผู้นำในการสื่อสารเป็นต้น คุณลักษณะเด่นของนายก อบต. บานาด้านบุคลิกภาพที่สุ่ม ใจเย็น พูดด้วยเสียงนุ่มเป็นนักฟัง มีวิถีชีวิตและการทำงานยึดหลักการและปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามและหลักธรรมาภิบาลเป็นผู้ปรับตัวในการทำงานร่วมกับบุคคลและสังคมที่วัฒนธรรมหลากหลายได้ เนื่องจากตำบลบานาเป็น อบต. กิ่งชนบทกึ่งเมือง ทำให้ต้องมีการประสานงาน พบปะพูดคุยเกี่ยวกับภารกิจกับหน่วยงานราชการ เจ้าของธุรกิจสำคัญในเขต อบต. และนักธุรกิจภายนอกเพื่อให้ภารกิจของ อบต. ประสบผลสำเร็จตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลบานาสื่อสาร

2) คุณวุฒิการศึกษา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอิสลามศึกษา และระดับปริญญาโท สาขาภาษาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยการาจิ ประเทศปากีสถาน

3) ทักษะคิดต่อการสื่อสาร

(1) การวิเคราะห์ทักษะคิดด้านการสื่อสาร

การวิเคราะห์ทักษะคิดด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานาประคู้ ประกอบด้วย ทักษะคิดด้านความคิด อารมณ์และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร ดังนี้

ก. ทักษะคิดด้านความคิด ความรู้ และความเชื่อ จากการวิเคราะห์ พบว่าการสะท้อนความคิดและพฤติกรรมสื่อสารในการทำงานของนายก อบต. บานา เกิดจากการหล่อหลอมของกระบวนการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทด้านภาษาศาสตร์จากประเทศปากีสถานทำให้มีโลกทัศน์ด้านการปกครองระบอบประชาธิปไตยและยึดมั่นในหลักการและแนวปฏิบัติของผู้ผู้นำในศาสนาอิสลาม โดยมีความเชื่อว่า ผู้นำต้องสื่อสารเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตามผู้ได้บังคับบัญชา ประชาชนในชุมชนและสังคมภายนอกมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ในการทำงาน ประกอบกับการสะสมประสบการณ์ทางการบริหารเป็นประธานสภา อบต. บานาก่อนเป็น

นายก อบต. มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับตนเองเกี่ยวกับการเป็นนายก อบต. ที่ดีทำให้มีฐานคิดและมีปณิธานในการเป็นนายก อบต. มาทำงานเพื่อรับใช้ประชาชน เป็นผู้ให้ไม่หวังผลประโยชน์ส่วนตัวและพัฒนาตำบลบานาอย่างเต็มศักยภาพ

“ผมอาสาทำงานเพื่อรับใช้พี่น้องประชาชน มาร่วมพัฒนาตำบลบานาประชาชนเลือกเราให้มาบริหารดูแลพวกเขา เราต้องฟังประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการไม่ว่าจะมีตำแหน่งหรือเป็นชาวบ้านธรรมดาทุกคนกล้ามาร้องเรียนห้องนายก และเราต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำที่เค้าคาดหวัง” (มะรอสดีเงาะ, สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ข.ด้านอารมณ์และความรู้สึกรับพบว่า นายก อบต. บานามีความรู้สึกรักภาคภูมิใจในการเป็นผู้นำการพัฒนาท้องถิ่นสื่อสารด้วยการมุ่งทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาชุมชนเพื่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน เป็นผู้มองโลกในด้านบวก มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ใจเย็น สุขุม จิตใจดี มีคุณธรรมและจริยธรรมผู้นำ

ค.ด้านแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ ข้อค้นพบที่เป็นจุดเด่นที่บ่งชี้ว่านายก อบต. บานามีสมรรถนะทางการสื่อสาร คือ มีการประกอบสร้างและสื่อสารอัตลักษณ์ตัวตนที่ดีของการเป็นนายก อบต. ยุคใหม่ด้วยการมีบุคลิกภาพการวางตัว การแต่งกาย การพูดที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ที่ทำการสื่อสารจนเป็นที่ยอมรับและเป็นต้นแบบให้กับนายก อบต. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีอีกด้วย

“บุคลิกนายกไม่สูบบุหรี่ ไม่กินเหล้า งานวัดนายกก็ไป กินแฟนดำนน้ำเปล่า” (มะรอสดีเงาะ, สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“เวลาพวกเรากลุ่มสตรีผู้นำสตรีไปทัศนศึกษาดูงานต่างจังหวัดกับนายก ตอนอยู่บนรถ หรือมีช่วงว่างนายกแกก็จะนาซีฮัด(เป็นคำในภาษาอาหรับหมายถึง การอบรมให้คำชี้แนะ) พวกเราเป็นประจำ ว่าต้องทำตัวเป็นแม่ เป็นผู้หญิง เป็นผู้นำที่ดีตามหลักศาสนาอิสลามอะไรควรทำและไม่ควรทำ จุดนี้ที่ชาวบ้านประทับใจ แก่เคร่งครัดเรื่องศาสนา” (ยาวาเฮกมาลอสัมภาษณ์ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2558)

นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ส่งสาร คือ ตัวนายก อบต. บานาที่จะทำการสื่อสารในแต่ละครั้งจำเป็นต้องคำนึงถึงทัศนคติ3ประการ คือ ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสารและทัศนคติต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้วิจัยค้นพบ ดังนี้

(2) ทัศนคติต่อตนเอง

พบว่า นายก อบต. บานามีทัศนคติที่ดีในการเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชนในพื้นที่ด้วยการยึดคุณธรรมของผู้นำในวิถีอิสลาม ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานและทำงานเพื่อรับใช้ประชาชน

(3) ทศนคติต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

นายก อบต. บานาเป็นผู้มีทักษะในการถ่ายทอดและสื่อสารเพื่อให้ความรู้และการศึกษาด้านคุณธรรมอิสลามแก่กลุ่มประชาชนและเพื่อนฝูงมีทัศนคติที่ดีต่อทุกเรื่องที่ทำางานด้วยความเข้าใจข้อมูลข่าวสารมีทักษะในการ โน้มน้าวใจให้ผู้รับสารคล้อยตาม

(4) ทศนคติต่อผู้รับสาร

เมื่อนายก อบต. บานา จะทำการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนในตำบลที่รับผิดชอบทั้ง 12 หมู่บ้านทั้งไทยและพุทธและไทยมุสลิมก็จะเลือกใช้คำพูด เนื้อหาและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับความเชื่อ ค่านิยม และหลักการของแต่ละศาสนาและมีพฤติกรรมสื่อสารที่แสดงการให้เกียรติประชาชนภายใต้การปกครองอย่างเสมอภาคทุกศาสนา

โดยสรุปทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. บานาเป็นผู้มีแนวคิดและอุดมการณ์แบบผู้นำในศาสนาอิสลามที่เน้นเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความเมตตาและช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีทัศนคติที่ดีในการเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีในศาสนาอิสลาม มีทัศนคติที่ดีต่อด้านประเด็นที่จะสื่อสาร โดยคำนึงถึงประสิทธิผลทางการสื่อสาร

4) ความรู้ด้านการสื่อสาร

ความรู้ทางการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกอบต. บานา ประกอบด้วย ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายทางการสื่อสารความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหาร ความรู้ในการสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรม ดังนี้

(1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

จากการศึกษา พบว่า ก่อนทำการสื่อสารทุกครั้งกับกลุ่มคนแต่ละกลุ่มทั้งในเขตตำบลบานาและสังคมภายนอก นายก อบต. บานามีการเตรียมตัวเพื่อการประเมินและวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมายว่าเป็นกลุ่มใด(ข้าราชการหรือบุคลากรในสำนักงาน อบต. ทีมบริหารฝ่ายการเมืองผู้นำท้องที่ผู้นำกลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน เจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ ประชาชนทั่วไปบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกตำบล) มีวัตถุประสงค์ทางการสื่อสารและหวังผลอย่างไร สื่อสารในสถานการณ์ใด นำไปสู่การกำหนดเนื้อหาและรูปแบบการ เนื่องจาก อบต. บานาเป็น อบต. ขนาดใหญ่เพียงแห่งเดียวในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้สภาพบริบทของชุมชนมีพื้นที่รับผิดชอบกว้างมีจำนวน 11 หมู่บ้าน โดยแบ่งเป็นสองโซนคือ โซนแรกชุมชนชนบทที่มีวิถีชีวิตและแบบแผนการสื่อสารในรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้สื่อบุคคลคือ สมาชิก อบต. รองนายก อบต. หรือผู้ใหญ่บ้านเป็นสื่อบุคคลหลักในการแจ้งข่าวสารและประสานงานเกี่ยวกับภารกิจของ อบต. บานา ไปสู่ชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้าน

ส่วนพื้นที่โซนที่สองเป็นชุมชนเมืองยึดวิถีชีวิตความเป็นส่วนตัว มีหัวหน้าประจำซอยเป็นผู้นำความคิดเห็นและผู้นำทางการสื่อสารรับข่าวสารจากสมาชิก อบต. ไปแจ้งแก่คนในชุมชน

นอกจากนี้ตำบลบานายังมีบริบททางสังคมเป็นพื้นที่พัฒนาธรรมที่มีคุณลักษณะทางประชากรของตำบลบานาส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ดังนั้นนายก อบต. ก็จะสื่อสารกับประชาชนด้วยการไปพบปะพูดคุยและร่วมละหมาดที่มัสยิดแต่ละหมู่บ้านทั้งชุมชนเมืองและชนบทหรือให้โต๊ะอิหม่ามประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของมัสยิด สำหรับการติดต่อสื่อสารของนายก อบต. บานากับชุมชนไทยพุทธก็จะใช้ช่องทางสื่อสาร โดยนายก อบต. ไปพบและนมัสการเจ้าอาวาสวัดแหลมมกด้วยตัวเอง ซึ่งเจ้าอาวาสมีบทบาทเป็นที่ปรึกษานายก อบต. บานาให้ช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของ อบต. บานาผ่านสื่อประกาศเสียงตามสายของวัดไปสู่ประชาชนโดยเฉพาะการสื่อสารนั่งคุยที่ร้านน้ำชากาแฟชุมชน

“เช้าๆ ออกจากบ้านพักแวะร้านน้ำชากาแฟชุมชนก่อนแวะประมาณ 30 นาที เพื่อรับฟังข้อมูลข่าวสาร เพราะคนบานาแวะบ้านเรานั่งร้านน้ำชาร้านกาแฟที่รวมคนหลายกลุ่ม” (มะรอศดีเงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(2) ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายทางการสื่อสาร

พบว่า กิจกรรมของนายก อบต. บานาแต่ละวันส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมด้านการสื่อสารที่ต้องติดต่อ พบปะ แก้ปัญหา ให้คำปรึกษา ประชุม หรือเข้าร่วมกิจกรรมภายในและภายนอกตำบล ดังนั้น นายก อบต. จะมีเป้าหมายในการสื่อสารที่ชัดเจนว่าจะทำการสื่อสารกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด เช่น การประชุมอย่างเป็นทางการกับหัวหน้าส่วนและบุคลากรของ อบต. มีเป้าหมายการสื่อสารเพื่อการรับฟังการรายงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน การติดตามงาน การสั่งการ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา การสร้างขวัญกำลังใจ หรือการจูงใจในการร่วมปฏิบัติงานในองค์กรและตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลบานาหากทำการสื่อสารกับทีมบริหารฝ่ายการเมือง มีเป้าหมายเพื่อรับฟังสภาพการณ์ ปัญหา และความต้องการของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านเพื่อร่วมกำหนดแนวทางแก้ปัญหาหรือการร่วมปรึกษาหารือเสวนาประเด็นการพัฒนาสำหรับการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนทั่วไปที่เป็นลูกบ้านก็มีเป้าหมายเพื่อพูดคุยพบปะสร้างความสัมพันธ์ รับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาหมู่บ้านในด้านต่างๆ ที่ประชาชนเดือดร้อน นอกจากนี้การสื่อสารกับประชาชนภายนอกกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด มีเป้าหมายเพื่อร่วมประชุม นำเสนอโครงการเพื่อขอรับสนับสนุนงบประมาณ หรือการร่วมประสานงานในการดำเนินการและการแก้ปัญหาาร่วมในภารกิจต่างๆ ของอบต. บานา

“จะพูดคุยกับคนแต่ละกลุ่มผมก็จะดูและต้องมีข้อมูลให้รู้จักคนที่เราจะไปสื่อสารด้วยก่อน ต้องหาข้อมูล แต่เรามีเป้าหมายชัด เช่น ไปร่วมประชาคมหมู่บ้าน นั่งรับฟังชาวบ้านพูด ฟังด้วยวิเคราะห์ตามไปด้วย” (มธอสตีเงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(3) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ผลการวิเคราะห์ พบว่านายก อบต. บานามีประสบการณ์ด้านการบริหารในตำแหน่งประธานสภา อบต. บานา ก่อนลงสมัครและได้รับเลือกตั้งให้เป็นนายก อบต. บานา ในวาระปัจจุบันทำให้นายก อบต. บานามีความรู้ความเข้าใจและมีข้อมูลด้านการสื่อสารกับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินพันธกิจของ อบต. บานา ประกอบกับความเปลี่ยนแปลงในบริบทโลกและกระบวนทัศน์ของการเป็นผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ที่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้บริหารหรือผู้นำคือการใช้สมรรถนะทางการสื่อสารในการบริหารองค์กร อบต. โดย นายก อบต. บานามีกลไกสำคัญในการสร้างองค์กรให้มีความเป็นปึกแผ่น ประสานงาน สร้างขวัญกำลังใจและความผูกพันแก่ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกทุกระดับในองค์กร ประชาชนในชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนร่วมมือขับเคลื่อนภารกิจบรรลุเป้าหมายของ อบต. บานาส่งผลให้นายก อบต. มีพฤติกรรมกรสื่อสารที่ให้เกียรติผู้ร่วมงานและประชาชนทุกคนที่ติดต่อสื่อสารทั้งทางตรงและไม่เป็นทางการในรูปแบบการสื่อสารสองทาง และสร้างช่องทางการสื่อสารให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในภารกิจของ อบต. บานา

“การทำงานของนายก อบต. เน้นยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามพระราชดำรัสของในหลวง เข้าใจเข้าถึง พัฒนา โดยนายก อบต. และผู้บริหาร ได้มีแนวคิดบริหารความต้องการของชาวบ้าน เราเองก็ได้ข้อเสนอแนะ ความต้องการชาวบ้านจากการลงพื้นที่พบปะสอบถามข้อจริงที่เป็นปัญหาลงพื้นที่เป็นทีม นายก รองนายก สมาชิกสภาบางที่ถึงพื้นที่โดยการสุ่ม ไปนั่งร้านกาแฟชุมชน เป็นตัวตั้งเพื่อสอบถามปัญหาปัญหาอะไรที่ได้รับคำแนะนำจากชาวบ้าน เราก็ทำงานเชิงรุก เราไม่เน้นหนังสือราชการอะไรมาก มีอะไรก็บอกมา เราทีมบริหารตั้งปณิธานว่า ข้อเสนอแนะ ความต้องการ เราต้องถามชาวบ้าน แต่การแก้ปัญหาเป็นของผู้บริหารทั้งหมด ถึงพื้นที่จะไม่มีความต้องการ แต่เราก็ลงพื้นที่เพื่อได้สัมผัสบริบท แนวการพัฒนา” (เหมสาเรสสัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2558)

(4) ความรู้ในด้านการสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรม

ด้วยบริบทความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันของชุมชนไทยพุทธและไทยมุสลิมในเขต อบต. บานาพบว่า นายก อบต. บานาบริหารงานภายใต้การมีความรู้และความเข้าใจในวิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยม ประเพณีและแบบแผนการสื่อสารของคนในสองวัฒนธรรมส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามประเพณีของวัฒนธรรมพุทธและอิสลามอย่าง

เท่าเทียมกันโดยนายก อบต. บานามีการสร้างความสัมพันธ์และแต่งตั้งเจ้าอาวาสวัดแหลมนกให้เป็นที่ปรึกษาของนายก อบต. บานาเพื่อเป็นศูนย์กลางเชื่อมประสานสัมพันธ์ระหว่างนายก อบต. บานากับกลุ่มประชาชนไทยพุทธ รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนไทยพุทธอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อสร้างช่องทางการสื่อสารให้เกิดความสมานฉันท์ของประชาชนในเขต อบต. และไทยพุทธ นอกจากนี้ อบต. บานายังจัดกิจกรรมร่วมระหว่างไทยพุทธและไทยมุสลิม เช่น กิจกรรมการศึกษาคุณงามความดี กลุ่มอาชีพ กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในชุมชน อบต. บานา เป็นต้น

“เราต้องทำตัวสากล เพราะที่มีทั้งประชาชนไทยพุทธและมุสลิมเช่นงานบวชงานศพ งานเมอลิดงานละศีลอดงานวันเด็กงานวันแม่งานบวชงานปีใหม่ทางศาสนาพุทธต้องไปต้องมีความเข้าใจวัฒนธรรม จะไม่พลาดต้องไปร่วม นอกจากนี้นายกไปพบปะเจ้าอาวาสวัดแหลมนกช่วยทาง อบต. มาก กับเจ้าอาวาสสนิทมาก ช่วยประชาสัมพันธ์มาก ไปบอกท่านแล้วทางวัดช่วยประกาศข่าว” (มะรอสดีเงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคมพ.ศ. 2557)

5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

ทักษะการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. บานา ประกอบด้วย การเลือกใช้สื่อ การกำหนดเนื้อหาสาร การออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสารและทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำนายก อบต. มีดังนี้

(1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ

ด้วยบริบททางกายภาพที่ อบต. บานามีอาณาบริเวณกว้างจำนวน 11 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นชุมชนชนบท 8 หมู่บ้านและชุมชนเมือง 3 หมู่บ้าน ได้แก่หมู่ที่ 8 10 และ 11 โดยที่ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม และมีประชากรไทยพุทธผสมผสาน การเลือกใช้สื่อของนายก อบต. บานา พบว่ามีการใช้สื่อผสมทั้งสื่อชุมชนและเทคโนโลยีสื่อใหม่โดยทักษะในการเลือกใช้สื่อของนายก อบต. บานาขึ้นอยู่กับปัจจัยความสะดวก รวดเร็วและการถึงสื่อได้ง่ายของกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสื่อสาร และมีการใช้สื่อผสมทั้งสื่อชุมชนและเทคโนโลยีสื่อใหม่เช่นภาพรวมของการสื่อสารในชุมชนมุสลิม นายก อบต. จะไปพบปะพูดคุยหรือแจ้งข่าวสารด้วยตัวเองที่มีศรัทธาผ่านกลุ่มผู้ชายมุสลิมที่มาร่วมละหมาดในวันศุกร์ ในช่วงหลังละหมาดและหลังช่วงการคุบะฮ์(กิจกรรมการอบรมให้คำสอนด้านศาสนาโดยโต๊ะอิหม่าม) ใช้สื่อเสียงตามสายมีศรัทธาแต่ละหมู่บ้านการใช้สื่อบุคคลคือ ตัวรองนายก อบต. หรือสมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านไปแจ้งข่าวสารด้วยตนเองสำหรับชุมชนไทยพุทธนายก อบต. สื่อสารใช้สื่อบุคคลคือท่านเจ้าอาวาสวัดแหลมนกเป็นบุคคลศูนย์กลางของพุทธศาสนิกชนในการช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย หรือแจ้งในช่วงการจัดกิจกรรมตามประเพณีที่วัดแหลมนก

นอกจากนี้ยังการเลือกใช้สื่อของนายก อบต. บานา ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในแต่ละหมู่บ้านจะใช้ทีมบริหารฝ่ายการเมือง ส่งจดหมายแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้นำศาสนา ผู้นำท้องที่ให้แพร่กระจายข่าวสารไปสู่ประชาชนในรูปแบบการสื่อสารหลายช่วงจังหวะ(Multi step communication) โดยแต่ละส่วนงานของ อบต. บานาที่จัดกิจกรรมนั้นๆ จะแจ้งด้วยจดหมายราชการไปยังกลุ่มผู้นำความคิดเห็นของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนผ่านสื่อโทรศัพท์ของสำนักงาน อบต. บานา รวมทั้งการใช้สื่อรณรงค์ประชาสัมพันธ์และการคิดป้ายไววนิว หากเป็นการสื่อสารกับสมาชิกในสำนักงาน อบต. เน้นการสื่อสารด้วยวาจาและใช้สื่อเป็นลายลักษณ์อักษรบันทึกข้อความ จดหมายเวียน คำสั่ง

“ผมลงพื้นที่ทุกวันศุกร์จะพูดคุยพบปะกับประชาชนที่มีศรัทธา จำเป็นต้องพูด ไม่มีภารกิจอะไรก็ต้องพูดคุยพบปะอย่างน้อย 5 นาทีเมื่อลงพื้นที่การใช้รณรงค์ประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าวแบบไร้สายแต่ก็มีคลื่นแทรก เพราะหน่วยงานราชการใช้คลื่นวิทยุมาก เลยช่วงหลักยกเล็กไม่ใช้หอกระจายข่าว ส่วนใหญ่จะใช้มีศรัทธามากกว่า เวลาประกาศๆที่มีศรัทธา นอกจากนี้นายกใช้ผู้บริหาร ไปพบปะ มีวัดแหลมบกช่วยทาง อบต. มาก กับเจ้าอาวาสสนิทมาก ช่วยประชาสัมพันธ์มาก ไปบอกท่านแล้วทางวัดช่วยประกาศข่าวมีศรัทธาถ้ามีข่าวด่วนก็จะประกาศถ้างานไม่ด่วนก็จะมี การประชาสัมพันธ์ที่มีศรัทธาทุกวันศุกร์” (มะรอสดีเงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ.2557)

(2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร

พบว่า ในการกำหนดเนื้อหาสารที่จะทำการสื่อสารของนายก อบต. บานา ขึ้นอยู่กับภารกิจหรือกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมายที่จะติดต่อสื่อสารด้วยเพื่อกำหนดประเด็นเนื้อหาที่จะสื่อสารด้วยเช่น การสื่อสารกับกลุ่มสตรีและแม่บ้านมีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ เสริมหรือการนำกลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน ไปเข้ารับการอบรม ทักษะศึกษาและดูงานนอกสถานที่ที่ ศูนย์การเรียนรู้ของ อบต. มะนังตะลำ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีและที่สำนักจุฬาราชมนตรี กรุงเทพมหานคร เพื่อดูงานด้านกลุ่มอาชีพ นายก อบต. ก็จะถือโอกาสในการพูดคุยบรรยายธรรมะ และให้ข้อคิดเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตที่เป็นสุขสงบสันติภายในครอบครัวตามหลักศาสนาอิสลาม ระหว่างอยู่บนรถทัวร์หรือช่วงพัก หากเป็นกลุ่มชาวบ้านทั่วไปก็เป็นเนื้อหาความเป็นอยู่ สอบถามความเดือดร้อนหรือข้อเสนอแนะต่อ อบต. หรือ กรณีการลงพื้นที่ไปร่วมรับฟังการจัดเวทีประชาคม ในแต่ละหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลนายก อบต. บานาก็มีความเท่าทันผู้รับสาร สามารถกำหนดและเตรียมเนื้อหาที่จะไปพูดคุยกับชาวบ้านด้วยการศึกษาข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับสถานะและข้อจำกัดด้านงบประมาณของ อบต. บานาในการจัดทำโครงการต่างๆ

“ก่อนที่จะไปร่วมเวทีประชาคมทำแผน ผมต้องเตรียมข้อมูลก่อนพูด เกี่ยวกับสถานะของ อบต. บานาเป็นอย่างไรเช่น มีข้อจำกัดอย่างไรทางกฎหมายงบประมาณที่ได้รับ

กับงบประมาณที่มีอยู่การตอบสนองความต้องการต่อชาวบ้านเป็นอย่างไร และพร้อมการรับฟังความเห็นของประชาชน” (มธอสดีเงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคมพ.ศ. 2557)

(3) ทักษะการออกแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาสาร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. มีการออกแบบเนื้อหาหรือประเด็นในการสื่อสารแตกต่างกันตามกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสื่อสาร เช่น การสื่อสารกับกลุ่มบุคคลผู้บริหารในระดับสูงของอำเภอและจังหวัด เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้บริหารที่เป็นเจ้าของกิจการโรงงานอุตสาหกรรมในเขต อบต. บานา ก็ต้องใช้ทักษะการออกแบบเนื้อหาและวิธีการนำเสนอด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ ใช้ภาษาไทยราชการเลือกใช้ถ้อยคำและประโยคที่มีเหตุมีผล สื่อสารด้วยกรอบแนวคิดทางวิชาการเพื่อแสดงศักยภาพและความเชื่อมั่นต่อนายก อบต. บานาว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ หากสื่อสารกับกลุ่มประชาชนในชุมชนมุสลิมก็จะใช้ภาษามลายูพื้นถิ่น ใช้ถ้อยคำข้อความที่แสดงความจริงใจ พร้อมจะรับใช้พี่น้องประชาชน

“การใช้ภาษา การเลือกคำพูดสำคัญที่สุด พูดกับชาวบ้าน พูดกับผู้ใหญ่ระดับจังหวัดอำเภอ คนอีกระดับคำที่ใช้ สำเนียงต้องต่างกัน” (มธอสดีเงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคม 2557)

(4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำของนายก อบต. พบว่า มีทักษะการสื่อสารที่สำคัญดังนี้

ก. ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศข้อค้นพบที่โดดเด่นของนายก อบต. บานาคือ ความสามารถทางการสื่อสารในการพูด ฟัง อ่าน เขียนและนำเสนอด้วยภาษาอาหรับและภาษาอังกฤษ เนื่องจากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทด้านภาษาศาสตร์จากมหาวิทยาลัยการจี ประเทศปากีสถาน นำไปสู่การได้เปรียบในการสร้างเครือข่ายการสื่อสารในการขอรับงบประมาณสนับสนุนจากต่างประเทศ เช่น นายก อบต. บานาได้รับงบประมาณสนับสนุนในการสร้างอาคารเรียนเด็กกำพร้า ที่ตำบลปิยามูมั่ง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี (ประสานขอให้ อบต. ปิยามูมั่ง)นอกจากนี้ นายก อบต. ยังทำหน้าที่ล่ามอย่างเป็นทางการหากมีแขกสำคัญชาวปากีสถานมาเยี่ยมเยือนหรือปรึกษาข้าราชการในจังหวัดปัตตานี

“นายกเก่ง มีความรู้ภาษาอาหรับ ภาษาอังกฤษ จบโทด้านภาษาจากปากีสถาน ได้เป็นล่ามเวลาคนปากีสถานมาปัตตานีก็จะเชิญนายกบานาไปเป็นล่าม” (เหมสเรสสัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม 2558)

ข. ทักษะด้านบุคลิกภาพพบว่าเป็นทักษะที่แสดงสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. บานาที่โดดเด่นอีกด้านหนึ่ง ด้วยการการวางตัวเป็นแบบอย่างของผู้เป็นที่ดีในทัศนะของอิสลามที่ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินชีวิตและวิธีการทำงานด้วย

ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสมีวินัย คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนสูงสุด กริยามารยาทสุภาพ นอบน้อมในการเข้าสังคมไม่สูบบุหรี่กินเหล้าและเที่ยวเตร่ในสถานที่ที่โจจรได้รับการยอมรับจาก กลุ่มผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคธุรกิจเอกชนทุกระดับในจังหวัดปัตตานีและ สังคมภายนอก ด้วยบุคลิกภาพหนึ่ง สุขุม ใจเย็น พุดใช้หลักเหตุผลในการอธิบายและสื่อความหมาย แสดงพฤติกรรม การสื่อสารด้านการมีวุฒิภาวะอารมณ์สูงในการบริหารงานภายในองค์กรภายใน ชุมชนบานาและภายนอกชุมชน มุ่งเน้นการสื่อสารและการบริหารงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับกลุ่มประชาชนและหน่วยงานต่างๆเพื่อสร้างภาพ ทัศนคติและเครือข่ายในความร่วมมือดำเนิน การกิจต่อไป

“นายกมีความรู้ความสามารถด้านการบริหาร การเมือง หลายด้านเก่ง อยากรู้ให้นายก อบต. 3 จังหวัดเป็นแบบนายกเรา เก่ง มีคุณธรรม ยึดมั่นในศาสนาอย่างดีมาก ชาวบ้านพอใจ พุดแบบไม่ดู เสียงไม่ดัง ถึงแม้นายกโมโห สีหน้าก็ดูไม่ออกว่าโกรธว่ามีความทุกข์ คูสีหน้าเย็นๆ ตลอด” (ยาวาเสกมาลอสัมภาษณ์ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2558)

“เราต้องสร้างความเชื่อมั่นกับตนเองก่อน ไม่กลัวตาม สถานการณ์ ก่อนหน้าเป็นประธานสภาติดตามนายกคนเก่า ตนคอยสังเกตนายกคนเก่าเวลาอยู่ร่วม ทำมกลางนายกคนอื่นๆ ทำตัวอย่างไรเราต้องปรับตัว เราต้องวางตัวดีเสมอต้นเสมอปลายเวลาไป อบรมที่ไหนภาพลักษณ์นายกเค้ามองลบผมพุดกับสมาคมนายกเสมอว่า นายกยุคใหม่ ไม่จำเป็นต้อง กินเหล้าร้องเพลงในคาราโอเกะเราเป็นมุสลิมเป็นสิ่งต้องห้ามผมต้องการให้นายก อบต. เปลี่ยน ภาพลักษณ์เดิมที่เป็นลบ เราเป็นนายก อบต. ต้องกล้าในสิ่งดีๆ สร้างสรรค์ ทางความคิด เพื่อการ พัฒนาแก้ปัญหา มากกว่าสิ่งอบายมุข ผมมองว่าเรามาเป็นนายก อบต. เพื่อมาพัฒนา ซึ่งผมพยายาม พุดเชิญชวนเพื่อนที่มนายกในเขตอำเภอเมือง ให้เปลี่ยนวิถีคิด พฤติกรรม เป็นนายกยุคใหม่ นายก เพื่อการพัฒนา เปลี่ยนบุคลิก เวลาหน่วยงาน ใครเชิญให้พุดนายกส่วนใหญ่ไม่ค่อยกล้าพุด แต่กล้า ร้องเพลง” (มะรอสตีเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ค.ทักษะการสร้างความสัมพันธ์พบว่า นายก อบต. บานา แสดง ความสามารถในการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนทุกกลุ่มทั้งภายในองค์กร ภายในชุมชนและภายนอกตำบลบานา เพื่อมุ่งหวังผลในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อนายก อบต. ต่อองค์กร อบต. บานา และสามารถประสานงานที่ดีเกิดความร่วมมือในการดำเนินการกิจของ อบต. บานาด้านต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากพันธกิจของ อบต. ส่วนใหญ่มีการบูรณา การทำงานกับหน่วยงานอื่น เช่น งานด้านสาธารณสุข ต้องมีการบูรณาการกับ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพประจำตำบล(รพ.สต.)ผ่าน อสม. งานด้านการส่งเสริมอาชีพก็ต้องขอรับการสนับสนุน

วิทยากรจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานหรือวิทยาลัยการอาชีพ เพื่อมาให้ความรู้และสร้างทักษะอาชีพแก่กลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน เป็นต้น

จุดเด่นของทักษะการสร้างความสัมพันธ์ของนายก อบต. บานา คือ ความสามารถในการสื่อสารและเข้าถึงผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการด้วยการวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย

“ส่วนกลุ่มที่สื่อสารในระดับบนที่ดูแลช่วยเหลือเรา เช่น ผู้ว่า นายอำเภอท้องถิ่นจังหวัด ต้องทำตัวให้สนิทเข้าถึงคนระดับบนเหล่านี้ทำให้เขายอมรับตัวเรางบประมาณของ อบต. แต่ละที่ไม่พออยู่แล้วในการพัฒนา จำเป็นต้องทำโครงการเสนอผู้ใหญ่เพื่อของบประมาณช่วยเหลือผู้ว่าเราต้องสนิท เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นมีหนังสือ ถ้าเราไม่สนิทกับผู้ว่า ท้องถิ่นจังหวัดการขับเคลื่อนงานต้องพึ่งพา ต้องสนิทกล้าไปให้เซ็นหนังสือโครงการ ใครมาเป็นผู้ว่าต้องสนิท เพราะงบประมาณส่วนใหญ่ได้จากกลุ่มคนระดับบนสนับสนุน ดังนั้นการตีสนิทเวลาถึงงานอะไรเราต้องมีเวลาให้กลุ่มคนระดับบน ไปแสดงตัวแม้งานเลี้ยงส่วนตัว จังหวัด อำเภอ เราก็ต้องไป เจ้าหน้าที่ต่างๆ ระดับอำเภอ จังหวัดต้องตีสนิท พูดคุยเช่น เทศกาลปีใหม่รายอ เอากระเช้าไปให้ ให้เค้าเห็นว่าเราเข้าสังคมได้ดีเสมอต้นเสมอปลาย” (มะรอสดีเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ง. ทักษะการนำเสนอ เป็นอีกหนึ่งทักษะที่นับเป็นจุดเด่นของนายก อบต. บานา ที่แสดงการมีสมรรถนะทางการสื่อสาร คือ การกล้าแสดงออกในการพูดนำเสนอโครงการ ข้อมูล หรือการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับ อบต. บานา ให้ผู้บริหารระดับจังหวัด ระดับกระทรวงมหาดไทยหรือในที่ประชุมต่างๆ ได้เห็นเชิงประจักษ์ มีทักษะการนำเสนอด้วยวิธีการพูดที่มีข้อมูลสนับสนุนอย่างมีเหตุผลมีการนำเสนอศักยภาพของตนเองว่าเป็นนายก อบต. ยุคใหม่ที่มีความรู้ความสามารถทางการบริหารในยุคสังคมฐานความรู้ เป็นนายก อบต. ที่มีสมรรถนะทางการสื่อสารมุ่งประสานสัมพันธ์และมุ่งสร้างผลิตภาพที่เกิดประโยชน์แก่องค์กร ชุมชนและสังคม

“เวลาที่มีเวทีการประชุมที่ไหน ผมต้องขอพูดอย่างน้อยให้ผู้ใหญ่ได้เห็นศักยภาพเราเราต้องกล้าพูดนำเสนอเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับตำบลเรา เวลาที่มีการอบรมที่ไหนก็จะไป เพราะถือว่าเป็นการฝึกฝนทักษะการพูด การประชุมของตนเอง” (มะรอสดีเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

จ. สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์ผลการวิเคราะห์พบว่านายก อบต. บานา ได้ให้ความสำคัญในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ระดับบุคคลคือตัวนายก อบต. เองภาพลักษณ์องค์กร และภาพลักษณ์ความเป็นชุมชน โดยเฉพาะการประกอบสร้างความจริงจากบุคลิกภาพ ศักยภาพด้านความรู้ความสามารถของนายก อบต. บานา ที่แสดงอัตลักษณ์เฉพาะ

ต้องการสื่อและฉายภาพให้คนภายในชุมชนและสังคมภายนอกเห็นภาพนายก อบต. บานาเป็นนายก อบต. ยุคใหม่ ที่พร้อมด้วยคุณวุฒิทางการศึกษา บุคลิกภาพและมีศักยภาพในลักษณะ ผู้บริหารท้องถิ่นเป็นคนดีและคนเก่งบริหารงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างสันติและสมานฉันท์

“นายกบานา วางตัวดี ยึดมั่นในศาสนา สุภาพ พุดจากไพเราะ มีจิตวิทยาในการพูด เข้าถึงรู้จักคนเยอะ โดยเฉพาะระดับบน กลุ่มนายก อบต. ยอมรับ” (เหมसारส สัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม 2558)

จ. ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมพบว่า นายก อบต. ให้ความสำคัญกับการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือทางการบริหารสร้างชุมชนสมานฉันท์ในการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนไทยพุทธและไทยมุสลิมอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยการสื่อสารเข้าถึงผู้นำศาสนา คือเจ้าอาวาสและ โต๊ะอิหม่าม เป็นบุคคลศูนย์กลางในการประสานสัมพันธ์และเป็นที่ปรึกษาของนายก อบต. บานารวมทั้งการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมตามประเพณีของทั้งสองศาสนา

“ทุกกิจกรรม เราสนับสนุนทุกศาสนา ผมไปร่วมทุกงานของคนไทยพุทธและมุสลิม เรามีกิจกรรมร่วมทุกศาสนาด้วย ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรม อบต. เช่นกีฬาต้านยาเสพติดการศึกษาคุณาน” (มะรอฮดีเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม 2557)

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ทัศนคติความรู้และทักษะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานาเมื่อผสมผสานนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน กลายเป็น กลยุทธ์การสื่อสาร ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานา มีกลยุทธ์การสื่อสารสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์คุณธรรมนำการบริหารและการเมือง กลยุทธ์ต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลามกลยุทธ์การสร้างเครือข่าย กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงผู้บังคับบัญชากลยุทธ์การพูดได้ตอบอย่างสร้างสรรค์

สรุป คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานาในด้านประสิทธิภาพทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทัศนคติทางการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล กล่าวคือ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การใช้กลยุทธ์กลยุทธ์การสื่อสารคุณธรรมนำการพัฒนาซึ่งมีกลยุทธ์การสื่อสารย่อยสำคัญ ได้แก่ กลยุทธ์คุณธรรมนำการบริหารและการเมือง กลยุทธ์ต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลามกลยุทธ์การสร้างเครือข่ายกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงผู้บังคับบัญชากลยุทธ์การพูดได้ตอบอย่างสร้างสรรค์

ตารางที่ 4.5 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานา

ประสบการณ์ ทางการ บริหาร	คุณวุฒิ การศึกษา	ทัศนคติทางการ สื่อสาร	ความรู้ด้านการ สื่อสาร	ทักษะการ สื่อสาร เฉพาะบุคคล	ข้อค้นพบ กลยุทธ์การ สื่อสาร
ประธานสภา องค์การ บริหารส่วน ตำบล1 วาระ/ สมัย -ดำรง ตำแหน่ง นายก อบต. 1 วาระ/สมัย	-ระดับปริญญา ตรี สาขา อิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยกา ราจี ประเทศ ปากีสถาน -ระดับ ปริญญาโท สาขา ภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกา ราจี ประเทศ ปากีสถาน	1.ซื่อมั่น หลักการและ คุณธรรมของ ผู้นำในทัศนะ อิสลาม 2.จิตอาสาเป็น ผู้ให้ ผู้รับใช้ของ ประชาชน 3. การเป็น แบบอย่างที่ดี ของผู้นำ 4. การเรียนรู้ และการปรับตัว ให้เท่าทันบริบท โลกและสังคม 5.การสื่อสาร เพื่อการพัฒนา ตนเองให้ เหมาะสมกับ บทบาทหน้าที่	1.ความรู้ในการ วิเคราะห์ผู้รับสาร 2.ความรู้เกี่ยวกับ เป้าหมายทางการ สื่อสาร 3. ความรู้ในการ สื่อสารเพื่อการ บริหารองค์กร 4.ความรู้เกี่ยวกับ สถานการณ์ ต่างประเทศ 5.ความรู้ในการ สื่อสารทีมงาน 6. ความรู้ในการ สื่อสารสังคมพหุ วัฒนธรรม	1.ทักษะการฟัง 2. ทักษะการ สร้าง ความสัมพันธ์ กับสมาชิกใน องค์กร 3.ทักษะการพูด โต้ตอบเชิง สร้างสรรค์4. ทักษะการ สื่อสารการใช้ ภาษาอาหรับ และ ภาษาอังกฤษ 5.ทักษะการ วางตัวเหมาะสม กาลเทศะ 6.ทักษะการ นำเสนอ 7.ทักษะการ สร้างภาพลักษณ์ 8.ทักษะการ สื่อสารในสังคม พหุวัฒนธรรม	กลยุทธ์สื่อสาร คุณธรรมนำการ พัฒนา กลยุทธ์ย่อย 1.กลยุทธ์ คุณธรรมนำการ บริหารและ การเมือง 2.กลยุทธ์ต้นแบบ ผู้นำในวิถีอิสลาม 3. กลยุทธ์การ สร้างเครือข่าย 4.กลยุทธ์การ สร้าง ความสัมพันธ์ และเข้าถึง ผู้บังคับบัญชา 5. กลยุทธ์การพูด โต้ตอบอย่าง สร้างสรรค์

2.1.5 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู

1) ประสบการณ์ทางการบริหาร

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามูถึงแม้จะเป็นผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก แต่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มนายกองค้การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในตำบลยามูว่าเป็นผู้นำเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่มีคุณลักษณะเด่นของนายก อบต. ยามูมีบุคลิกภาพอ่อนน้อมพูดจาสุภาพ เสียงนุ่ม คิดคินสื่อสารพูดจริงทำจริง เข้าพื้นที่พบปะและเยี่ยมเยียนและรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของชาวบ้านทำงานเป็นทีมและเป็นนักประสานงานระดับตำบล ยามูและขยายความช่วยเหลือไปสู่ตำบลข้างเคียงชาวบ้านพึงพอใจในผลงานตลอดระยะเวลา 12 สมัยที่ดำรงตำแหน่ง (ปัจจุบันเข้าสมัยที่ 3) เป็นนักบริหารการสื่อสารที่เน้นทำงานเป็นทีม และเป็นแบบอย่างของผู้นำในวิถีมุสลิมในการปฏิบัติศาสนกิจอย่างเคร่งครัด ก่อนเข้าผู้การเป็นนักการเมืองท้องถิ่นทำธุรกิจเจ้าของบ่อกุ้งที่ตำบลยามูส่งขายประเทศมาเลเซีย ชาวบ้านขอความช่วยเหลือตลอดมาทำให้พรรคพวกเพื่อนฝูงและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดปัตตานีท่านหนึ่งเชิญชวนให้มาลงสมัครนายก อบต. จนได้รับการเลือกตั้งและทุ่มเทบริหารงานเพื่อประโยชน์ของชาวบ้านอย่างต่อเนื่องและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานทั้งภายในองค์กรสำนักงาน อบต. ยามูภายในตำบลยามูและสังคมภายนอก

2) คุณวุฒิการศึกษา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามูจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขา รัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏยะลา และมีแนวคิดการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

3) ทักษะคิดต่อการสื่อสาร

(1) การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสาร

การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู ประกอบด้วย ทัศนคติด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร ดังนี้

ก. ทัศนคติด้านความคิด ความรู้และความเชื่อ พบว่า นายก อบต. ยามูมีความเชื่อและปฏิบัติตามหลักการเกี่ยวกับผู้นำในทัศนะอิสลาม โดยเชื่อว่าผู้ที่พระเจ้ามอบหมายและคัดสรรแล้วให้มาทำหน้าที่ผู้นำในบทบาทเป็นนายก อบต. เพื่อรับใช้และช่วยเหลือประชาชนนายก อบต. ยามูมีวิถีคิดและคำขวัญ (slogan) ประจำตัวที่ว่าทุกลมหายใจคือการทำงานเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและสนองตอบความต้องการในการพัฒนาประชาชนในตำบลยามูยึดมั่นในคุณธรรมของผู้นำตามหลักอิสลามที่ผู้ตามต้องการพึงพาผู้นำประกอบการมีที่ปรึกษาสำคัญในการทำงานของนายก อบต. คือ ผู้นำศาสนาเป็น โต๊ะอิหม่ามประจำตำบลยามู ซึ่งเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงและเป็นที่

ยอมรับในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่คอยให้ความรู้ชี้แนะและเป็นโค้ชทำให้นายก อบต. ยามูมีแนวคิด ความเชื่อและพฤติกรรมในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ บริสุทธิ์ใจเป็นที่ประจักษ์แก่คนในชุมชนและสังคมภายนอก

การบ่มเพาะและหล่อหลอมความคิดในการรับใช้ประชาชนของนายก อบต. ยามู เกิดจากความประทับใจจากประสบการณ์ช่วงดำรงตำแหน่งนายก อบต. สมัยแรกและใกล้จะครบวาระ 4 ปี ประสบอุบัติเหตุขั้นร้ายแรงไม่สามารถเดินได้ชาวบ้านรวมตัวกันให้นายก อบต. ยามูลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. และได้เป็นนายก อบต. สมัยที่ 2 ด้วยชาวบ้านได้เห็นถึงสมรรถนะทางการสื่อสารในการบริหารงานของนายก อบต. ที่สะท้อนวิถีคิดในการรับใช้ชาวบ้านทั้งงานส่วนตัวและงานพัฒนาตำบลทุ่มเทเสียสละทั้งร่างกายและบางครั้งใช้งบประมาณส่วนตัวช่วยเหลือชาวบ้านในชุมชนลงพื้นที่พบปะพูดคุยและสร้างมวลชนทุกกลุ่มเข้าถึงระดับครัวเรือน และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์มากมาย

“ผมเป็นคนเปิดใจเป็นคนเทกระเป๋าคือช่วยได้ช่วย อยู่ที่คำพูดของเราผมทำงานด้วยใจ ในส่วนของการทำงาน ผมคิดว่าก่อนผมลงเล่นการเมืองช่วงที่ทำธุรกิจมีแต่ได้แต่พอมาเป็นนายก อบต. เล่นการเมือง ก็มีค่าใช้จ่ายเยอะผมถือหลักศาสนาอิสลามที่ว่า คนที่จะมาเป็นผู้นำ อามีรุล คือ คนที่พระเจ้ามอบหมายในหมู่ประชาชนของผม 3,000คน องค์กรอัลเลาะห์ เลือกเราคนเดียวเราต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด สิ่งไหนช่วยได้ผมช่วยหมดบรรเทาให้ชาวบ้านเกือบทุกเรื่อง” (หามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“นายกมีสโลแกนว่าประชาชน ชาวบ้านต้องมาก่อนประชาชนสำคัญเสมอ” (บุลกินีนียัมสัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“เป็นคนใจถึงกล้าให้ กล้าขอก็กกล้าให้กับชาวบ้านงานบางงานต้องใช้งบประมาณ บางครั้งติดกับระบบระเบียบราชการนายก ก็ควักเงินออกไปก่อนระเบียบไม่เอื่อนายกคิดว่าถ้าระเบียบจะแก้ปัญหาคำเดือดร้อนของชาวบ้านไม่ทัน” (ศุกรี เจ๊ะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

ข.ด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า นายก อบต. ยามูเป็นผู้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ทางการบริหารที่เหมาะสมกับผู้นำ เป็นนักฟังที่ดีพูดคุยสื่อสารสองทางรับฟังความคิดเห็นจากทีมงานและประชาชนใจเย็นมีความเชื่อในศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ข้าราชการในสำนักงาน อบต. และทีมงาน ด้วยความรู้สึกประทับใจและความภาคภูมิใจที่ประชาชนตำบลยามูไว้วางใจเลือกเป็นนายก อบต. จึงทำหน้าที่นายก อบต. คือผู้รับใช้ แก้ปัญหาและช่วยเหลือประชาชนทุกเรื่อง อีกทั้งความรู้สึกในการเป็นผู้นำที่ยึดแนวคิดและหลักปฏิบัติตามศาสนาอิสลาม

“ผมได้รับมอบหมายจากพระเจ้า และ ชาวบ้านให้เป็นผู้นำพระเจ้า คงได้คัดเลือกบุคคลหลายๆคนแล้วที่จะอยู่ในตำแหน่ง นายก อบต. สิ่งเหล่านี้ทำให้ผมมีความเกรงใจ ชาวซึ่ง ต่อชาวบ้านผมจึงทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ชาวบ้าน” (หามะกอเซ็ง เจมะสัมภาน์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

ก. ด้านแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ จากการมีวิถีคิดและยึดหลักปฏิบัติในการเป็นผู้นำ นายก อบต. ตามหลักศาสนาอิสลาม และความรู้สึกประทับใจพี่น้องประชาชนที่ไว้วางใจเลือกเป็นผู้นำตำบล ทำให้นายก อบต. ยามู มีพฤติกรรมสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารด้วยบุคลิกภาพที่มีความเป็นกันเอง ตัดสิน ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงได้ สามารถสื่อสารขอความช่วยเหลือ แจ้งข่าวสารและขอรับบริการจากนายก อบต. ได้ 24 ชั่วโมงผ่านสื่อโทรศัพท์มือถือ หรือเข้าพบด้วยตนเองอย่างง่ายนายก อบต. นิยมสื่อสารตรงแบบเผชิญหน้ากับประชาชนทุกกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการใช้ภาษาชาวบ้านที่นุ่มนวล และใช้ภาษาไทยราชการกับกลุ่มประชาชนไทยพุทธในตำบลยามูเพื่อให้ประชาชนกล้าเข้ามาร่วมพูดคุย และแสดงความคิดเห็นในการดำเนินภารกิจของ อบต. ยามู

ข้อค้นพบที่โดดเด่นด้านพฤติกรรมสื่อสารของนายก อบต. ยามู คือ มุ่งสื่อสารเชิงการกระทำด้วยการสร้างผลงานมากกว่าการพูดเป็นคนพูดน้อยเน้นการปฏิบัติหรือไม่พูดแต่ทำงานเชิงรุก ถึงแม้มีอุปสรรคนายก อบต. ก็จะหาวิธีการเพื่อขจัดทุกข์ให้กับประชาชนจึงทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนในตำบลยามู และสังคมภายนอก

“เป็นคนที่ดีกับชาวบ้านเข้ากับชาวบ้านทุกกลุ่ม ชาวบ้านรัก นายก เป็นกันเอง ภาพรวมนายกเป็นคนดีเค้าทำทุกอย่างเพื่อชาวบ้าน เป็นคน ไม่ผัดวัน รับปากก็ทำตรงเวลา” (ลีตีปาตีเมาะเบ็ญดาราสัมภาน์ 30 เมษายน พ.ศ. 2558)

นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ส่งสาร คือ ตัวนายก อบต. ยามูที่จะทำการสื่อสารในแต่ละครั้งจำเป็นต้องคำนึงถึงทัศนคติ 3 ประการ คือ ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสารและทัศนคติต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้วิจัยค้นพบ ดังนี้

(2) ทัศนคติต่อตนเอง

พบว่า นายก อบต. ยามู มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองเป็นผู้ยึดหลักการและปฏิบัติตามแนวทางของผู้นำในศาสนาอิสลามมีคุณธรรมของผู้นำ มีพฤติกรรมสื่อสารที่แสดงความรักใคร่ชอบในหน้าที่ด้วยความเสียสละทุ่มเทเพื่อความอยู่ดีมีสุขและทำเพื่อประชาชนในตำบลสื่อสารสร้างการรับรู้แก่ประชาชนภายในและภายนอกในภาพลักษณ์ของนายก อบต. ผู้เสียสละและทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการพัฒนาตำบลตำบล

(3) ทศนคติต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

นายก อบต. ยามูมีความใส่ใจ เข้าใจ เต็มใจและเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาที่จะสื่อสารกับประชาชนในภารกิจของ อบต. ยามูเป็นอย่างดีทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำการสื่อสารกับประชาชนมีการตอบกลับในรูปแบบความเข้าใจง่าย ให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมกับการดำเนินโครงการและกิจกรรมของ อบต. ยามูเป็นอย่างดี

(4) ทศนคติต่อผู้รับสาร

พบว่า นายก อบต. ยามูเป็นผู้ให้การดูแลเอาใจใส่และปกครองลูกบ้านในตำบลอย่างทั่วถึง มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารเป้าหมายโดยเฉพาะชาวบ้าน นายก อบต. ยามูจะมีความเห็นอกเห็นใจความลำบากของชาวบ้านในเขตชนบท จึงมองผู้รับสารหรือลูกบ้านของตนแบบเครือญาติและคนในครอบครัว

โดยสรุปทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยามูเป็นผู้มีความคิด ความรู้และยึดการปฏิบัติตามหลักการผู้นำในศาสนาอิสลาม ที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งคำพูดและการกระทำ ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่หนักแน่น เน้นการทำงานที่สร้างผลงานกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือประชาชนยามเดือดร้อนอย่างรวดเร็วและทันการณ์ อีกทั้งมีทัศนคติต่อตนเองในการเป็นผู้นำที่ทำเพื่อประชาชนเสมอภาคทุกกลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อสารที่จะส่งไปยังผู้รับสารและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร โดยเฉพาะการสื่อสารที่เข้าถึงชาวบ้าน และชาวบ้านก็สามารถเข้าถึงนายก อบต. ได้เช่นกัน

4) ความรู้ด้านการสื่อสาร

ความรู้ทางการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยามู ประกอบด้วย ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารความรู้เกี่ยวกับความชัดเจนในเป้าหมายทางการสื่อสารความรู้ในการเข้าถึงและเข้าใจมวลชนในพื้นที่และความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารที่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

พบว่า บัจจัยความเป็นคนพื้นถิ่นดั้งเดิมเกิดที่หมู่ที่ 2 บ้านป่าหลวง ตำบลยามูการมีประสบการณ์ทำธุรกิจอาหารทะเลและอดีตผู้จัดการภาคของมาเลเซียในธุรกิจรับซื้อชายกุ้งส่งเข้าประเทศไทยของนายก อบต. ยามูและการเป็นนายก อบต. 2 สมัยติดต่อกันที่ผ่านมาทำให้นายก อบต. มีการรู้จักคุ้นเคยผู้รับสารและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนกลุ่มต่างๆในเขตพื้นที่ตำบลยามูเป็นต้นทุนความเดิมก่อนเข้าสู่การเป็นนักการเมืองท้องถิ่น ทำให้นายก อบต. ยามูมีความรู้และความเข้าใจในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมและแบบแผนการติดต่อสื่อสาร

ระหว่างประชาชนภายในชุมชนด้วยกันและการปฏิสัมพันธ์กับสังคมภายนอก โดยประชาชนในเขต อบต. ยามูซึ่งเป็น อบต. ขนาดเล็กทั้ง 3 หมู่บ้านเป็นพื้นที่กัณฑ์การในลักษณะชุมชนชนบท มีลักษณะ ธรรมชาติทางการสื่อสารคือการไปมาหาสู่เข้าถึงกันได้ง่ายแต่ละครัวเรือนแบบเครือญาติ พื้นที่ส่วนใหญ่ของบ้านหรือสถานที่ต่างๆจะมีบทบาททางการสื่อสารเป็นพื้นที่สาธารณะเป็นที่รวมตัวของผู้คนรอบๆ บ้านใกล้เคียงมานั่งพูดคุยบนแคร่หน้าบ้าน ศาลาริมถนนหรือสาธารณสถานต่างๆ ในชุมชน เป็นสังคมพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันสูง ดังนั้นนายก อบต. ก็ถูกคาดหวังจากชาวบ้านว่าเข้าถึงง่าย สัมผัสได้ พูดคุยปรึกษาขอความช่วยเหลือทั้งเรื่องระดับส่วนบุคคลและการพัฒนา ความเป็นอยู่ของชุมชนได้ตลอดเวลาที่มีความเป็นกันเองกับชาวบ้าน

ด้วยบริบทดังกล่าวทำให้นายก อบต. ยามูสามารถวิเคราะห์ผู้รับสาร เป้าหมายแต่ละกลุ่มที่ต้องติดต่อสื่อสารได้ดีว่าประชาชนต้องการและชอบให้นายก อบต. สื่อสาร กับพวกเค้าอย่างไรนำไปสู่การกำหนดช่องทางการสื่อสารประเด็นเนื้อหา ภาษาและวิธีการสื่อสาร เช่น นายก อบต. ยามูใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับสารกลุ่มผู้นำท้องถิ่น(กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ด้วยสื่อบุคคลคือ ตัวนายก อบต. เป็นสื่อลงพื้นที่ด้วยตนเองไปพูดคุยด้วยพบปะเยี่ยมเยียนและรับฟังสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนทุก กลุ่มทั้งกลุ่มผู้สูงอายุ คนพิการ กลุ่มสตรีและกลุ่มเยาวชนในแต่ละหมู่บ้าน ในลักษณะไม่เป็นทางการ สื่อสารวางตัวเสมือนเป็นลูกหลาน ไปเยี่ยมญาติพี่น้องแต่ละครัวเรือน ทำให้ชาวบ้านรักใคร่ ยอมรับในจุดเด่นของนายก อบต. คือ การวางตัวที่นอบน้อมและลงพื้นที่เข้าถึงประชาชนสม่ำเสมอ และเมื่อรับฟังปัญหาแล้วแก้ไขรวดเร็ว ทันการณ์

“เราเป็นคนจริงใจ ชาวบ้านไม่ต้องการอะไรมากต้องการความเป็นกันเอง กับคนเป็น นายก อบต. ต้องการใช้งานเราสะดวกผมเทใจมีคือมีช่วยได้คือช่วยไม่หวังผลตอบแทน ผมถือหน้าที่ผมคือ อะมีรุส(ผู้นำที่ได้มอบหมายจากพระเจ้าในศาสนาอิสลาม)ซึ่งพระเจ้าต้องการให้ ผมปฏิบัติหน้าที่ผู้นำให้ดีที่สุด”(หามะกอเซ็ง เจมะ สะมาษณ์ 25 กุมภาพันธ์.ศ.2558)

(2)ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายทางการสื่อสาร

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกครั้งของการสื่อสารของนายก อบต. ยามู ในระดับการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือการสื่อสารระหว่างกลุ่มกับกลุ่มบุคลากรภายใน สำนักงาน อบต. ผู้นำท้องถิ่น(กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) ผู้นำศาสนา ทีมบริหารฝ่ายการเมือง หรือแกนนำ ชุมชนภายในตำบลมีเป้าหมายการสื่อสารหลักเพื่อการสร้างความหมายร่วมกัน(share meaning) ในการระดมสรรพกำลังสู่การขับเคลื่อนภารกิจของ อบต. ยามูเพื่อการพัฒนาตำบลในด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงเกิดคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน หากเป็นการสื่อสารกับกลุ่มชาวบ้าน ทั่วไปนายก อบต. จะมีจุดมุ่งหมายในการสื่อสารแต่ละครั้งหลายประการ อาทิ มิติการพัฒนา

สื่อสารเพื่อให้ข้อมูลความรู้ สร้างหรือปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่อ อบต. สื่อสารเพื่อระดมความคิดเห็น สื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเสวนาปัญหาชุมชน สื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของ อบต. สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี สื่อสารเพื่อรับฟัง เข้าถึงและได้มาข้อมูลจริงเพื่อนำมาใช้ในการวางแผน ดำเนินการหรือแนวทางการแก้ปัญหาที่ตรงจุดและสนองความต้องการของชุมชน และสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผลงานและภาพลักษณ์ เป็นต้น ซึ่งอาจจะหวังผลทางการสื่อสารในทันทีทันใด ระยะสั้นหรือระยะยาว จากการมีความรู้ในเป้าหมายการสื่อสารที่ชัดเจนดังกล่าวของนายก อบต. ยามู ทำให้สามารถ

(3) ความรู้ในการเข้าถึงและเข้าใจมวลชนในพื้นที่

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. ยามูเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นและอุทิศตนในการรับใช้ประชาชนตำบลยามูอย่างต่อเนื่องตลอดวาระการเป็นนายก อบต. 2 สมัยและปัจจุบัน(ธันวาคม 2557)เข้าสู่สมัยที่ 3 สิ่งบ่งชี้แสดงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารที่ดีของนายก อบต. ยามู คือ มีความรู้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนทุกกลุ่มทั้ง 3 หมู่บ้าน จากความสามารถในการวิเคราะห์ด้านจิตวิทยาการสื่อสารทำให้รู้จักชาวบ้านดีว่าจะเข้าถึงหัวใจของคนชนบทต้องสื่อสารด้วยความจริงใจ เน้นการสื่อสารด้วยการกระทำให้เห็นเชิงประจักษ์เป็นแบบแผนเช่น นายก อบต. สื่อสารด้วยการวางตัวแบบไม่ถือตัวแสดงตนเป็นผู้รับใช้สื่อสารด้วยภาษามลายูในหมู่บ้านมุสลิม(เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ส่วนประชาชนไทยพุทธก็จะสื่อสารด้วยภาษาไทยราชการ) มีความจริงใจ พุดจริงทำจริงแก้ปัญหาเร็ว

“สำหรับชาวบ้านมองนายกยามูว่าเป็นคนเข้าถึงชาวบ้านเป็นคนที่ชาวบ้านไว้ใจมากที่สุด โดยเฉพาะการขอความช่วยเหลือต่อนายกยามูไม่เคยปฏิเสธ จะรับฟังทุกเรื่องเป็นที่พึงของชาวบ้านทุกเรื่องในกิจวัตรประจำวันของชาวบ้านคนแรกที่ชาวบ้านนึกถึงเมื่อมีปัญหาและต้องช่วยเหลือพวกเขาได้ คือ นายก อบต. ยามู”(บุลกีนินิยมสัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“นายกต้องเข้าใจวิถีชาวบ้าน ใจเขา ใจเรา เข้าถึงชาวบ้านนายกบางคน หรือผู้นำบางคนจบสูงทำไม่เป็นต้อเงาะ(ภาษามลายูพื้นถิ่น แปลว่า อวดตัว หยิ่งยะโส) กับชาวบ้านคนนายก อบต. ต้องเข้าใจชาวบ้าน เข้าถึงชาวบ้านรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้าน เป็นกันเอง พุดจริง ทำจริง บางคนตอนหาเสียงพูดแบบหนึ่ง พอได้เป็นนายกก็ลืมแล้วว่าเคยพูดไว้กับชาวบ้าน”(ศิริล้วนแสงพันธ์สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ. 2558)

(4) ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงาน

พบว่าเป็นปัจจัยโดดเด่นของนายก อบต. ยามูแสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารด้านความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงานที่สามารถสื่อสารเพื่อบริหารจัดการกลุ่มผู้นำชุมชนหลักทุกระดับให้มีหัวใจเป็นหนึ่งเดียวเป็นเอกภาพภายใต้ทีมงานเดียวกันกับนายก

อบต. ร่วมพัฒนาตำบลยามู เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำศาสนา ประธานกลุ่มสตรี ประธานกลุ่ม อสม. และประธานกลุ่มเยาวชนทำให้การดำเนินงานของ อบต. ยามูทุกด้าน ขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จทุกภารกิจ สร้างมวลชนในพื้นที่ได้ดี ได้รับการไว้วางใจและยอมรับจากประชาชนในพื้นที่และสังคมภายนอกถึงความสามารถดังกล่าว

นายก อบต. ยามูใช้ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงานโดยใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมการวางแผนการดำเนินงาน และตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ของ อบต. นายก อบต. จะใช้วิธีการสื่อสารด้วยการประชุมเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อรับฟังแนวทาง ข้อเสนอแนะของทีมงานทุกคน ภายใต้อุดมการณ์ของนายก อบต. ในการรับใช้ประชาชน ประชาชนเป็นผู้สำคัญมาก่อนเสมอทีมงานทุกคนต่างรับรู้ความหมายดังกล่าวร่วมกันคือการสร้างผลงานและตอบสนองความต้องการรวมทั้งบรรเทาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนให้ดีที่สุดอย่างเต็มศักยภาพทำให้ทีมงานรู้สึกได้รับเกียรติที่นายกให้ความสำคัญแก่ผู้นำชุมชนและรู้สึกภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถและการปฏิบัติงานของนายก อบต. ยามู

“คนเราเป็นผู้นำต้องไม่เก่งคนเดียว ต้องมีการทำงานเป็นทีม แต่ละคนก็จะมีจุดเด่น จุดดีของเขานำมาทำงานให้เหมาะแต่ละสภาพพื้นที่และบุคคลการบริหารต้องใช้ความเข้าใจ” (หามะกอเซ็ง เจมะลัมภาน์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

ทักษะการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยามู ประกอบด้วย การเลือกใช้สื่อการกำหนดเนื้อหาสาระการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำนายก อบต.)มีดังนี้

(1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ

การแสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. ยามู ในด้านทักษะการเลือกใช้สื่อ พบว่า นายก อบต. ยามูมีการพิจารณาเลือกใช้สื่อที่หลากหลายทั้งสื่อเดียว สื่อผสมโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของสื่อในการเข้าถึงประชาชนแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น การสื่อสารภายในองค์กรจะเลือกใช้สื่อบุคคลการตั้งการด้วยวาจาในลักษณะกึ่งทางการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาผ่านปลัด อบต. และหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. เพื่อสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และสื่อสารด้วยคำสั่ง บันทึกข้อความและจดหมายเป็นลายลักษณ์อักษรหากมีภารกิจเร่งด่วนนายก อบต. จะสื่อสารตรงผ่านสื่อใหม่โทรศัพท์มือถือมุ่งการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนอย่างรวดเร็ว หากเป็นการสื่อสารกับทีมบริหารฝ่ายการเมือง(รองนายก อบต. และสมาชิก อบต.) จะเลือกใช้สื่อบุคคลในรูปแบบการประชุมปรึกษาหารือกลุ่มย่อย กลุ่มเล็ก

ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ใช้สื่อโทรศัพท์มือถือและสื่อออนไลน์เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและการตัดสินใจ

สำหรับการเลือกใช้สื่อสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปในเขต อบต. ยามูที่มีลักษณะชุมชนชนบทพบว่า นายก อบต. ยามูในฐานะผู้ส่งสารพิจารณาเลือกใช้สื่อจากปัจจัยความเหมาะสมของสื่อและความเชี่ยวชาญของผู้ส่งสารความเหมาะสมของสื่อกับเนื้อหาของสาร ความเหมาะสมหรือความพร้อมของสื่อกับผู้รับสารและความเหมาะสมของสื่อกับบริบทชุมชนนั้นคือนายก อบต. ยามูเลือกสื่อบุคคลหรือใช้คำพูดสื่อสารตรงแบบเห็นหน้าค่าตาในรูปแบบการพบพูดคุยพบปะ เสวนา และลงพื้นที่เยี่ยมเยียนรวมทั้งได้ตอบการสื่อสารในลักษณะสองทาง เนื่องจากนายก อบต. ยามูมีความสามารถในการสื่อสารทั้งแบบวัจนะภาษา เช่น พูดจาเสียงนุ่มไพเราะ ใช้คำพูดสุภาพให้เกียรติผู้อื่นและสื่อสารด้วยอวัจนะภาษาด้วยบุคลิกภาพอ่อนน้อมถ่อมตน แสดงพฤติกรรมสื่อสารวางตัวเป็นผู้รับใช้ประชาชน

“สำหรับการลงพื้นที่คือการ ได้เห็นภาพจริงของชาวบ้านเราไปอย่างไม่เป็นทางการ ได้สร้างความสัมพันธ์ ได้สัมผัส ได้ถามทุกข์สุขชาวบ้านด้วยตัวผมเองชาวบ้านไม่ขออะไรมากอยากให้เรา(นายก อบต. และทีม) เป็นกันเองกับเค้า จริงใจเวลาเจอชาวบ้านก็ต้องการให้ทักทายพูดคุย ดังนั้นเรานิยมนชอบทักทาย ไปเดินหา เข้าหาชาวบ้านก่อน เป็นจุดเด่นของผม เพราะผมรู้ว่าชาวบ้านไม่กล้าเดินเข้ามาทักทายเราก่อน เพราะเห็นว่าเราเป็นนายก อบต.”
(หามะกอแข็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

(2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร

พบว่าประเด็นเนื้อหาที่นายก อบต. ใช้สื่อสารในการปฏิบัติงานแต่ละวันนั้น ประเภทเนื้อหาที่สื่อสารภายในสำนักงาน อบต. ได้แก่ การติดตามกำกับงานการมอบหมายงานกฎระเบียบในดำเนินโครงการของ อบต. ในการช่วยเหลือประชาชน ประเภทเนื้อหาที่สื่อสารกับทีมบริหารฝ่ายการเมืองมุ่งเน้นการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนและการตัดสินใจในดำเนินกิจกรรมการพัฒนาต่างๆประเภทเนื้อหาที่สื่อสารกับชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้าน เกี่ยวกับประเด็นการทักทายได้ถามรับฟังทุกข์สุขและความช่วยเหลือที่สนองตอบความต้องการของชาวบ้านสำหรับการสื่อสารกับกลุ่มผู้นำท้องที่ที่มีประเภทเนื้อหาการขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของ อบต. ไปสู่ประชาชน

(3) ทักษะการออกแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาสาร

พบว่า นายก อบต. ยามูมีการแสดงความสามารถทางการสื่อสารด้วยการเข้ารหัสสาร(encoding) หรือออกแบบเนื้อหาที่สอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อ และความคาดหวังของประชาชนต่อนายก อบต. ยามูเช่น การเลือกใช้คำพูดด้วยภาษามลายูพื้นถิ่นและการเรียบ

เรียงลำดับสารข้อความตามความสำคัญเพื่อสื่อถึงอารมณ์และความรู้สึกความเห็นอกเห็นใจพร้อม
 เลียดละช่วยเหลือแบบพุดจริงทำจริง

(4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำของนายก อบต. พบว่า มีทักษะ
 การสื่อสารที่สำคัญดังนี้

ก. ทักษะการสื่อสารในการบริหารทีมงานแบบมีส่วนร่วมในทัศนะ
 อิสลาม นับเป็นทักษะที่โดดเด่นของนายก อบต. ยามู ที่ยึดหลักการและแนวปฏิบัติของผู้นำใน
 ทัศนะอิสลามอย่างเคร่งครัดที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานผ่านกระบวนการสื่อสารในรูปแบบ
 การปรึกษาหารือหรือกับสมาชิกผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชาหรือทีมงาน เรียกว่า ชูรอ(Shura) โดย
 พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อและเคร่งครัดในการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารของผู้นำในทัศนะ
 อิสลามอย่างบริสุทธิ์ใจของนายก อบต. ยามูการมีทัศนคติด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมและความ
 ใจกว้างรับฟังความคิดเห็นทีมงานในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาส่งผลให้ นายก อบต. ยามูมีพฤติกรรม
 การสื่อสารในการบริหารทีมงานแบบผู้นำเชิงประชาธิปไตยด้วยทักษะการพูดจาสุภาพและสีหน้า
 เป็นมิตร สามารถพุดจูงใจโน้มน้าวดึงผู้นำชุมชนทุกกลุ่มให้เข้าร่วมเป็นเจ้าของดำเนิน โครงการ
 พัฒนาต่างๆ ของตำบลยามู เพื่อร่วมรับผิดชอบในผลลัพธ์ที่เป็นเลิศในการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่
 ประชาชนทุกกลุ่ม

จากพฤติกรรมสื่อสารของนายก อบต. ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง
 สมรรถนะในการสื่อสารของนายก อบต. ยามู สอดคล้องกับวิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยมและหลัก
 ศาสนาของคนส่วนใหญ่ในพื้นที่ที่นับถือศาสนาอิสลามทำให้ได้รับการยอมรับจากประชาชนใน
 พื้นที่และสังคมภายนอกในการเป็นผู้นำที่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารองค์กรและบริหาร
 ชุมชน

“ผมทำงานเป็นทีมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยทุกหมู่ทุกคนไม่มีใครเก่ง
 กว่าใครมีเสียง 1 เสียงมีคุณค่าในการทำงานแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน” (หามะกอเซ็ง เจะมะ
 สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“จุดการเป็นผู้บริหาร นายก อบต. ยามูคนนี้ ที่เป็นจุดเด่น คือเมื่อมี
 กิจกรรมหรืองานสำคัญของ อบต. นายก ก็จะเชิญให้เกียรติทุกฝ่ายของตำบลยามู เช่นกำนัน
 ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่ผู้นำทุกคน ผู้นำศาสนา กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน มาประชุมทำประชาคมทุกเรื่อง จะ
 จัดกีฬา นายก ให้ความสำคัญกับผู้นำชุมชน ผู้นำท้องที่ทุกคน รับฟังความคิดเห็นของผู้นำและ
 ชาวบ้าน เป็นคนเรียบง่ายไม่ถือตัวเข้ากับชาวบ้าน ได้ดีบางคนมีอำนาจลึ้มตัว บางคนเป็นนายก อบต.
 ใช้อิทธิพลในตำบลยามูมีการสร้างความปรองดอง ไม่มีความขัดแย้ง” (สาเหยามัน อัลยูฟรี
 สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“คนเป็นนายก เหนื่อยแต่นายกยามมีความพยายามมากนายกสามารถอยู่
ร่วมและทำงานกับคนอื่น ๆ ได้คืออยู่ทำงานเป็นกำลังใจให้กับทีมงานและลูกน้องจนค่าเช่น สดๆ
ร้อนๆ งานชุดลอกนายกอยู่ถึงกลางคืนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้คนทำงานผมก็มีทีมไปอยู่เป็นเพื่อน
นายก เพื่อรักษาความปลอดภัยนายกด้วย งานเมล็ดที่ผ่านมางานวัฒนธรรม ทีมบริหารทีมทำงาน
ของนายกยามจะไปร่วมงานทุกคนเพื่อให้ชาวบ้านได้เห็นผู้บริหารครบทำงานเป็นทีม นายกพยายาม
สร้างทีมเวิร์ค ไม่ว่าจะเป็่นก้านัน ผู้ใหญ่บ้านจะไว้ใจพวกเราทีมบริหาร อบต. ยามู” (ศุกรีเจ๊ะมะ
สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2587)

ข. ทักษะด้านบุคลิกภาพ พบว่าเป็นทักษะเฉพาะที่เป็นจุดเด่นในด้าน
คุณลักษณะส่วนบุคคลของนายก อบต. ยามู ที่มีการใช้ทักษะการสื่อสารในรูปแบบอวัจนภาษา
หรือ การสื่อสารเชิงสัญลักษณ์ ผ่าน การแสดงบุคลิกภาพด้านการวางตัวที่อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด
ตัวมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความจริงใจและบริสุทธิ์ใจในการรับฟังและรับใช้ประชาชน
ทุกเรื่องทุกกลุ่ม การแต่งกายที่เหมาะสมกลมกลืนเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชนชนบท
เช่น เมื่อนายก อบต. ยามูลงพื้นที่พบปะชาวบ้าน ก็จะแต่งตัวสวมเสื้อยืด เสื้อเชิร์ตและกางเกงยีนส์
เสมือนเป็นชาวบ้านทั่วไป เพื่อแสดงนัยยะให้ชาวบ้านเห็นว่า นายก อบต. ก็เป็นชาวบ้านธรรมดา
คนหนึ่งที่พวกเขาเลือกมาเป็นผู้นำของตำบลและสามารถพูดคุยเข้าถึงได้ง่าย ไม่มีระยะห่างระหว่าง
สถานภาพผู้นำกับประชาชน รวมทั้งการมีทักษะการสื่อสารเชิงวัจนภาษาที่ด้วยการเลือกใช้คำพูด
สุภาพไพเราะ น้ำเสียงเบานุ่ม ข้อความที่พูดจะแสดงความห่วงใยและพร้อมรับใช้ประชาชน

“นายกเองเป็นคนไม่ถือตัว คุยเหมือนเพื่อนถ้าไปถามเขตเทศบาลตำบลยะหริ่ง
เขต อบต. ยามูหรือคนเคยสัมผัสกับนายกเชิงจะตอบเสียงเดียวกันว่า นายก อบต. ยามู เป็นคน
อย่างไรนายกเก่งความใจถึงเป็นคนง่ายๆ ไม่ถือตัว ดึงดูดคน ชาวบ้านบางครั้งนายกใส่เสื้อกางเกงไม่
รีดเช่น บางงานนายก ไปช่วยร่วมตัดหญ้านายกไปดูไซค์งานปูนติดตัวนายกมีครั้งหนึ่งเจ้าหน้าที่
อบต. อื่นมาติดต่อขอพบนายก อบต. มาถามกับนายกนายกนั่งอยู่ เขาถามนายกอยู่ไหนคะหวัเราะกัน
เพราะคงไม่คิดว่านายกจะใส่เสื้อผ้าเปื้อนปูนนายกถือว่า การที่ผู้นำจะสั่งคนได้ เราจะต้องลงมือทำ
ร่วมกับเขาก่อน ให้คนอื่นเห็น เขาจะเชื่อมั่นว่าประชาชนชาวบ้านก็จะมาช่วย มาร่วมทำด้วยนายก
เป็นที่มีคนยอมรับเชื่อถือ และไว้ใจมากที่สุดเ็นตำบลยามูและเขตพื้นที่ใกล้เคียง ด้วยผลงานในการ
แก้ปัญหาและบุคลิกภาพส่วนตัวและสไตล์ในการทำงาน” (บุลกีนินิยม สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์
พ.ศ. 2558)

“บุคลิกภาพโดยรวม 80% ของนายก อบต. ยามู เป็นคนจิตใจดีถึงหน้าตา
ไม่ดี ผิวดำ แต่คนยอมรับนายกคนนี้มาก อยู่กับลูกน้องๆ ก็รัก ได้นายกคนนี้ชาวบ้านได้ประโยชน์
นายกให้ความสำคัญทุกคนตั้งแต่การ วจนถึงคนระดับสูง นายกเชิง การวางตัวสมณะเรียบง่ายไม่

เวอร์ไม่อดตัวกินข้าวกับชาวบ้านบนแคร่เช่นตัวผมๆ ถูกสอนหรือนาซีฮาด (อบรมสั่งสอน) จาก โต้ะอีหม่าม (ซึ่งเป็นที่ปรึกษาหลักของนายก อบต. ยามู) บ่อยครั้งเรื่องการวางตัวในการเป็นผู้นำ เป็นกำนันต้องละหมาดยึดมั่นในศาสนาเป็นแบบอย่างแก่คนอื่น ไม่ต้องไปขัดแย้งกับใครไม่ถึงตัว ทำตัวง่าย ๆ กับชาวบ้าน ผมตั้งข้อสังเกตว่า ผมเองเป็นกำนัน ก็จะมีบุคลิกเป็นไปตาม นายกซึ่งคือ “ไม่ถึงตัวเข้าหาชาวบ้านตลอดไม่มีความขัดแย้งกับใครนายกซึ่งเรียบง่ายไม่มีพิธีรีตอง” (สาเห ยามันอัลยุฟรี สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

ก. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงมวลชน ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. ยามูเป็นผู้ที่มีทักษะเด่นในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่เนื่องจากเป็นคนในพื้นที่และมีประสบการณ์การบริหารอยู่ในวาระนายก อบต. ยามู เป็นสมัยที่ 3 ทำให้รู้วิธีการและรูปแบบการสื่อสารที่จะเข้าใจเข้าถึงประชาชนแต่ละกลุ่มอย่างไร เช่น การเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุในตำบล นายก อบต. ได้มีการไปแจกเงินให้แก่ผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วยตัวเองตามครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้านแทนที่เป็นการให้มารับที่สำนักงาน อบต. หรือการโอนเงินเข้าบัญชีลูกหลานของผู้สูงอายุทั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อต้องการพบปะ พูดคุยเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุเสมือนลูกหลานกลับไปดูแลบรรพบุรุษ ส่งผลให้เกิดความประทับใจแก่ครอบครัวผู้สูงอายุและคนในชุมชน นอกจากนี้ นายก อบต. ต้องการรับฟัง สอบถามทุกข์สุขของประชาชนเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาและแนวทางแก้ปัญหาที่ตรงจุดต่อไป

“เข้ากับชาวบ้านได้ทุกคน พูดคุย เป็นกันเอง เวลาว่างไปทำงานงานศพ งานบุญนายก กับกำนันไปทำงาน นายกเสมือนเป็นตัวแทนที่ได้รับเลือกจากชาวบ้านเป็นคนที่ดีกับชาวบ้าน เข้ากับชาวบ้านทุกกลุ่ม ชาวบ้านรัก นายกเป็นกันเอง ภาพรวมนายกเป็นคนดีเค้าทำทุกอย่างเพื่อชาวบ้าน เป็นคนไม่ผัดวัน รับปากก็ทำตรงเวลาจุดเด่นของนายกนี้เสียใจดีไม่ถึงตัวเข้าหาชาวบ้านวางตัวสไต้ชาวบ้าน มีอะไรก็คุยกัน บอกนายกได้ ให้อยู่แบบตรงไปตรงมาบอกตรงๆกับกลุ่มวัยรุ่นก็เหมือนกันพูดคุยจัดอบรมเยาวชนต่อต้านยาเสพติดทุกปีบางปีก็พาเยาวชนไปทัศนศึกษา หรือ กลุ่มสตรี ไปดูงานที่สุราษฎร์ธานี ด้านเศรษฐกิจพอเพียงไปกัน 2 คันรถ 100 กว่าคนภาพสะท้อนของนายกที่ชาวบ้านเห็น คือ การวางตัว ทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย” (ศรีล้วน แสงพันธ์ สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“นายกเข้าถึงชาวบ้านอยู่แล้วถ้านายกมีธุระกับกลุ่มสตรีผู้ใหญ่บ้าน โต้ะอีหม่าม นายกก็ไปหาที่บ้าน หรือไปหาถึงที่ ที่มีศยิตทุกสัปดาห์เรานึกภาพไม่ออกว่า ถ้าคนอื่นเป็นแทนนายก ซึ่ง ชุมชนจะเป็นอย่างไร (นุสรีย๊ะ อับดุลบุตร สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

จ. ทักษะด้านการพูดในงานบริหารผลการวิเคราะห์ พบว่า การแสดงสมรรถนะทางการสื่อสารด้านการพูดของนายก อบต. ยามู โดยเลือกใช้ทักษะการพูดที่เหมาะสมกับ

ประชาชนในบริบทสังคมชนบทในบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นกันเอง ใช้ภาษามลายูพื้นถิ่น (ส่วนใหญ่ประชาชนเป็นมุสลิม) และใช้ภาษาไทยกลางกับกลุ่มไทยพุทธพูดสื่อสารแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการลักษณะสองทางเพราะวิถีและแบบแผนการสื่อสารของคนชนบทชอบการสนทนาโต้ตอบไปมาอีกทั้งความเป็นคนพื้นถิ่นและมีผลงานเป็นที่ประทับใจของประชาชนในชุมชน ทำให้นายก อบต. ได้รับความรักใคร่เอ็นดูและไว้วางใจ

นอกจากนี้ทักษะด้านการพูดของนายก อบต. ยามูที่พูดน้อย ต่อยหนัก ก็เป็นคนพูดน้อย พูดเบา พูดไพเราะ เลือกใช้คำพูดถ้อยคำที่สื่อความหมายถึงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ใช้คำพูดที่มีเนื้อหาแต่สื่อความจริงใจที่ผู้รับสารทุกกลุ่มสัมผัสได้รับรู้ได้จากผลรวมของการสื่อสารเชิงการกระทำที่เกิดจากการกระทำผลงานกับการพูด ในลักษณะการพูดจริง ทำจริงหรือไม่พูดแต่ทำงานสร้างผลงานเชิงประจักษ์เป็นคุณลักษณะเด่นของการพูดในสไตล์ของนายก อบต. ยามู ที่ประสบความสำเร็จในการใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อบริหารองค์กรและบริหารชุมชนนำไปสู่การสร้างควมนิยมชมชอบ ประทับใจ เชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจนายก อบต. ยามูและทีมงานย่อมหมายถึงการบรรลุผลในการดำเนินการสื่อสารทางการเมืองของนายก อบต. ยามูควบคู่อีกด้วย

“ในตำแหน่งนายกนี้ การพูดมีความสำคัญ การประชาสัมพันธ์การพูดคุยในส่วนการทำงานของผมจะใช้การประชาสัมพันธ์การพูดเป็นหลัก เช่น ในการพูดกับชาวบ้านบางเรื่องการตัดสินใจในขณะที่พูดคุยจริงๆผมเป็นคนนำในการพูดคุยเป็นสิ่งที่ทำให้คนที่ร่วมคุยกับเราสามารถที่จะศรัทธาในการพูดของเรา ถ้าไม่จำเป็นผมก็จะไม่พูด จะทำมากกว่า เพราะคำพูด จะเป็นนายเราถ้าพูดแล้วทำไม่ได้ ทำให้การทำงาน ความศรัทธาของชาวบ้านต่อเราหมดลงทุกอย่างก็ลำบากถ้าชาวบ้านหมดความศรัทธาเรา เวลาผมพูดกับชาวบ้าน ทำทั้งกายและใจตรงกัน พูดกับทำถ้าทำได้ผมจะบอกพูดรับปากเราต้องทำใจให้ปากกับใจตรงกันทุกอย่างการทำงานจะมาเอง ด้วยผลงานที่ทำ การกระทำรูปธรรม การกระทำ+คำพูดตรงกันถ้าเราพูดเสแสร้ง วันนี้เราพูดได้พรุ่งนี้เราจะลืมคำพูดเมื่อวานการพูดทำให้ผมอยู่ได้จนถึงทุกวันนี้เพราะผมพูดกับทำตรงกัน พูดแล้วทำพูดอย่างหนึ่งการกระทำอย่างหนึ่ง ต่างกัน ทุกคนช่วยเหลือ สนับสนุนผม ผมทำงานได้ด้วย ความศรัทธาจากทุกคน” (หามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“สำหรับสไตล์การพูดของนายกเป็นคนพูดเสียงเบาๆ พูดไปเรื่อยๆ ไม่พูดแบบวิชาการพูดแบบบ้านๆ เพราะชาวบ้านต้องการความเป็นกันเองใช้ภาษามลายูถิ่นไม่พิธีพิถัน เพราะสามารถเข้าถึงใกล้ชิดชาวบ้านง่ายกว่าใช้ภาษาวิชาการ ถ้าพูดเป็นทางการสื่อสารไปยังชาวบ้านๆ ไม่เข้าใจ ไม่สามารถสร้างความประทับใจหรือความซาบซึ้งแก่ชาวบ้านได้” (ศุกรี เจมะ สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2558)

(5) ทักษะการสร้างภาพลักษณ์ ด้วยปัจจัยด้านบุคลิกภาพเด่นด้านการมีศิลปะในการสื่อสารในการนำ จูงใจ โน้มน้าวสร้างการมีส่วนร่วมและความเป็นเอกภาพของคนทุกกลุ่มในชุมชน และผลงานเชิงประจักษ์ที่ได้กล่าวข้างต้นของนายก อบต. ยามู แสดงถึงอัตลักษณ์ตัวตนที่เป็นจุดเด่น ในความเป็นผู้บริหารท้องถิ่นของนายก อบต. ยามู ที่ได้รับการยอมรับและประสบความสำเร็จในการนำองค์กรและพัฒนาตำบลยามูเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ นายก อบต. ยามู ในฐานะผู้นำที่ใช้เวลาในการทำงานด้วยความเสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวม เข้าใจ เข้าถึงและเป็นผู้รับใช้ประชาชนอย่างต่อเนื่องเข้าสู่การดำรงตำแหน่งสมัยที่ 3

ผลงานที่เป็นนวัตกรรมทางการบริหารและชุมชนสัมพันธ์ คือ การตั้งกองทุนเพื่อบริหารจัดการและช่วยเหลือทุกระบวนการในงานศพของผู้เสียชีวิตชาวมุสลิมในพื้นที่ตำบลยามู โดยใช้งบประมาณส่วนตัวด้วยการหักเงินเดือนแต่ละเดือนของนายก อบต. ข้าราชการบุคลากร อบต. และทีมบริหารฝ่ายการเมืองทำให้ประชาชนทุกกลุ่มเกิดความเชื่อและศรัทธาต่อนายก อบต. ยามู และทีมงานในความเป็นต้นแบบที่ดีของผู้นำในทัศนะอิสลามตลอดจนเป็นรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความใกล้ชิดและชุมชนสัมพันธ์ในลักษณะเครือข่ายดี

“นายกเป็นคนใจถึงใจป้ำ มีวิสัยทัศน์เอาปัญหาชาวบ้านเป็นปัญหาของนายกช่วยแก้ไขปัญหาทุกปัญหาที่เกิดกับชาวบ้านตั้งแต่คนป่วย คนตายลงพื้นที่ทุกวันถ้าไม่มีงานเช่นผลงานของ อบต. ยามูที่เด่นๆ คือ ถ้ามีชาวบ้านเสียชีวิตในหมู่บ้าน เรามีกองทุนการทำศพคนตายโดยตั้งหลักเกณฑ์ คือ ตัดเงินเดือนของนายก อบต. เดือนละ 1,000 บาท รองนายกฯ 700 บาท ประธานสภา 500 บาท สมาชิก อบต. และเจ้าหน้าที่ที่เป็นอิสลามคนละ 300 บาท ต่อเดือนทำมานานแล้วได้รับการยกย่อง ยอมรับจากชาวบ้านจนเป็นตัวอย่างให้กับผู้นำท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านเวลามีคนตายในหมู่บ้านทีม อบต. เรายอมรับกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน จะเป็นผู้แบกศพทำมาเป็นประเพณีต่อเนื่องโดยกำนันแบบศพไปฝังรองนายกแบกศพนายกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกช่วยกันแบกศพไปฝังที่สุสานทำตลอดมาเริ่มตั้งแต่ นายกเป็นสมัยที่ 2 สาเหตุที่ทำเช่นนี้เพราะทีมบริหาร อบต. จะได้มีความใกล้ชิดกับประชาชนในหมู่บ้าน” (บุลกีนิ นิยม สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ 2558)

(6) ทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร ข้อยก้นพบที่สำคัญ คือ การสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบเครือข่ายกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกตำบลยามูโดยเฉพาะตัวบ่งชี้หนึ่งที่แสดงสมรรถนะทางการสื่อสาร คือ การมีปฏิสัมพันธ์ สัมพันธภาพที่ดีและการเข้าถึงกลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์กรรัฐและฝ่ายการเมืองในระดับจังหวัดและระดับประเทศเช่น รัฐมนตรี อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ท้องถิ่นจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (สส.) สมาชิกวุฒิสภา (สว.)

“นายก ขามูแก่่งที่สุดในการออกไปหางบประมาณภายนอกมาสนับสนุน
การทำงานการพัฒนาตำบลขามูนายกสามารถหางบนอกมาได้เยอะกว่าที่อื่นๆ เนื่องจากนายกมี
เพื่อนเยอะสามารถรู้จักคนใหญ่คนโตเยอะ สามารถของบ แกใจสปอร์ต คนอื่นไว้ใจแกเช่นแก
สามารถเข้าหา สส.ผู้ว่ารัฐมนตรี ก็ไปถึงหน้าห้องเพราะต้องวิ่งงบประมาณเอง ถ้าไม่วิ่งก็ไม่ได้
งบประมาณแผ่นดินที่รัฐจัดสรรไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ช่วยแก้ไขปัญหาพี่น้องประชาชนขามู”
(สุกรี เจ๊ะมะ สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2558)

“นายกเป็นคนเรียบง่ายเข้ากับคนได้ง่าย เข้ากับใครก็ได้ไม่ว่าคนในชุมชน
หรือระดับผู้ใหญ่ในจังหวัด อำเภอ ต่างถิ่นเป็นคนชอบรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้านเพื่อจะนำมา
เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาสามารถเข้ากับคน ได้หมด เช่น โต๊ะอิหม่ามเพื่อแบ่งปันแลกเปลี่ยน
ความคิดมาพัฒนาตำบลขามู” (บุลกีณี นิยม สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2558)

สรุป คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขามู
ในด้านประสิทธิภาพทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทักษะทางการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสาร
และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล กล่าวคือ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การใช้
กลยุทธ์สื่อสารประสานทีมงานซึ่งมีกลยุทธ์การสื่อสารย่อยสำคัญ ได้แก่ กลยุทธ์ความสุขของประชาชน
คือความสุขของนายก อบต. ขามู กลยุทธ์การประสานใจผู้นำชุมชนเป็นหนึ่งเดียวเพื่อชุมชนกลยุทธ์
บุคลิกภาพติดดินกลยุทธ์ต้นแบบคุณธรรมของผู้นำตามตามหลักการอิสลามกลยุทธ์นายกขามูผู้รับ
ใช้ประชาชน 24 ชั่วโมง กลยุทธ์สร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงานและการกระทำและกลยุทธ์บริหารงาน
ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล



ตารางที่ 4.6 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู

ประสบการณ์ ทางการ บริหาร	คุณวุฒิ การศึกษา	ทัศนคติทางการ สื่อสาร	ความรู้ด้าน การสื่อสาร	ทักษะการสื่อสาร เฉพาะบุคคล	ข้อค้นพบ กลยุทธ์การสื่อสาร
นายกองค์การ บริหารส่วน ตำบล 2 วาระ/สมัย	-ระดับปริญญา ตรี สาขารัฐ ประศาสน ศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา	1.แนวคิดและ ความเชื่อ หลักการผู้นำใน ทัศนะอิสลาม 2.จิตอาสา นายก อบต. คือ ผู้รับใช้ของ ประชาชน 3. การสื่อสาร และการ ประชาสัมพันธ สร้างภาพลักษณ์ ด้วยผลงาน 4.การเป็น แบบอย่างที่ดี ของผู้นำ 5. การเรียนรู้ และการปรับตัว ให้เท่าทันบริบท โลกและสังคม	1.ความรู้ใน การวิเคราะห์ ผู้รับสาร 2.ความรู้ เกี่ยวกับความ ชัดเจนใน เป้าหมาย ทางการ สื่อสาร 3.ความรู้ใน การเข้าถึงและ เข้าใจมวลชน ในพื้นที่ 4.ความรู้ใน การสื่อสาร เพื่อการ บริหาร ทีมงาน 5.ความรู้ใน จิตวิทยาการ สื่อสารของ กลุ่ม ประชาชนใน ชนบท	1.ทักษะการเลือกใช้ สื่อ 2.ทักษะการกำหนด เนื้อหาสาร 3.ทักษะการออกแบบ สารและวิธีการ นำเสนอสาร 4.ทักษะฟัง แลกเปลี่ยนและ เสวนากับชุมชนและ ประชาชนที่เกี่ยวข้อง 5.ทักษะการสื่อสาร ในการบริหารทีมงาน แบบมีส่วนร่วมใน ทัศนะอิสลาม 5.ทักษะการวางตัว เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย 4.3ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์และ เข้าถึงมวลชน 4.4 ทักษะด้านการสื่อ ความเพื่อการโน้มน ้าใจและสร้างการ มีส่วนร่วม 4.5 ทักษะการสร้าง ภาพลักษณ์ 4.6 ทักษะการสร้าง เครือข่ายการสื่อสาร	กลยุทธ์สื่อสาร ผลงานพลังทีมงาน กลยุทธ์ย่อย 1.กลยุทธ์ความสุข ของประชาชนคือ ความสุขของนายก อบต. ยามู 2.กลยุทธ์การพสาน ใจผู้นำชุมชนเป็น หนึ่งเดียวเพื่อ ชุมชน 3.กลยุทธ์ บุคลิกภาพติดดิน 4. กลยุทธ์ต้นแบบ คุณธรรมของผู้นำ ตามตามหลักการ อิสลาม 5.กลยุทธ์นายกยามู ผู้รับใช้ประชาชน 24ชั่วโมง 6.กลยุทธ์สร้าง ภาพลักษณ์ด้วย ผลงานและการ กระทำ 7. กลยุทธ์ บริหารงานผ่าน เทคโนโลยีดิจิทัล

2.1.6 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

1) ประสบการณ์ทางการบริหาร

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียนเป็นผู้บริหารท้องถิ่นดำรงตำแหน่ง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เป็นสมัยที่ 4 ได้รับการยอมรับจากประชาชน ข้าราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ตั้งอยู่ในเขตชนบทและกิ่งเมือง เนื่องจากลักษณะทางกายภาพของตำบลเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดและหน่วยงานราชการในจังหวัดนราธิวาส รวมทั้งมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ส่งผลให้ นายก อบต. มีคุณลักษณะโดดเด่นด้านภาวะผู้นำทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อและมีทักษะการพูดประสานงานได้ดีกับหน่วยงานราชการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับชุมชนและระดับจังหวัดทักษะการพูดที่สร้างมิตรไมตรี ย่อมง่ายมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อจัดการความขัดแย้ง สร้างเครือข่ายการทำงานภายใต้ระบบที่ปรึกษานายก อบต. ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับในภาวะการนำ และการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรและชาวบ้านสามารถเข้าถึงทุกเวลาและทุกสถานที่ตำแหน่ง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียนเป็นเพื่อนร่วมรุ่นและจบการศึกษาพร้อมกันกับนายกองค้การบริหารส่วนตำบลยะลาและนายกองค้การบริหารส่วนตำบลยวมู

2) คุณวุฒิการศึกษา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียนจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏยะลา

3) ทักษะติดต่อการสื่อสาร

(1) การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสาร

การวิเคราะห์ทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลยวมู ประกอบด้วย ทัศนคติด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร ดังนี้

ก. ทัศนคติด้านความคิด ความรู้และความเชื่อ ผลการวิเคราะห์พบว่า นายก อบต. โคกเคียนมีทัศนคติที่เชื่อว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนงานของนายก อบต. ด้วยประสบการณ์การเป็นนายก อบต. สมัยที่ 3 ทำให้เข้าใจภาพรวมภารกิจของนายก อบต. จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการติดต่อการพึ่งพา ประสานงาน และขอความร่วมมือกับผู้คนหลายกลุ่ม ในหลากหลายระดับการศึกษา และมีเป้าหมายแตกต่างกันไป โดยเฉพาะพื้นที่ของ อบต. โคกเคียน ส่วนหนึ่งเป็นโซนชนบทและอีกส่วนหนึ่งมีอาณาเขตเป็นชุมชนเมืองซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการ จังหวัดนราธิวาสนายก อบต. มีการสื่อสารหลายรูปแบบตั้งแต่การสื่อสารภายในสำนักงาน อบต. การสื่อสารภายในชุมชน และการสื่อสารภายนอกพื้นที่ จึงทำให้นายก อบต. โคกเคียน มีวิธีคิดและ

สื่อสารภายในตนเองตลอดเวลา ด้วยการทบทวนตัวเองและตระหนักถึงการดำรงตำแหน่ง นายก อบต. ที่อาสาทำงาน มีอุดมการณ์ในการเสียสละ ท่วมเทการทำงานเพื่อประโยชน์ของชุมชนและมีสื่อสารให้ประชาชนได้ทราบถึงตัวตนการเป็นนายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงตัวนายก อบต. ได้ทุกที่ทุกเวลาผลเชิงประจักษ์วัดได้จากตั้งแต่มีสถานภาพเป็นนายก อบต. พื้นที่ส่วนตัว คือ บ้าน ได้ถูกแปรสภาพเป็นพื้นที่สาธารณะ ที่ชาวบ้านมาพบปะเพื่อสื่อสารร้องทุกข์ มาปรึกษา และขอความช่วยเหลือด้วยตนเองกับนายก อบต.

“ผมคิดว่าการสื่อสารสำคัญมากเพราะเราขับเคลื่อนงานต้องพึ่งพาทุกคน ในองค์กร ในชุมชนและภายนอกดังนั้นคนเป็นนายก อบต. จึงต้องมีเทคนิคในการพูด การใช้ภาษาที่เหมาะสมน่าเชื่อถือเช่น สื่อสารกับชาวบ้านให้ชัดเจนเข้าใจตรงกันประสานองค์กรภายในภายนอกได้” (รุตสันออรัง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2556)

ข. ด้านอารมณ์และความรู้สึกพบว่านายก อบต. โศกเศวต มีการแสดงออก ด้านอารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกต่อภาระหน้าที่และปัญหาที่เผชิญอย่างท้าทายเป็นผู้มีความเฉลียวฉลาดด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์และสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ กับคู่สื่อสารได้ดี อาทิ การพูดจาด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล เสียงดังพอประมาณ ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ หน้าที่ยิ้มแย้มและแสดง สนิทไมตรีใจที่ใจที่จะสื่อสารกับทุกกลุ่มเป้าหมายบ่งชี้ถึงทัศนคติและวิถีคิดในภายในจิตใจของ บทบาทผู้นำที่มีความสามารถทางการสื่อสารในทุกสภาวะการณ์

“เป็นคนเข้าหาประชาชนอภัยคดียศการพูดของนายกอบน้อม เข้าหาทุกกลุ่ม ใต้ถามทุกข์สุขมีอะไรให้ไปหานายกหรือ บอกผ่านสมาชิก นายกเป็นคนดีชาวบ้านรัก การพูด เข้าถึงลูกบ้าน โดยพื้นนิสัยเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก คนแก่ๆ ชอบคุยกับนายก” (นายยุทธกิริณัย มะโซ, สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2556)

ค. ด้านแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ จากการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. มีการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารโดยมีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในการเข้าถึงประชาชนแต่ละกลุ่มเป้าหมายแต่ละสถานการณ์และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ทำการสื่อสาร ในรูปแบบการสื่อสารที่ไร้พรมแดน โดยเฉพาะกับกลุ่มชาวบ้านที่สามารถคุยกับนายก อบต. ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลาและทุกโอกาสเช่น ชาวบ้านสื่อสารพูดคุยและร้องทุกข์กับนายก อบต. บนถนน ตามเส้นทางในหมู่บ้าน หรือนายก อบต. ลงพื้นที่เพื่อพูดคุย พบปะเยี่ยมเยียน ใต้ถามทุกข์สุขและรับ ฟังความคิดเห็นของชาวบ้านต่อการดำเนินงานของ อบต. โศกเศวตอย่างต่อเนื่องแบบไม่เป็นทางการ ไม่มีการนัดหมาย ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หน้าตายิ้มแย้ม พูดจาไพเราะการวางตัวเป็นกันเอง ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน หากสื่อสาร

กับกลุ่มส่วนราชการในจังหวัด นายท อบต. ก็จะสื่อสารแบบเป็นทางการ แสดงภาวะผู้นำ แต่งกาย และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ การใช้คำพูดที่สะท้อนความรู้ความสามารถและวิสัยทัศน์ของผู้นำ

“ปัจจุบันชาวบ้านเข้าถึง เข้าหาได้ง่าย บางครั้งเจอชาวบ้านที่ศาลาก็จอดรถนั่งคุยเราขับรถผ่านก็ทักมือเรียกเรา คำต้องการคุยด้วยบางครั้งชาวบ้านมีความทุกข์ก็มาหาเราไม่เจอ ก็ไปหาเค้าอย่างต่อเนื่องนายทอบต. ต้องเก็บรายละเอียดหมดทุกอย่างเหนื่อย แต่ถ้าเราอยากอยู่ทำงานให้ประชาชนต่อเนื่อง ก็ต้องเอาใจใส่ทุกปัญหาโดยเฉพาะ อบต. โลกเคียน มีพื้นที่กว้าง ความต้องการและปัญหาของชาวบ้านเยอะเราก็ต้องพยายามสื่อสารทุกทางให้รับรู้และแก้ปัญหา ดังกล่าว” (รุตลัน อารง, สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2556)

“นายกพูดแบบคนมีความรู้สูงมีการเรียนทักษะการพูด ทำให้คนฟังนายกพูดต้องมีกลวิธีการพูด การพูดสำคัญ ที่มีเหตุผล มีข้อมูลชัดเจน แท้จริง มีเทคนิค วิธีการพูดให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์นายกมีวิธีการพูดที่หลากหลายขึ้นอยู่กับแต่ละกลุ่มเช่น กลุ่มสตรีจะพูดแบบมีลูกเล่นลูกชมนพูดกับกลุ่มผู้สูงอายุ นายกก็จะพูดนอบน้อมพูดจาให้คนชราสบายใจพูดเป็นกันเองไม่เป็นทางการถ้าเป็นการประชุมก็จะพูดกึ่งทางการ แปรตามสถานการณ์” (นายวิวรรธน์ ชัยบำรุง, สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2556)

นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ส่งสาร คือ ตัวนายท อบต. โลกเคียน ที่จะทำการสื่อสารในแต่ละครั้งจำเป็นต้องคำนึงถึงทัศนคติ 3 ประการ คือ ทัศนคติที่มีต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสารและทัศนคติต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้วิจัยค้นพบ ดังนี้

(2) ทัศนคติต่อตนเอง

พบว่า นายท อบต. โลกเคียนมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับความไว้วางใจจากประชาชนเลือกตั้งให้เป็นนายท อบต. เป็นสมัยที่ 3 ประกอบกับการอาสาเข้ามาทำงานเพื่อพัฒนาตำบล โลกเคียน จึงให้ความสำคัญกับการได้ติดต่อพบปะสื่อสารกับประชาชนในตำบลด้วยการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารกิจการ อบต. โลกเคียน

(3) ทัศนคติต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

นายท อบต. โลกเคียน เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพสุ่ม นุ่ม ใจเย็น มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคง ดังนั้นไม่ว่าจะทำหน้าที่ส่งสารก็จะมีการเลือกใช้คำพูด แสดงสีหน้า ท่าทางอย่างเป็นมิตรไมตรีกับประชาชนทั้งภายในและภายนอกตำบล

(4) ทัศนคติต่อผู้รับสาร

พบว่า นายท อบต. โลกเคียนในฐานะผู้ส่งสารจะแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารเป็นผู้ให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกกลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ

สารเป้าหมาย โดยเฉพาะชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้านที่ต้องการให้นายก อบต. มีการสื่อสารและพบปะ
 เยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอ

โดยสรุปทัศนคติด้านการสื่อสารที่แสดงถึงการมีสมรรถนะทางการสื่อสาร
 ของนายก อบต. โลกเคียน เป็นผู้ตระหนักและมีความคิดเตือนตนเองเสมอว่าเป็นนายก อบต.
 ที่ได้รับการเลือกตั้งและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน จึงต้องทำงานให้ดีที่สุดเพื่อการพัฒนาตำบล
 โดยมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองในการทำงานเพื่อประชาชน มีทัศนคติที่ดีต่อประเด็นเนื้อหาที่สื่อสารให้
 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารที่ต้องการให้นายก อบต. มีการสื่อสาร
 เข้าถึงประชาชนในชุมชน

4) ความรู้ด้านการสื่อสาร

(1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

พบว่าถึงแม้ อบต. โลกเคียน เป็น อบต. ขนาดกลางของจังหวัดนครราชสีมา
 ที่มีพื้นที่ในรับผิดชอบส่วนใหญ่ประกอบด้วยชุมชนชนบทและชุมชนเมืองที่ติดอยู่กับเขตเทศบาล
 เมืองนครราชสีมาและพื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการสำคัญหลายหน่วยงานของจังหวัดนครราชสีมา
 ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 70 นับถือศาสนาอิสลามและศาสนาพุทธร้อยละ 30 อยู่รวมกันเป็น
 สังคมพหุวัฒนธรรมดังนั้นประชากรผู้รับสารเป้าหมายในการติดต่อสื่อสารของนายก อบต. โลกเคียน
 จึงเป็นทั้งคนวิถีเมืองและวิถีชนบท แต่ด้วยประสบการณ์การเป็นนายก อบต. โลกเคียน 2 สมัย
 ติดต่อกัน ทำให้นายก อบต. โลกเคียนมีความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละกลุ่มในด้านคุณลักษณะ
 ประชากร ได้แก่ปัจจัยด้านเพศ ช่วงอายุระดับการศึกษาอาชีพ ศาสนาที่ตั้งบ้านเรือน สถานภาพทาง
 สังคม(กลุ่มผู้นำท้องถิ่นกลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ กลุ่มเยาวชน กลุ่มภาคประชาสังคมต่างๆและชาวบ้าน
 ทั่วไป) ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติของกลุ่มประชาชนในความรับผิดชอบของ อบต. โลกเคียน
 เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบการสื่อสาร เนื้อหา วัตถุประสงค์การสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
 ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตและแบบแผนการสื่อสารในแต่ละบริบทของทั้ง 12 หมู่บ้านในตำบล โลกเคียน
 เช่นการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงาน อบต. โลกเคียน ข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่เป็นไทย
 พุทธ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีถึงปริญญาโท มีความรู้และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนายก อบต.
 จะสื่อสารในลักษณะเป็นทางการด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร และการใช้สื่อเทคโนโลยีใหม่
 สื่อสารตามสายชั้นบังคับบัญชา ใช้ภาษาไทยราชการ นายก อบต. ต้องกำหนดเนื้อหาที่แสดงความ
 รอบรู้เท่าทันผู้ได้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการ

สำหรับการสื่อสารกับทีมบริหารฝ่ายการเมืองหรือผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา
 และกลุ่มแกนนำในชุมชน ใช้รูปแบบการสื่อสารกึ่งทางการและไม่เป็นทางการด้วยการปรึกษาหารือ
 พูดคุยแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับเนื้อหาการบริหารจัดการและการประสานงานในภารกิจของอบต. ใน

แต่ละหมู่บ้าน หากเป็นการสื่อสารกับกลุ่มบุคคลที่เป็นหัวหน้าส่วนหรือบุคลากรของส่วนราชการ ในเขตตำบล โลกเคียน ก็จะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยการเข้าร่วมประชุมหรือการร่วมกิจกรรมต่างๆ

“ยิ่งนายกมีประชากรที่ต้องดูแลมาก เช่นที่ โลกเคียนต้องมีการสื่อสารกับคนชาวบ้านหลายกลุ่มมากขึ้น โดยเฉพาะที่นี่มีทั้งพุทธและอิสลามทั้งเวที่ร้านน้ำชาทุกมัสยิด ทุกเวที่งานแต่ง เพราะเราเป็นตัวแทน อบต. ต้องมีการพูดคุยกับคนหลายกลุ่มบางครั้งชาวบ้านสาระรับรู้แบบ 50% นายกไปร่วมไม่ได้ ส่งรองนายกไปแทน ไม่เหมือนส่วนราชการมอบหมายให้ตัวแทนไปแต่งงานท้องถิ่น อบต. ทุกเคสไปเองทุกงาน ชาวบ้านชอบสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถโต้ตอบถาม อธิบายได้ทันที” (รุตสัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(2) ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายทางการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นายก อบต. โลกเคียนในการปฏิบัติภารกิจแต่ละวันจะมีเป้าหมายทางการสื่อสารขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้รับสารเป้าหมาย สถานการณ์และการหวังผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในแต่ละครั้งเช่น กรณีนายก อบต. ไปนั่งร้านน้ำชากาแฟของชุมชนมีเป้าหมายเพื่อพูดคุยพบปะประชาชนหลายกลุ่มตั้งแต่ระดับผู้นำ เจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่และชาวบ้านทั่วไป เป็นช่องทางที่ได้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความต้องการ การรับฟังและแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับประเด็นในการพัฒนาหมู่บ้านและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ อบต. ในแต่ละด้าน อีกทั้งสามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจและเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อนายก อบต. ทีมงานและตัวองค์กรการไปเยี่ยมเยียนแจกเงินแก่ผู้สูงอายุในชุมชนด้วยตัวเองตามครัวเรือนเพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดี สื่อถึงบทบาทการเป็นนายก อบต. ผู้รับใช้ประชาชน โดยเฉพาะเป้าหมายในการรักษาและขยายฐานเสียงมวลชนในทางการเมืองอีกทางหนึ่งหรือการร่วมประชุมกับหน่วยงานราชการภายนอกเพื่อบูรณาการในการดำเนินกิจกรรมของ อบต. โลกเคียนเป็นต้น

“เราเป็นนายก อบต. จำเป็นต้องเข้าหาและพูดคุยกับประชาชนหลายกลุ่ม ได้รู้ความต้องการและตรวจสอบความพึงพอใจต่อการบริหารของ อบต. ด้วย” (รุตสัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(3) ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้วยประสบการณ์การเป็นผู้บริหารของนายก อบต. โลกเคียน อยู่ในตำแหน่งเข้าสู่สมัยที่ 3 ติดต่อกัน ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบเงื่อนไขความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานส่วนราชการต่างๆ ภายในสำนักงาน อบต. รวมทั้งมีชุดข้อมูลสภาพการณ์ บริบทชุมชน บริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของทุกหมู่บ้านในตำบล โลกเคียนเพื่อบริหารและประสานงานในชุมชน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับ

หน่วยงานราชการภายนอกเพื่อบูรณาการและร่วมมือในการดำเนินพันธกิจต่างๆ นำไปสู่การสร้างช่องทางและกำหนดรูปแบบ เนื้อหาและวิธีการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสาร โดยเฉพาะการมีภาวะผู้นำทางการสื่อสาร เช่น ภาวะอารมณ์ในการติดต่อสื่อสาร ได้ตอบกลับกับผู้ได้บังคับบัญชาในการสั่งการ มอบหมายงาน ติดตามงานหรือจัดการความขัดแย้งมีความรู้ด้านการนำ การใช้คำพูดจูงใจให้สมาชิกปฏิบัติงานสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

“ข้าราชการใน อบต. เป็นไทยพุทธเป็นหลัก สิ่งที่เราสั่งให้ทำหรือมอบหมายปัญหาตามมาเราต้องรับผิดชอบชัดเจนทักษะการพูดภาษาไทยกลางเป็นหลัก เพราะพนักงานและบุคลากรพูดภาษาไทยราชการ บางความต้องการของชาวบ้านก็ขัดกับระเบียบ แต่ต้องเชื่อมกับบทบาทให้ได้ ปัญหาการสื่อสารในองค์กรคือ ต้องการศึกษาทางวิชาการบริหาร แผนเทคนิค ลดขั้นตอน รวบรวมเวลาสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้เร็วเอกสารขั้นตอนเยอะมาก ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่มีความรู้เต็มที่ในหลายเรื่อง ปัจจุบันประสบการณ์ ความจริงใจ ตั้งใจช่วยชาวบ้าน ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น” (รุตตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ.2557)

“นายกโคกเคียนมีบุคลิกมีภาวะผู้นำในตัว หลายท่านไม่มีนายกบางคนไม่สามารถบริหารจัดการได้ดี เพราะข้าราชการมีความรู้หลัก ด้านการเงิน ด้านช่าง ด้าน โยธา แต่ที่นี้นายกมีความสามารถศักยภาพเฉพาะส่วนบุคคล ของนายกโคกเคียนซึ่งนายกหลายคนมีปัญหาด้านการสั่งการ การแก้ปัญหาเช่น บางท่านเข้ามาเป็นนายกแล้ว ไม่มีศักยภาพพอตัว ไม่สามารถสั่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนเต็มที่ เช่น ด้านภาวะอารมณ์เกี่ยวข้อง กับความคิดส่วนตัว” (วิวรรธน์ ชัยบำรุง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ.2557)

(4) ความรู้ในด้านการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม

พบว่า การจัดทีมบริหารฝ่ายการเมืองมีการแต่งตั้งรองนายก อบต. ที่เป็นตัวแทนของชุมชนไทยพุทธและมุสลิมมาทำหน้าที่ร่วมบริหารและปฏิบัติงานในการเข้าถึงกลุ่มประชาชนทั้งสองวัฒนธรรม โดยเฉพาะการส่งเสริมกิจกรรมทางประเพณีของวัฒนธรรมพุทธและอิสลามโดยนายก อบต. และทีมงานเป็นกลุ่มบุคคลศูนย์กลางประสานสัมพันธ์ในการสร้างความสามัคคีกับผู้นำแต่ละศาสนาของชุมชน และนายก อบต. โกกเคียนพร้อมทีมงานมีการเข้าร่วมทุกกิจกรรมของทั้งสองวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมประเพณีการแข่งขันเรือก้อและประจำปี ที่ทีมเรือก้อและของ อบต. โกกเคียน เข้าร่วมทุกปีเพื่อการสืบสานภูมิปัญญากีฬาท้องถิ่นที่สร้างความสามัคคีในหมู่คณะเนื่องจากการแข่งเรือต้องใช้ฝีพายเรือคนจำนวนมากที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทุกหมู่บ้าน

“ผมเข้าไปเยี่ยมเยียนในพื้นที่ทั้งหมู่บ้านพุทธและมุสลิมตลอดเวลาไปคนเดียวบ้าง หรือ ไปพร้อมทีมงานเพื่อไปรับฟังพูดคุยความต้องการของชาวบ้าน งานศพ งานแต่ง

งานบวช ของพุทธก็ไป ส่วนกิจกรรมของอิสลามก็ไปร่วมหมดถ้าไม่ติดงานอื่น” (รูสลัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

5) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

ทักษะการสื่อสารที่แสดงถึงสมรรถนะทางการสื่อสารของนายก อบต. บานา ประกอบด้วย ทักษะการเลือกใช้สื่อ ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาระ ทักษะการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสารและทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้ผู้นำนายก อบต. ประกอบด้วยทักษะการพูดเพื่อการบริหารงาน การสร้างช่องทางการสื่อสาร ทักษะด้านบุคลิกภาพ ทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสารและทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม ดังนี้

(1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ

พบว่า การแสดงทักษะการสื่อสารของนายก อบต. โลกเคียน มีการเลือกใช้สื่อดั้งเดิมด้วยสื่อบุคคลสื่อกิจกรรม สื่อชุมชน ได้แก่ หอกระจายข่าวหรือเสียงตามสาย และสื่อเทคโนโลยีใหม่ผ่าน โทรศัพท์มือถือ มีสื่อสารด้วยอวัจนะภาษา คือ บุคลิกภาพและการวางตัวที่สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและพูดจาไพเราะ ซึ่งนายก อบต. โลกเคียน พิจารณาการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับปัจจัยด้านการเปิดรับ ความสะดวก ความใกล้ชิดและการเข้าถึงผู้รับสารเป้าหมายที่สอดคล้องกับบริบทชุมชนเขตชนบทและชุมชนเมืองเป็นหลัก เช่น การสื่อสารในสำนักงาน อบต. สื่อสารด้วยวาจาทั้งเป็นทางการและกึ่งทางการตามสายการบังคับบัญชาผ่านหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ในการแจ้งข่าวสารข้อมูล ใช้วิธีการประชุม ใช้สื่อเป็นลายลักษณ์อักษรบันทึกข้อความ จดหมายเวียน และคำสั่งหากสื่อสารกับประชาชนในชุมชนจะใช้สื่อบุคคลเป็นหลัก โดยนายก อบต. โลกเคียน ไปพบปะแจ้งข่าวสารผ่านมัสยิด ร้านน้ำชาการแพหรือแจ้งผ่านกิจกรรมชุมชนมีการใช้สื่อบุคคลผ่านทีมบริหารฝ่ายการเมืองไปประชาสัมพันธ์สู่ประชาชนโดยตรง หรือแจ้งผ่านผู้นำท้องที่ อสม. และกลุ่มสตรีในชุมชน ไปบอกต่อๆ ตามครัวเรือนต่างๆ

สำหรับการใช้สื่อเพื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการหรือกลุ่มบุคคลภายนอก นิยมใช้สื่อโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์สำนักงาน และการไปพบด้วยตนเองหรือพูดคุยช่วงการประชุมและการจัดกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ

“ชาวบ้านชอบสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถได้คำตอบอธิบายได้ทันทีปัจจุบันชาวบ้านเข้าถึง เข้าหาได้ง่าย บางครั้งเจอชาวบ้านที่ศาลาก็จอดรถนั่งคุย บางครั้งชาวบ้านมีความทุกข์ก็มาหาเราไม่เจอ ก็ไปหาเค้าอย่างต่อเนื่อง” (รูสลัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม 2556)

“นายกสื่อสารให้ชาวบ้านหลายแบบ ใช้เสียงตามสายแบบไร้สาย มีทุกหมู่บ้าน หลังจากประชาสัมพันธ์ ก็ลงพื้นที่ไปทำประชาคมไปแจกเงินพบปะ ประชาสัมพันธ์ให้รู้ล่วงหน้า 2-3 วัน ไปพบปะพี่น้องชุมชนตามหมู่บ้าน ไปกับทีมผู้บริหารออกพื้นที่บ่อย งานชุมชน

เช่นเข้าสู่นัดกินเหนียว (แต่งงาน) ไปร่วมทุกงานทุกกลุ่ม” (นายสฤษดิ์ นิลจันทร์ สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ.2557)

(2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร

พบว่า นายก อบต. โลกเคียน กำหนดเนื้อหาสารขึ้นอยู่กับปัจจัยกลุ่มผู้รับสารเป้าหมาย ภารกิจและวัตถุประสงค์ทางการสื่อสารเช่น ภารกิจในการเป็นประธานพิธีเปิดกิจกรรมต่างๆ ในเขต อบต. โลกเคียน นายก อบต. โลกเคียน ก็จะใช้ออกาสในการเตรียมประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับการบอกเล่าและรายงานความก้าวหน้าโครงการของ อบต. ให้พี่น้องประชาชนได้รับทราบ ใช้ข้อความที่เชิญชวนประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการของ อบต. ทุกด้าน หรือการพบปะเยี่ยมเยียนชาวบ้าน สื่อสารเนื้อหาเกี่ยวกับการสอบถามทุกข์สุขความเป็นอยู่และความต้องการในการพัฒนาของชาวบ้าน เป็นต้น

“เวลาจะคุยกับใคร ผมก็ดูว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร คิดต่อภารกิจเรื่องใด สื่อสารเพื่อต้องการเป้าหมายอะไร จะสื่อสารกับใครผมต้องเตรียมการประเด็นคำพูดที่จะใช้เพื่อให้เกิดความประทับใจ ได้สาระและงานสำเร็จ” (รุตสัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(3) ทักษะการออกแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาสาร

พบว่า นายก อบต. จะออกแบบเนื้อหาสารและเลือกวิธีนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารเป้าหมาย วัตถุประสงค์ทางการสื่อสารรูปแบบภารกิจและบริบทแวดล้อม เช่น การนำเสนอโครงการในที่ประชุมระดับส่วนราชการจังหวัดนครราชสีมา นายก อบต. จะเตรียมการข้อมูลอย่างรอบด้านครบถ้วนเพื่อแสดงศักยภาพทางการบริหารและนำเสนอด้วยการอธิบายชี้แจงเรียงลำดับความสำคัญเนื้อหา ใช้ภาษาวิชาการแต่ฟังแล้วเข้าใจง่ายหากพูดคุยกับชาวบ้านจะใช้คำพูดข้อความง่ายๆ แบบบ้านๆ ที่ชาวบ้านเข้าใจความหมายของสารทันที ใช้ภาษามลายูพื้นถิ่น ภาษาไทยถิ่นใต้หรือภาษาไทยราชการ

“สำหรับความรู้และทักษะด้านการสื่อสาร ด้านคำพูด วาจา ภาษาพูดนุ่มๆ ไม่โผงผาง มีลีลารู้จักกาลเทศะ การรองรับอาเซียนภาษาอังกฤษจำเป็นมาก ภาษามลายูกลาง ถ้าการสื่อสารในสำนักงาน อบต. การใช้ภาษาไทยราชการจำเป็นมาก แต่ถ้าลงพื้นที่ก็ภาษาถิ่นได้ ภาษามลายูถิ่น” (รุตสัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

(4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้นำของนายก อบต. พบว่า มีทักษะการสื่อสารที่สำคัญดังนี้

ก. ทักษะการพูดเพื่อการบริหารเป็นข้อค้นพบที่โดดเด่นของนายก อบต. โลกเคียน ที่แสดงสมรรถนะทางการสื่อสารด้านการพูดกับกลุ่มประชาชนที่หลากหลายที่สร้างความประทับใจ ได้รับการยอมรับจากประชาชนทั้งภายในและภายนอกชุมชน โดยใช้ศาสตร์และ

ศิลป์ ด้วยการเลือกใช้คำพูด ข้อความที่เหมาะสมกับผู้รับสาร สถานการณ์และเป้าหมายทางการสื่อสาร นายก อบต. โลกเดือนมีจิตวิทยาการสื่อสารพูดเข้าถึงจิตใจผู้ฟังพูดคำนึงถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ฟัง ใช้คำพูดสุภาพ น้ำเสียงนุ่มนวลพร้อมลีลาที่ยิ้มแย้มแสดงถึงมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีการใช้กลยุทธ์กระเช้าแซว อารมณ์ขัน ขวนคุยเพื่อสร้างความกลมกลืน ความเท่าเทียมและความเป็นอิสระของกลุ่มสนทนาทำให้ชาวบ้านไว้วางใจและมีความสุขที่ได้สนทนากับนายก อบต. โลกเดือน

“สำหรับการพูดสื่อสารกับชาวบ้านใช้ภาษามลายูถิ่น เช่น หมูบ้าน พุทธและอิสลาม ต้องใช้ 2 ภาษา ไทย ก็แหลงได้ เจ๊ะเหออิสลามก็พูดมลายูคุยกับชาวบ้านแล้วต้องทำให้ได้ ตามที่คุย อย่างน้อยครั้งหนึ่ง คุยด้วยเหตุผลต้องใช้วาจาที่ไม่แข็งกร้าว พูดน้ำเสียงนุ่ม ให้เกียรติ พร้อมทั้งจะรับฟังชาวบ้านถ้าเจอคนแข็งกร้าว ชาวบ้านทุกคนเชื่อว่าพูดแล้วจะคล้อยตาม นายก หมด ถ้ามาแข็งก็ต้องพูดอธิบาย กระบวนการที่ถูกต้องให้ฟังอย่าพูดแบบไปชนเค้า อย่าไปแข็งกร้าว ตอนนอกจากเค้าตั้งใจพูดไม่ดีสุดๆก็ส่งคนอื่น ไปเจรจา เป็นคนกลางประสานเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ มองประโยชน์ส่วนร่วมของท้องถิ่น สังคมเป็นหลักเอาผลประโยชน์ส่วนตัวออก” (รุตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“บุคลิกมีภาวะผู้นำในตัวหลายท่านไม่มีเช่น ลักษณะการพูดของ นายก การเป็นผู้นำสูงมา ต้องมีพระเดช พระคุณ การตัดสินใจชัดเจน เค็ดขาดนายกมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา เนื่องจากการเรียนรู้ เดิมพูดดีระดับหนึ่ง ทักษะประสบการณ์ส่วนตัว ทำให้นายก เรียนรู้เร็ว พัฒนาสู่ผู้นำ แสดงความคิดเห็นทุกเวทีที่มีการประชุม ระดมความคิดเห็น เช่น เวทีนายก จะพูดเพื่อสร้างการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพการพูดนายกพูดแบบคนมีความรู้สูงมีการเรียนทักษะ การพูด ทำให้คนฟังนายกพูดต้องมีกลวิธีการพูด การพูดสำคัญ ที่มีเหตุผล มีข้อมูลชัดเจน แท้จริง มีเทคนิค วิธีการพูดให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์นายกมีวิธีการพูดที่หลากหลายขึ้นอยู่กับแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มสตรีจะพูดแบบมีลูกเล่นลูกชนพูดกับกลุ่มผู้สูงอายุ นายกก็จะพูดนอบน้อมพูดจาให้คนชรา สบายใจพูดเป็นกันเองไม่เป็นทางการถ้าเป็นการประชุมก็จะพูดกึ่งทางการ แปรตามสถานการณ์” (วิวรรณ ชัยบำรุง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ข. ทักษะการสร้างช่องทางการสื่อสารพบว่า นายก อบต. โลกเดือน มีทักษะการใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบทั้งรูปแบบดั้งเดิม สื่อใหม่ และการประกอบสร้างพื้นที่สาธารณะด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสื่อสารกับประชาชนเช่น ช่องทางการสื่อสารดั้งเดิมในรูปแบบการลงพื้นที่ไปเยี่ยมแต่ครัวเรือนตามหมู่บ้านด้วยตัวเองสื่อสารที่ร้านน้ำชากาแฟ ชุมชนศาลาริมทางตามเส้นทางในหมู่บ้านบ้านพักของนายก อบต. บ้านพักกำนัน บ้านพักผู้ใหญ่บ้าน บ้านพักของสมาชิก อบต. สื่อเสียงตามสายของมัสยิดและวัดหนังสือราชการแจ้งข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้นำท้องที่ใช้โทรศัพท์มือถือสื่อสารกับทีมงานและกลุ่มบุคคลภายนอก

ช่องทางการสื่อสารประเภทส่วนตัวถูกแปรสภาพเป็นพื้นที่สาธารณะใช้เป็นสถานที่รวมคนหลายกลุ่มมาพบปะสื่อสาร เช่น บ้านพักและห้องทำงานของนายก อบต. บ้านพักกำนัน บ้านพักผู้ใหญ่บ้าน และบ้านพักของสมาชิก อบต. โดยเฉพาะการประกอบสร้างช่องทางการสื่อสารเพื่อเป็นศูนย์กลางของชุมชนในการพบปะ เสวนา ประเด็นต่างๆที่มีผลกระทบต่อคนในชุมชนด้วยการจัดกิจกรรมสภากาแฟทุกสัปดาห์ในวันศุกร์โดยใช้ศาสนสถานทางศาสนาอิสลาม

“นายกมีการจัดชาวสภากาแฟพูดคุยทุกวันศุกร์ เวลา 07.00 น. หลังซูโม่ส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่เป็นฝ่ายคู่แข่ง ปีนี้จะไปร่วมสภากาแฟที่บลาซาเซ หน้ำสุสาน กุโบร์หมู่ที่ 10 (ปะจู สมาชิกกำนันเก่า) ปัจจุบันไปกุโบร์ (สุสาน) ไปบลาซาเซ (ที่ละหมาดขนาดเล็กของชุมชน) มีสภากาแฟเรียกคนมากินคนมาบริจาคเพื่อไปปรับปรุงบลาซาเซ 2 สัปดาห์ต่อครั้งก่อนเกิดบลาซาเซ นายกจะอยู่ร้านน้ำชา หลังวันศุกร์หลังละหมาดซูโม่ (ละหมาดช่วงเช้ามืดเวลา 04.45-05.30 น.) พบปะสภากาแฟกลุ่มเป้าหมายคือ คนแก่ๆ นั่งกิน เนื้อหาที่คุยเกี่ยวกับปัญหาชาวบ้านถ้าเป็นเรื่องใหญ่ๆ ก็จะเรียกประชุม ถ้าไม่เกินอำนาจนายกก็จะออกเงินเอง” (ยูลกีร์ นัยมะ โซ สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

ค. ทักษะด้านบุคลิกภาพเป็นปัจจัยความสำเร็จสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารท้องถิ่น เนื่องจากนายก อบต. ต้องติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ในหลายรูปแบบกับประชาชนหลากหลายกลุ่มและหลายสถานภาพทางสังคม จึงพบว่า นายก อบต. โลกเดียวน มีการแสดงสมรรถนะทางการสื่อสารด้านบุคลิกภาพในแบบภาวะผู้นำทางการสื่อสาร มีการวางตัวที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ทำการสื่อสารและกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายมีบุคลิกนิ่งสุขุมอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพควบคุมทางอารมณ์มั่นคงไม่แปรปรวนตามสถานการณ์มีการใช้เหตุผลนำในการบริหารงาน เช่น เมื่อลงพื้นที่ไปพบปะและเยี่ยมเยียนชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้าน ก็จะใช้คำพูดที่ฟังแล้วประทับใจ ลักษณะการพูดเสียงนุ่มเบา ไพเราะ สนิทน้ำยิ้มแย้มและสีหน้าที่เป็นมิตรสื่อถึงความจริงใจในการรับใช้พี่น้องประชาชนเสมอต้นเสมอปลายพร้อมรับฟังปัญหาและมุมมองที่ชาวบ้านมีต่อ อบต. โลกเดียวน เพื่อเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

“การวางตัวช่วงเป็นนายกช่วงไม่เป็นนายกต้องเป็นคนคนเดียวกัน เพราะตำแหน่งนายก อบต. ชาวบ้านเป็นคนมอบหมายให้เราทำ” (รุสตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ.2557)

ง. ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม พบว่านายก อบต. มีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาถิ่นได้ในหลายวัฒนธรรม เช่น การพูดภาษาไทยถิ่นใต้เง๊ะเห (ภาษาพูดที่มีสำเนียงใต้เป็นแบบฉบับเฉพาะถิ่นมีกำเนิดในจังหวัดนราธิวาส) ภาษามลายูพื้นถิ่นและภาษามาเลย์กลาง (Bahasa Malasia) ซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารของผู้นำที่พร้อมการเข้าสู่ประชาคม

อาเซียน ดังนั้นเวลาที่ทำการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน นายก อบต. จะสื่อสารด้วยภาษาถิ่น ทำให้สื่อถึงความเป็นชาติพันธุ์เดียวกันและมีความเหมือนกันทางวัฒนธรรม รู้สึกใกล้ชิดและความ เป็นกันเอง ทำให้บรรยากาศสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าถึงได้ง่ายและบรรลุเป้าหมาย ทางการสื่อสารและภารกิจในการมีส่วนร่วม กับ อบต. โลกเขียน

จ. ทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสารด้วยบริบทเชิงพื้นที่ของ อบต. โลกเขียน ที่มีศูนย์ราชการจังหวัดนครราชสีมาตั้งอยู่ในพื้นที่ อบต. โลกเขียนทำให้นายก อบต. โลกเขียน ต้องมีการสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์และการประสานงานเกี่ยวกับการขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือหรือการบูรณาการภารกิจระหว่างหน่วยงาน เกิดเครือข่ายการสื่อสารทำให้รู้จักและ สนับสนุนกับหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ มากมาย สร้างข้อได้เปรียบและมีปัจจัยเอื้อสนับสนุนในการ บริหารจัดการภารกิจ อบต. โลกเขียน เช่น การนำเสนอ โครงการต่อส่วนราชการในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านงบประมาณ

“ผู้ใหญ่ในส่วนราชการระดับสูง นายกรัฐมนตรี ผู้ว่า รองผู้ว่า นักการเมือง สว. สจ. รู้จักคุ้นเคย นายกเสนอตัวทำงาน เข้าถึงเพื่อหางบประมาณมาพัฒนาตำบล” (สนุชัย นิลจันทร์ สัมภาษณ์ 20 สิงหาคมพ.ศ.2557)

สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโลกเขียน ในด้านประสบการณ์ทางการบริหาร คุณวุฒิการศึกษา ทักษะการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล กล่าวคือ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การใช้ กลยุทธ์สื่อสารสมานฉันท์ชุมชนซึ่งมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่กลยุทธ์การสร้างพื้นที่สาธารณะกลยุทธ์ การวางตัวอ่อนน้อมต่อทุกกลุ่มเป้าหมายในชุมชนกลยุทธ์การเข้าถึงผู้บังคับบัญชากลยุทธ์การสาน สัมพันธ์ทีมงานกลยุทธ์สื่อสารสภากาแฟ กลยุทธ์การพูดเชิงวาทศิลป์กับกลุ่มที่หลากหลาย

ตารางที่ 4.7 สรุปคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโลกเคียน

ประสบการณ์ ทางการ บริหาร	คุณวุฒิ การศึกษา	ทัศนคติทางการ สื่อสาร	ความรู้ด้านการ สื่อสาร	ทักษะการสื่อสาร เฉพาะบุคคล	ข้อค้นพบ กลยุทธ์การ สื่อสาร
นายกองค์การ บริหารส่วน ตำบล 3 วาระ/สมัย	-ระดับ ปริญญาตรี สาขารัฐ ศาสตร มหาวิทาลัย ราชภัฏยะลา	1. การสื่อสารเป็น เครื่องมือ ขับเคลื่อนการ บริหารงานของ นายก อบต. 2. ตำแหน่งนายก อบต. ได้รับความ ไว้วางใจจากที่ น้องประชาชน 2. อุทิศการณ์ใน การรับใช้ ประชาชน 3.การวางตัวเสมอ ต้นเสมอปลาย ก่อน ระหว่างและ หลังเป็นนายก อบต. 4. การเรียนรู้และ การปรับตัวให้ เท่าทันบริบทโลก และสังคม	1.ความรู้ในการ วิเคราะห์ผู้รับสาร 2.ความรู้เกี่ยวกับ เป้าหมายทางการ สื่อสาร 3. ความรู้ในการ สื่อสารเพื่อการ บริหาร 4.ความรู้ในการ สื่อสารสังคมพหุ วัฒนธรรม 5.ความรู้ในการ พูดและโต้ตอบ ในสถานการณ์ที่ หลากหลาย	1.ทักษะการเลือกใช้ สื่อบุคคล 2.ทักษะการกำหนด เนื้อหาสาร 3.ทักษะการพูดเพื่อ การบริหารงาน 4. ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา 5.ทักษะการวางตัว 6. ทักษะการสร้าง เครือข่าย 7. ทักษะการพูดเพื่อ การโน้มน้าวใจและ การโต้ตอบเชิง สร้างสรรค์ 7. ทักษะการสื่อสาร ในสังคมพหุ วัฒนธรรม	กลยุทธ์สื่อสาร สมานฉันท์ชุมชน กลยุทธ์ย่อย 1.กลยุทธ์การ สร้างพื้นที่ สาธารณะ 2.กลยุทธ์การ วางตัวอ่อนน้อม ต่อทุก กลุ่มเป้าหมายใน ชุมชน 3. กลยุทธ์การ เข้าถึง ผู้บังคับบัญชา 4.กลยุทธ์การสาน สัมพันธ์ทีมงาน 5.กลยุทธ์สื่อสาร สภากาแฟ 6. กลยุทธ์การพูด เชิงวาทศิลป์กับ กลุ่มที่หลากหลาย

จากการศึกษาคุณลักษณะเฉพาะบุคคลด้านประสบการณ์ทางการบริหาร คุณวุฒิ การศึกษา ทัศนคติทางการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสารและทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคลของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนำไปสู่ข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสารรายบุคคลของนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลทั้ง 6 คน ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสาร ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
ประสบการณ์ทางการบริหาร						
ดำรงตำแหน่งนายก อบต. 2 วาระ/สมัย					✓	
ดำรงตำแหน่งนายก อบต. 3 วาระ/	✓		✓			✓
ดำรงตำแหน่งนายก อบต. 4 วาระ/สมัย		✓				
ดำรงตำแหน่งนายก อบต. 1 วาระ/สมัย				✓		
คุณวุฒิการศึกษา						
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ		✓				
ปริญญาตรี	✓				✓	✓
ปริญญาโท			✓	✓		
ทัศนคติต่อการสื่อสาร						
การสื่อสารภายในตนเองเพื่อเข้าใจบทบาทตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารการเมืองในทัศนะอิสลาม	✓		✓	✓	✓	
นายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
การสร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเป็นแบบอย่างผู้นำที่ดี	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเรียนรู้และปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์โลก	✓		✓	✓	✓	✓
การคิดเชิงบวกมุ่งหวังผลก้าวหน้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความเชื่อในการพัฒนาตนเองด้านระดับการศึกษา			✓	✓	✓	✓
ยึดมั่นในหลักคุณธรรมของผู้นำในทัศนะอิสลาม	✓		✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ข้อมูลคือหัวใจของการบริหารงานท้องถิ่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความรู้ด้านการสื่อสาร						
การวิเคราะห์ผู้รับสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารทางการเมือง	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จิตวิทยาในการสื่อสารชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความรู้ด้านการสื่อสาร (ต่อ)						
การเข้าใจและเข้าถึงมวลชนในพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การพูดและตอบโต้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล						
การสื่อสารเพื่อบริหารทีมงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเลือกใช้สื่อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การออกแบบเนื้อหาและวิธีการนำเสนอสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การพูดต่อหน้าสาธารณชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การพูดตอบโต้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
การพูดโน้มน้าวใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การฟัง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ทักษะการวางตัวให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อการบริหารชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารภาษาอาหรับ				✓		
การสื่อสารภาษาอังกฤษ	✓			✓		
การสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสร้างความสัมพันธ์และการเข้าถึงมวลชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อประสานงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร						
กลยุทธ์สื่อสารประสานสัมพันธ์	✓					

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
-กลยุทธ์ว่าทေးสร้างสรรค์	✓					
-กลยุทธ์การประสานใจ	✓					
-กลยุทธ์การรวมคน	✓					
-กลยุทธ์การสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมนำสันติสุข	✓					
-กลยุทธ์การวางตัวกลมกลืนกับชุมชน	✓					
-กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์	✓					
-กลยุทธ์การสอนและถ่ายทอดความรู้และทักษะ ภาษาอังกฤษสู่ชุมชน	✓					
การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร (ต่อ)						
กลยุทธ์เข้าใจเข้าถึงพึ่งพาได้ 24 ชั่วโมง		✓				
-กลยุทธ์การให้บริการประชาชน 24 ชั่วโมง		✓				
-กลยุทธ์บุคลิกภาพนายกคิตติณ		✓				
-กลยุทธ์พื่อผู้บ่าบัดทุกข์บ่ารุงสุข		✓				
-กลยุทธ์นักพัฒนาทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง		✓				
-กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในชุมชนแบบเชื่อฟัง		✓				

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
-กลยุทธ์การประสานสืบทอด		✓				
กลยุทธ์รัฐเราทำทันเทคโนโลยี			✓			
-กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเปิดรับแสวงหา ข้อมูลเพื่อการบริหารและพัฒนาตนเอง			✓			
-กลยุทธ์การรู้จัก เท่าทัน เข้าถึงและสร้างสัมพันธ์กับ มวลชนในพื้นที่			✓			
-กลยุทธ์การสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม			✓			
-กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร			✓			
-กลยุทธ์การพูดเพื่อนำเสนอในที่สาธารณะ			✓			
กลยุทธ์การพูดเพื่อการโน้มน้าวใจ			✓			
กลยุทธ์สื่อสารคุณธรรมนำการพัฒนา				✓		
-กลยุทธ์สื่อสารคุณธรรมนำการบริหาร				✓		
-กลยุทธ์การเป็นต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลาม				✓		
-กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร				✓		

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
-กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				✓		
-กลยุทธ์การตอบโต้อย่างสร้างสรรค์				✓		
กลยุทธ์สื่อสารผลงาน					✓	
-กลยุทธ์ความสุขของประชาชนคือความสุขของ นายก อบต. ยามู					✓	
-กลยุทธ์การผสมผสานใจผู้นำชุมชนเป็นหนึ่งเดียวเพื่อชุมชน					✓	
-กลยุทธ์บุคลิกภาพดีคิดดี					✓	
-กลยุทธ์ต้นแบบคุณธรรมของผู้นำตามหลักการอิสลาม					✓	
-กลยุทธ์นายก ยามู ผู้รับใช้ประชาชน					✓	
-กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงานและการกระทำ					✓	
-กลยุทธ์การสื่อสารงานเพื่อการบริหารงานด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล					✓	

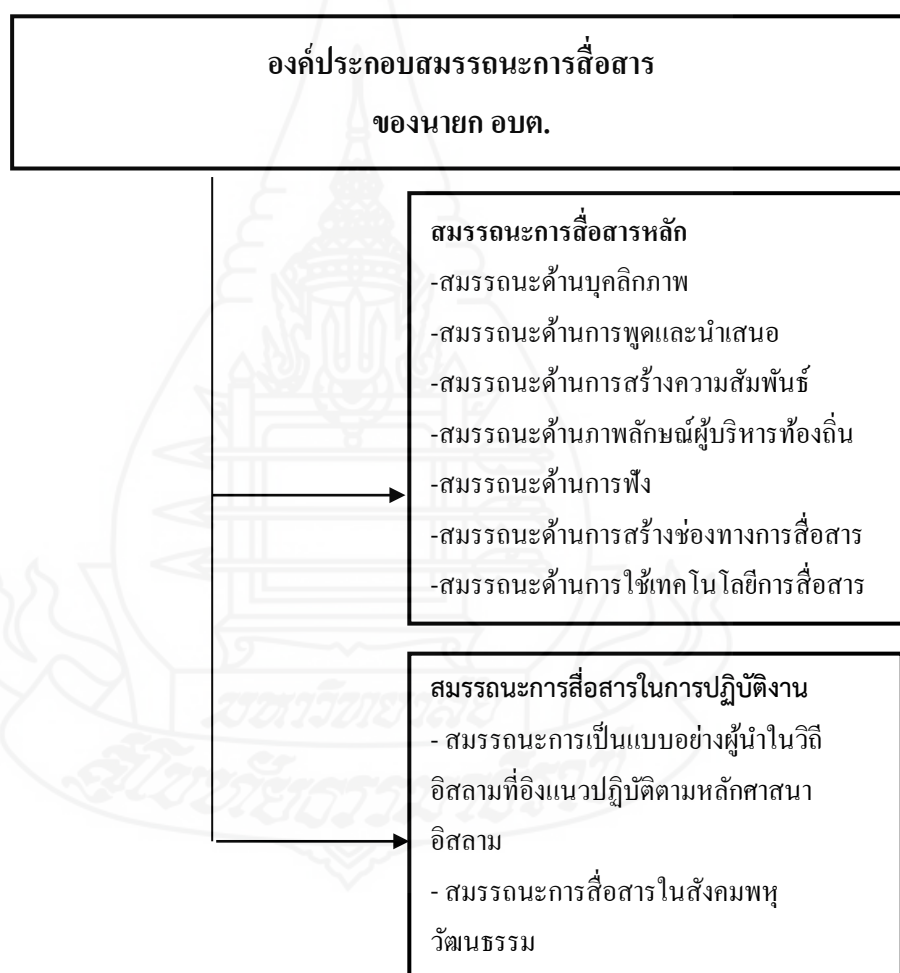
ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็นการเปรียบเทียบ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล					
	นายกอบต. ยะลา	นายกอบต. ลำพะยา	นายกอบต. นาประดู่	นายกอบต. บานา	นายกอบต. ยามู	นายกอบต. โคกเคียน
การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร (ต่อ)						
กลยุทธ์สื่อสารสมานฉันท์ชุมชน						✓
-กลยุทธ์การสร้างพื้นที่สาธารณะเพื่อสื่อสารสมานฉันท์						✓
-กลยุทธ์การสื่อสารสภากาแฟ						✓
-กลยุทธ์การพูดเชิงวาทศิลป์						✓
-กลยุทธ์การวางตัวอ่อนน้อมต่อกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม						✓
-กลยุทธ์สานสัมพันธ์ทีมงาน						✓
-กลยุทธ์เข้าถึงผู้บังคับบัญชา						✓



ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้มีการวิเคราะห์จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ในประเด็นองค์ประกอบองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติการ สรุปเป็นภาพในภาพรวมก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละส่วน ตามภาพที่ 4.15 ดังนี้



ภาพที่ 4.15 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายก อบต.

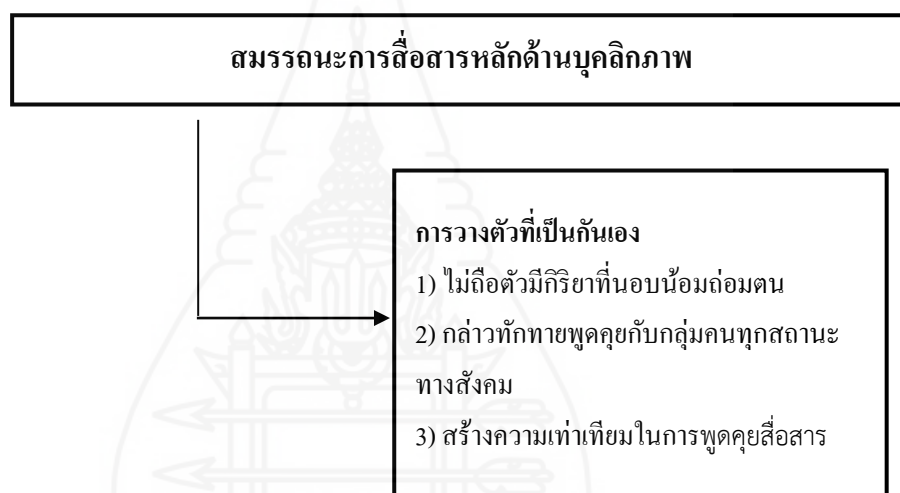
3.1 สมรรถนะการสื่อสารหลัก

3.1.1 สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะบุคลิกภาพ มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การวางตัวที่เป็นกันเอง

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าการวางตัวที่เป็นกันเองมีองค์ประกอบย่อยสรุปเป็นภาพที่ 4.16 ดังนี้



ภาพที่ 4.16 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านการวางตัวที่เป็นกันเอง

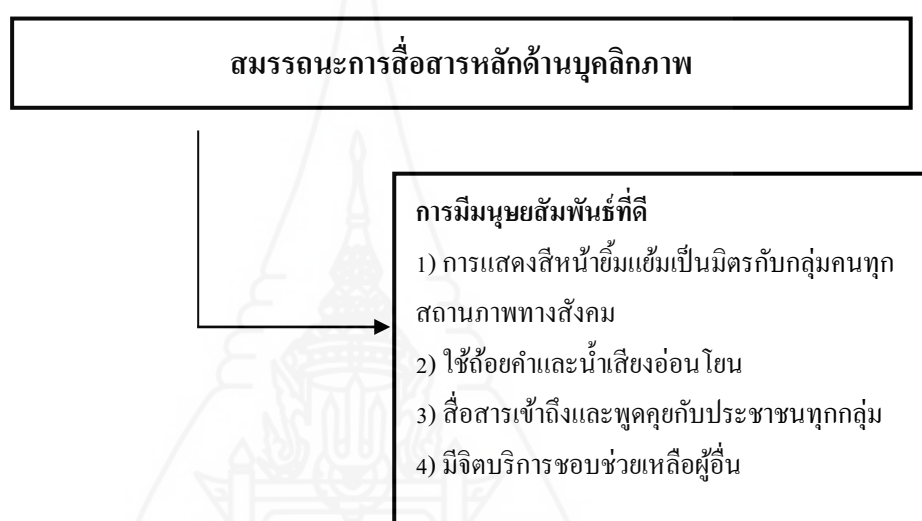
จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะบุคลิกภาพ พบว่า ประเด็นการวางตัวเป็นกันเอง มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ไม่ถือตัวมีกิริยาที่นอบน้อมถ่อมตน 2) กล่าวทักทายพูดคุยกับกลุ่มคนทุกสถานะทางสังคม และ 3) สร้างความเท่าเทียมในการพูดคุยสื่อสาร ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“นายกเป็นคนง่ายๆ เข้ากับคนได้ง่าย เข้ากับใครก็ได้ไม่ว่าคนในชุมชนหรือระดับผู้ใหญ่ในจังหวัด อำเภอ ต่างถิ่นเป็นคนชอบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาสามารถเข้ากับคนได้หมด เช่น โต๊ะอิหม่ามเพื่อแบ่งปันแลกเปลี่ยนความคิดมาพัฒนาตำบลยามู” (บุลกีนิ นิยม สัมภาษณ์ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“ในมุมมองของคนในสำนักงานมองนายก เป็นคนง่ายๆ เป็นกันเอง ไม่เน้นระเบียบ ไม่วิชาการ ตัดสิน เช่นหนังสือที่หนักก็ได้เน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก เน้นงานเดิน ไม่ถือตัว” (ประจักษ์ ทองสุใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านบุคลิกภาพประเด็นการมีมนุษยสัมพันธ์ดีสรุปเป็นภาพที่ 4.17 ดังนี้



ภาพที่ 4.17 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

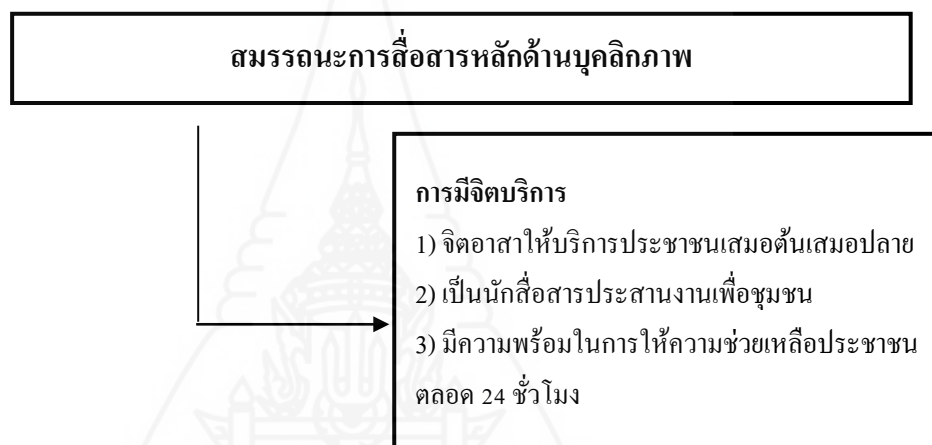
จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลักด้านสมรรถนะบุคลิกภาพ พบว่า ประเด็นมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตรกับกลุ่มคนทุกสถานภาพทางสังคม 2) ใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงอ่อนโยน 3) สื่อสารเข้าถึงและพูดคุยกับประชาชนทุกกลุ่ม และ 4) มีจิตบริการชอบช่วยเหลือผู้อื่นดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“กลุ่มเป้าหมายที่นายกสื่อสารด้วย นายก็จะพบปะ โดยตรงแบบเผชิญหน้ากับบุคคล หรือกลุ่ม เช่น กลุ่ม ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มสตรีผู้นำชุมชน กลุ่มเยาวชนต่างๆ ทุกคนช่วยงาน นายก็จะคุยกันเองกับทุกคน ไม่ถือตัวเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ประชาชนรักคนประสานงาน คือ เลขานายก” (เพ็ญศรี ทองสุใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ.2557)

“เวลาเจอประชาชนก็ต้องการให้เราทักทายพูดคุย ดังนั้นเรานิสัยผมชอบทักทายไปเดินหาเข้าหาประชาชนก่อน เป็นจุดเด่นของผม เพราะผมรู้ว่าประชาชนไม่กล้าเดินเข้ามาทักทายเราก่อน เพราะเห็นว่าเราเป็นนายก อบต.” (หามะกอแข็ง เจมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

3) การมีจิตบริการ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านบุคลิกภาพประเด็นการมีจิตบริการ สรุปลงเป็นภาพที่ 4.18 ดังนี้



ภาพที่ 4.18 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านการมีจิตบริการ

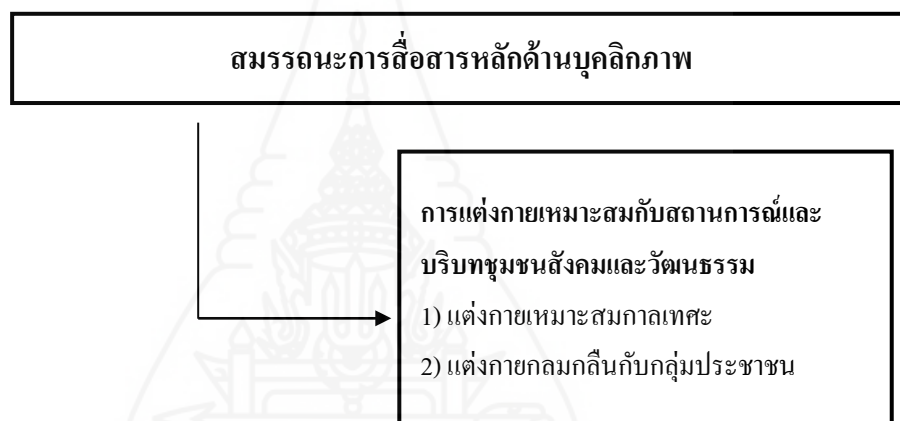
จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลักด้านสมรรถนะบุคลิกภาพ พบว่า ประเด็นการมีจิตบริการ มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) จิตอาสาให้บริการประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย 2) เป็นนักสื่อสารประสานงานเพื่อชุมชน และ 3) มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ผมพร้อมปฏิบัติงานรับใช้คนนาประดู่ ใน อบต.ของอำเภอโคกโพธิ์ จำนวน 12 แห่ง ผมคิดว่าผมเป็นนายก อบต. ที่พร้อมที่สุดในการให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง” (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก อบต. ลำพะยา ประชาชนรับรู้ตรงกันว่าเป็นนายกที่ติดดิน ขอความช่วยเหลืออะไร นายกช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทุกเรื่องตั้งแต่เรื่องครอบครัว อาชีพ ประณีประนอมจัดการความขัดแย้งในชุมชนและภายนอกชุมชน” (ณรงวิทย์ สิทธิพันธ์ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

4) การแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านบุคลิกภาพประเด็นการแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม สรุปลักษณะภาพที่ 4.19 ดังนี้



ภาพที่ 4.19 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านบุคลิกภาพด้านแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะบุคลิกภาพ พบว่า ประเด็นการแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรมปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) แต่งกายเหมาะสมกาลเทศะ และ 2) แต่งกายกลมกลืนกับกลุ่มประชาชนดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“นายก อบต. ลำพะยา ติดดิน แต่งตัวสบายๆ แบบบ้านๆ กลมกลืนกับประชาชน” (มะยารี ตั้งคิง สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ผมมาทำงานชอบแต่งตัวกางเกง เสื้อผ้าชุดสุภาพกึ่งทางการ เพื่อให้ดูเป็นกันเองกับประชาชนเวลามาติดต่องานหรือมาหาผมที่สำนักงาน อบต. หรือผมไปนั่งพูดคุยที่ร้าน

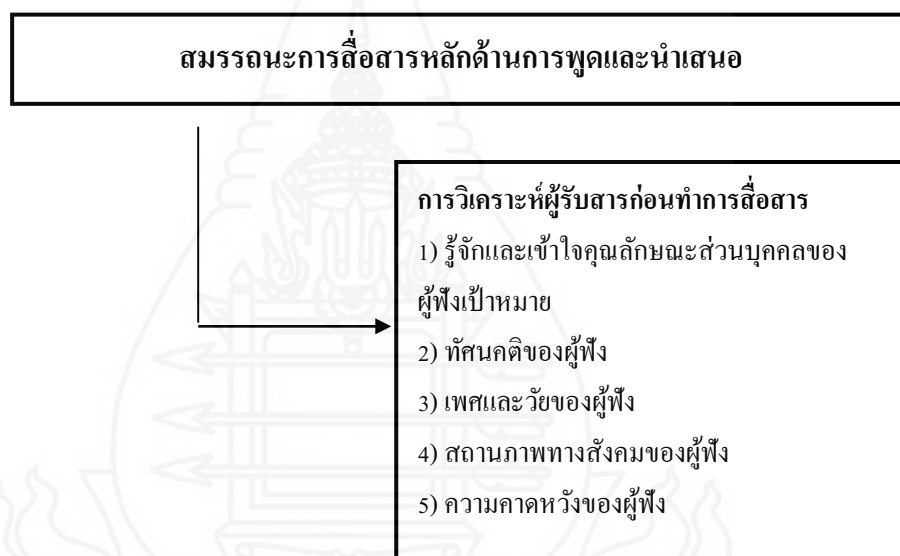
น้ำชาในตำบล จะได้เข้ากันได้กับคนทุกกลุ่มในเขตชนบท” (สมุทร มอฮัมหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3.1.2 สมรรถนะด้านการพูดและนำเสนอ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะการพูดและนำเสนอ มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การรู้จักและวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการพูดและนำเสนอมีองค์ประกอบย่อยสรุปเป็นภาพที่ 4.20 ดังนี้



ภาพที่ 4.20 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ
ประเด็นการวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลักด้านสมรรถนะการพูดและนำเสนอ พบว่า การวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) รู้จักและเข้าใจคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ฟังเป้าหมาย 2) ทักษะจิตของผู้ฟัง 3) เพศและวัยของผู้ฟัง 4) สถานภาพทางสังคมของผู้ฟัง และ 5) ความคาดหวังของผู้ฟังดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“เมื่อผมเจอกลุ่มวัยรุ่น กลุ่มที่ติดใบกระท่อม เราก็จะทักทายโดยใช้จิตวิทยาในการวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเค้าชอบที่จะคุย อยากคุยกับเราเรื่องอะไรเป็นการเปิดประเด็น เราจะเริ่มทักทายว่ามีเงินซื้อ โค้กหรือยังมีเงินซื้อน้ำแข็งยังเป็นกลยุทธ์การเข้าถึงกลุ่มวัยรุ่น แสดงความไม่รังเกียจเค้า ถ้าไม่คุยกับเค้า เราจะได้ข้อมูล เพราะกลุ่มนี้เวลาที่เค้าติดยา เมายา พอสร้างรู้สึกตัว เค้ารู้แน่ๆว่าถ้าจะเลือกนักการเมืองบ้านเค้าควรเลือกใครที่เกิดประโยชน์แก่ชุมชนเค้า” (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

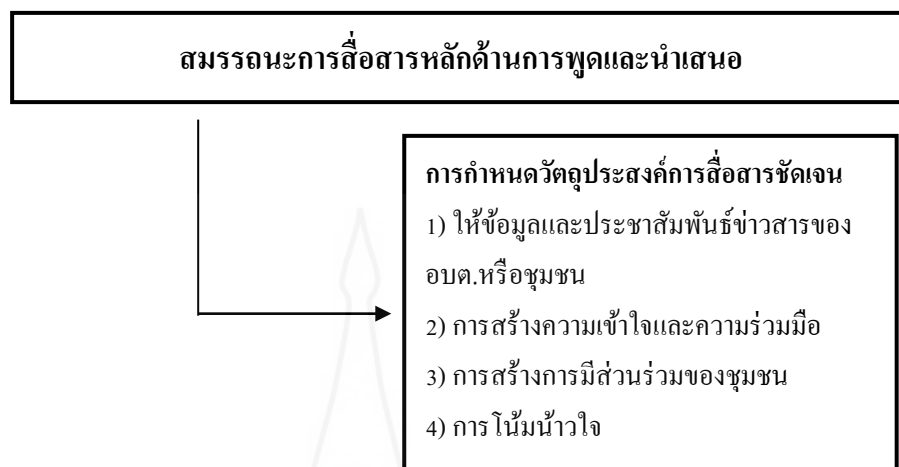
“นายก็มีวิธีการพูดที่หลากหลายขึ้นอยู่กับกลุ่ม เช่น กลุ่มสตรี นายก็จะพูดแบบมีลูกเล่นลูกช่น พูดกับผู้สูงอายุ นายก็จะพูดน้อย พูดจาให้ผู้สูงอายุสบายใจ พูดเป็นกันเอง ไม่เป็นทางการ ถ้าเป็นการประชุมก็จะพูดกึ่งทางการ ปรับตัวไปตามสถานการณ์” (วิวรรณ ชัยบำรุง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ทั้งอำเภอ โศกโฑธิคิดว่านายออบต.นาประคู้ มีสมรรถนะการพูดที่ดีมากมีความเป็นผู้นำสูงทักษะการพูดการจาดีมาก รู้ว่าใครเป็นนักวิชาการเด็กผู้สูงอายุ ควรพูดอย่างไร ให้เหมาะสมวัยพูดแล้วไม่เบื่อ ทุกคนฝ่ายการเมืองข้าราชการประจำ ผู้นำ จะภูมิใจในตัวนายออบต. นาประคู้ มากพูดเก่งทักษะการพูดดีผ่านประสบการณ์มากไม่ตื่นสนามคิดว่านายออบต. เป็นคนชอบอ่านติดตามข่าวสารตลอดเวลาเป็นคนพูดมีข้อมูลตลอด นายออบต.ไม่พูดกับประชาชนแบบวิชาการคนฟังเบื่อแต่นายออบต.มีวิธีการพูด ที่คนฟังไม่เบื่อ” (อับดุล เลาะแหวะยี สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการพูดและนำเสนอ มีองค์ประกอบย่อยด้านวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ชัดเจนสรุปเป็นภาพที่ 4.21 ดังนี้

การพูดและนำเสนอมีองค์ประกอบย่อยสรุปเป็นภาพที่ 4.21 ดังนี้



ภาพที่ 4.21 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ
ประเด็นการกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน

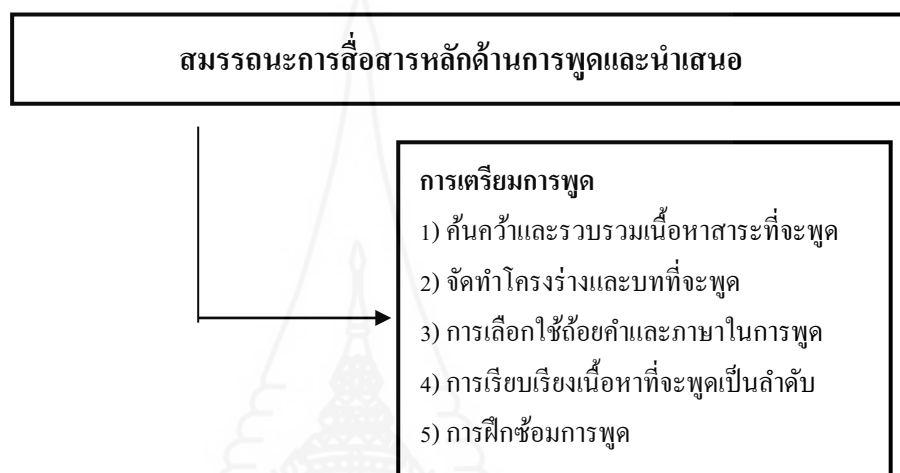
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการพูดและนำเสนอ พบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ชัดเจนมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. หรือชุมชน 2) การสร้างความเข้าใจและความร่วมมือ 3) การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 4) การโน้มน้าวใจดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ผมก็จะพูดกล่าวบอกถึงสถานะ วัตถุประสงค์ของ อบต. ที่เชิญเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลหัวใจหลักต้องพูดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้สถานะของ อบต. บานา เป็นอย่างไรเช่น มีข้อจำกัดอย่างไรทางกฎหมายงบประมาณที่ได้รับกับงบประมาณที่มีอยู่การตอบสนองความต้องการต่อประชาชนเป็นอย่างไรพร้อมการรับฟังความเห็นของประชาชน” (มะรอสดีเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ผู้ใหญ่ในส่วนราชการระดับสูงของจังหวัดนราธิวาส นาย อบต. รู้จักหมด ทั้งผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด นักการเมือง สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาจังหวัด นายก อบต. รู้จักคุ้นเคย เสนอตัวทำงาน เข้าถึงเพื่อพูดโน้มน้าวทางงบประมาณมาพัฒนาตำบล” (นายสมชาย นิลจันทร์ สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3) การเตรียมการพูด

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการพูดและนำเสนอ มีองค์ประกอบย่อยประเด็นการเตรียมการพูด สรุปเป็นภาพที่ 4.22 ดังนี้



ภาพที่ 4.22 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ
ประเด็นการเตรียมการพูด

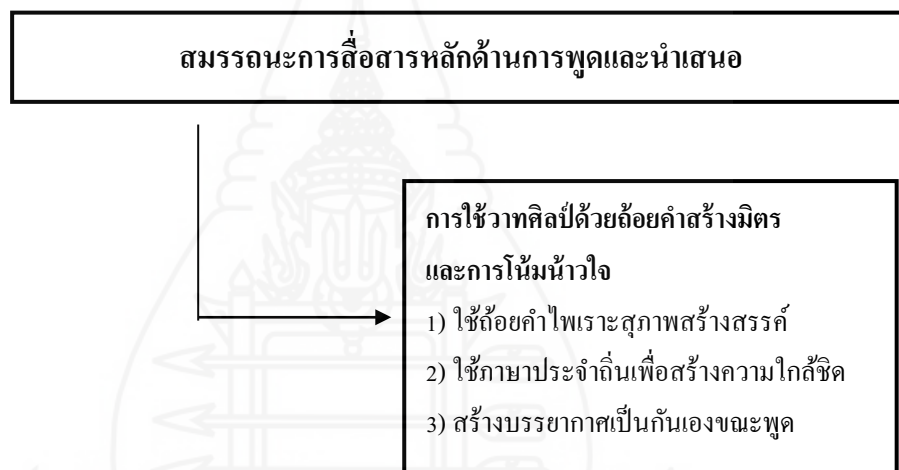
จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลักด้านสมรรถนะการพูดและนำเสนอ พบว่า การเตรียมการพูดมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) คั่นคว้าและรวบรวมเนื้อหาสาระที่จะพูด 2) จัดทำโครงร่างและบทที่จะพูด 3) การเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในการพูด 4) การเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดเป็นลำดับ และ 5) การฝึกซ้อมการพูดดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ข้อมูลที่จะแถลงนโยบาย ได้เขียนคำแถลงพร้อมสอดแทรกมีการขยายความแต่ละนโยบาย อธิบายให้สภาเข้าใจและเห็นแนวทางการพัฒนาในภาพรวมแต่ละด้าน ในการเรียบเรียงเนื้อหา ผมบอกคอนเซ็ปของนโยบายที่จะแถลง แล้วทีมงานช่วยเรียบเรียงให้ ผมตรวจอ่านก่อนพิมพ์แจก ผมมีทีมงานวิชาการเขียนและเรียบเรียง คือ หัวหน้าสำนักปลัดและปลัด อบต. และทีมงาน ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาโท ในถ้อยคำแถลงที่จะแจกในที่ประชุมสภาเป็นภาษาวิชาการ” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“เรามีการประชุมรอบกับสมาชิก อบต. เพื่อให้ข้อมูลว่านายกฯ จะพูดแนวนี้ๆ เตรียมการพูดซ้อมการแถลงนโยบายก่อนแถลงจริงต่อหน้าสมาชิกตอนประชุมนายกพูดซ้อมเสนอให้สมาชิกติชม ให้สมาชิกปรับปรุง เสนอ เอาสมาชิกมาฟังจำลองเหตุการณ์แถลงนโยบายพูดแล้วแถลง ใครในที่ประชุมอยากให้นายกแก้ไขอะไร ก็จะรับฟัง มีอาจารย์ผุ้อาวุโสนั่งฟังด้วย ในฐานะที่ปรึกษา” (มะร่อ สดีเงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ.2557)

4) การใช้วาทศิลป์ด้วยถ้อยคำสร้างมิตรและการโน้มน้าวใจ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการพูดและนำเสนอ มีองค์ประกอบย่อยประเด็น การใช้วาทศิลป์ด้วยถ้อยคำสร้างมิตรและการโน้มน้าวใจสรุปเป็นภาพที่ 4.23 ดังนี้



ภาพที่ 4.23 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการพูดและนำเสนอ

ประเด็นการใช้วาทศิลป์ด้วยถ้อยคำสร้างมิตรและการโน้มน้าวใจ

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการพูดและนำเสนอ พบว่า การใช้วาทศิลป์ด้วยถ้อยคำสร้างมิตรและการโน้มน้าวใจมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ใช้ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ สร้างสรรค์ 2) ใช้ภาษาประจําถิ่นเพื่อสร้างความใกล้ชิด ได้แก่ ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษามลายูพื้นถิ่น และ 3) สร้างบรรยากาศไม่เป็นทางการและเป็นกันเองขณะพูด ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ภาษาที่ใช้ในการพูดคุยกับคนในชุมชนเวลาพบปะ แผลงไต่ยาวิไทย กลางผมพูดได้ฉะฉานทุกภาษา ยิ่งประชาชนคนไทยพุทธถ้าเราแผลงได้จะรู้สึกเป็นกันเองทำให้เกิด ความสนิทสนมเร็ว ยิ่งผมอยู่มานานหลายวาระ ผมวางตัวให้คนทุกคนประชาชนกล้าพูดคุยกับ “หลักการพูดคือ ต้องดูว่าพื้นที่ สถานที่ที่จะพูดเหมาะสมกับเรื่องใดเช่น ที่มีศัคคิผมจะไม่พูดเรื่อง การเมือง เช่น พูดที่มีศัคคิหมู่ที่ 3 ผมพูดประเด็นว่า อบต. สามารถช่วยอะไรได้บ้าง อนาคต อบต. จะให้อะไร ผมจะประเมินตลอดว่าควรจะทำอะไรกับกลุ่มไหน รูปแบบไหน ” (คอซึร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ.2558)

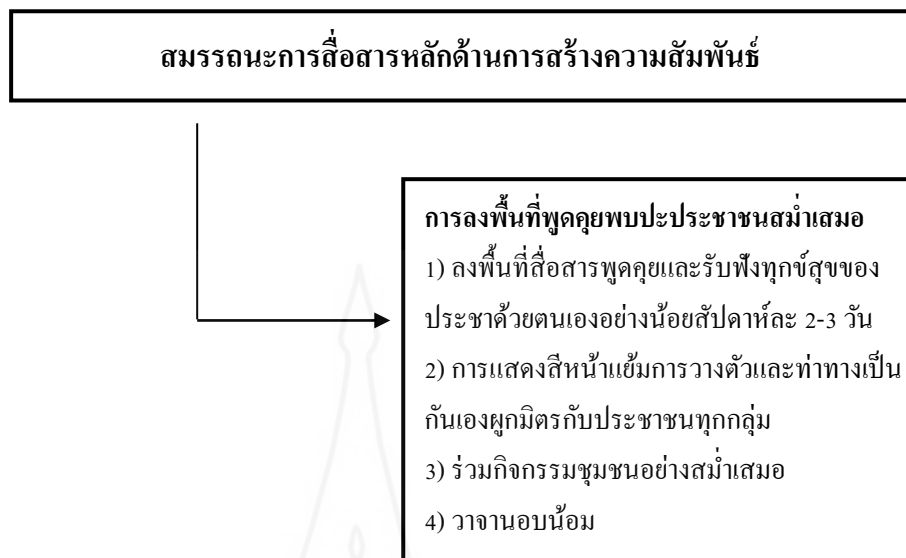
“ผมเจอประชาชนไม่ว่าที่สำนักงาน อบต.หรือตามสถานที่ ถนนต่างๆ ผมจะทักทายด้วยการแผลงไต่(ภาษาไทยถิ่นใต้ จะรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเองเป็นคนตำบลเดียวกัน สื่อสารคุยงานถามเรื่องอะไรก็ตอบได้ง่ายด้วยภาษาไทย เข้าใจง่าย (ทะนง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3.1.3 สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า สมรรถนะสมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสม่ำเสมอ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชน สม่ำเสมอ สรุปเป็นภาพที่ 4.24 ดังนี้



ภาพที่ 4.24 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์
ประเด็นการลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสมำเสมอ

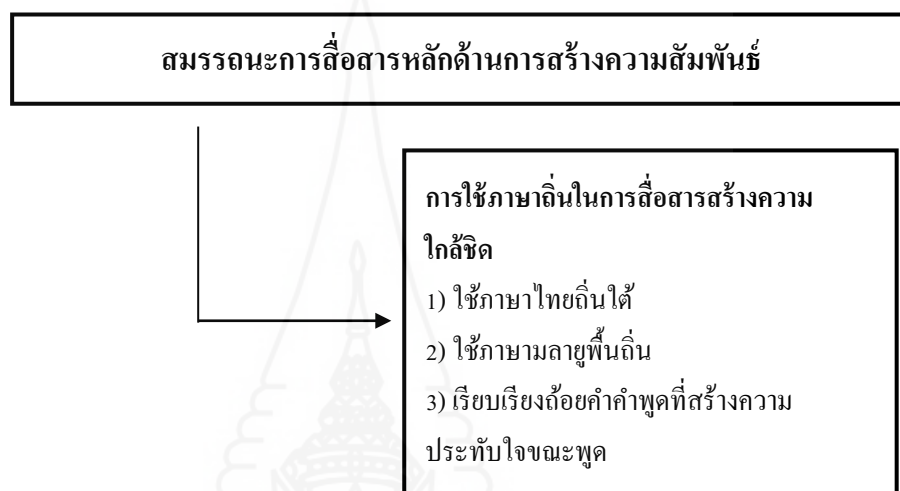
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสมำเสมอ พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่พบว่า ประเด็นลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสมำเสมอ มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ลงพื้นที่สื่อสารพูดคุยและรับฟังทุกข์สุขของประชาชนด้วยตนเองอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2-3 วัน 2) การแสดงสีหน้าแย้มการวางตัวและท่าทางเป็นกันเองผูกมิตรกับประชาชนทุกกลุ่ม 3) ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และ 4) วาจาอบอุ่นดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“นายก อบต. กับผมอยู่ในพื้นที่ตลอด ไปพบปะพูดคุยกับคนทุกกลุ่มทุกหมู่บ้านในตำบลลำพะยา นาย อบต. เข้ามาเซ็นเอกสารที่สำนักงานเสร็จก็ออกไปตระเวนตามบ้านเรือนใครมีปัญหาบอกนายก นายกคลุกคลีกับประชาชน เวลานายกพบประชาชน ไม่มีพิธีการ หรือบางช่วงที่นายกยกขั้มมอเตอไซค์ (รถจักรยานยนต์) เจอประชาชนข้างทางก็จะหยุดคุยทักทาย ถามทุกข์สุข เป็นกันเองแหล่งได้ (ภาษาไทยถิ่นใต้)” (นิทัศน์ ศรีชมพู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ผมลงพื้นที่ทุกวันถ้าไม่ติดภารกิจอื่นๆ เข้าไปพูดคุยถามทุกข์สุขกับประชาชนกลุ่มต่างๆ ทุกหมู่บ้านด้วยตนเอง คอยอย่างไม่เป็นทางการ เราจะเห็นปัญหาด้วยตัวเอง ถ้าประชาชนไทยพุทธผมก็จะใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ (แหล่งใต้) ถ้าเป็นไทยมุสลิมก็จะพูดมลายู (ภาษามลายูพื้นถิ่น)” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2) การใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารสร้างความใกล้ชิด

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์ ประเด็นการใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชนสรุปเป็นภาพที่ 4.25 ดังนี้



ภาพที่ 4.25 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์
ประเด็นการใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารสร้างความใกล้ชิด

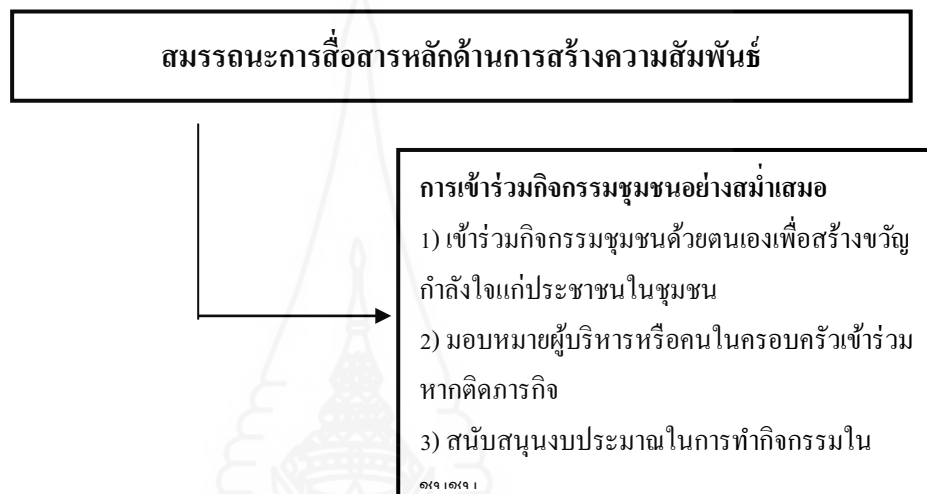
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน พบว่า มีปัจจัยสำคัญได้แก่ 1) ใช้ภาษาไทยถิ่นได้ 2) ใช้ภาษามลายูพื้นถิ่น และ 3) มีการเรียบเรียงถ้อยคำ คำพูดที่สร้างความประทับใจขณะพูด ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ในเขต อบต. ของผมประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามทั้งหมด ร้อยเปอร์เซ็นต์ ผมสื่อสารด้วยภาษามลายูพื้นถิ่นทั้งเวลาประชาชนมาติดต่อที่สำนักงาน อบต. และพูดคุยตามสถานที่ต่างๆ ในตำบล” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ.2557)

“ประชาชนเราที่นี่จะพูดภาษาไทยถิ่นได้ (แหล่งใต้) ในชีวิตประจำวันไปติดต่อสำนักงาน อบต. หรือเวลาประชุมหมู่บ้านก็พูดภาษาใต้ตำบลลำพะยาส่วนใหญ่ประชาชนนับถือศาสนาพุทธร้อยละ 85” (ฉลอง ทองงาม สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3) การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอสรุปเป็นภาพที่ 4.26 ดังนี้



ภาพที่ 4.26 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์
ด้านการร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

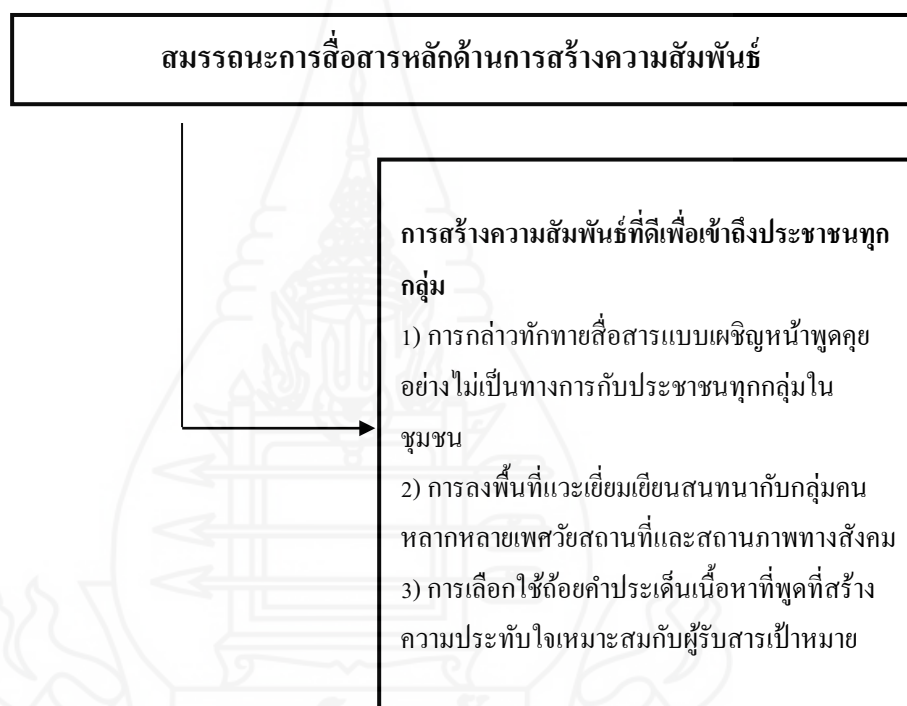
จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน 2) มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัวเข้าร่วมหากติดภารกิจ และ 3) สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ทุกกิจกรรมชุมชนผมไปร่วมงานของประชาชนทุกกลุ่มด้วยตัวเอง ทั้งกิจกรรมที่จัดโดย อบต. หรือกิจกรรมแต่ละบ้านที่จัดไปให้กำลังใจ พุดคุย หากไม่สามารถไปร่วมงานก็ส่งทีมงานไปร่วม หากต้องการเงินสนับสนุนทาง อบต. ก็ยินดีช่วยเหลือ” (มาหามะ กอเซ็งจะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

“ผมเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนทุกครั้งทุกหมู่บ้านด้วยตัวเอง หากติดภารกิจถ้าเป็นงานแต่งงาน งานทำบุญทางศาสนาก็จะให้ภรรยาไปร่วมแทน ประชาชนเค้าจะรู้สึกที่เราให้เกียรติเห็นความสำคัญของประชาชนทุกคน” (คอซิริ์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม สรุปเป็นภาพที่ 4.27 ดังนี้



ภาพที่ 4.27 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างความสัมพันธ์

ประเด็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มพบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) การกล่าวทักทาย สื่อสารแบบเผชิญหน้าพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับประชาชนทุกกลุ่มในชุมชน 2) การลงพื้นที่แวะเยี่ยมเยียนสนทนากับกลุ่มคนหลากหลายเพศ วัย สถานที่และสถานภาพ

ทางสังคม 3) การเลือกใช้ถ้อยคำ ประเด็นเนื้อหาที่พูดที่สร้างความประทับใจ เหมาะสมกับผู้รับสาร เป้าหมาย และ 4) การวางตัวเป็นกลางในบทบาทผู้รับใช้ประชาชนทุกกลุ่มไม่เลือกข้างดึงข้อมูลที่ได้ สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“เมื่อเข้าไปในหมู่บ้านเห็นประชาชนกำลังปลูกผักสวนครัว ผมจะเข้าไปทักทายพูดคุยเรื่องผักสวนครัว แต่ตอนท้ายผมจะสร้างความสัมพันธ์โดยถามว่าจะให้นายก อบต. ช่วยอะไรบ้างในด้านอาชีพหรือการทำเกษตร เราได้รู้ปัญหา ความต้องการประชาชนที่หลากหลาย จะได้นำมาพิจารณาตอบสนองความต้องการ ได้ถูกต้องและรวดเร็วต่อไป หากผมจะเจาะเข้าถึงกลุ่มเยาวชน กลุ่มเด็กผู้ชายวัยรุ่นกลุ่มนักฟุตบอล ผมก็จะแวะไปคุยที่สนามฟุตบอลในตำบลก็จะคุยเรื่อง กีฬาฟุตบอล พูดในเรื่องที่เด็กชอบและสนใจ ต้องการให้นายก อบต. ช่วยพัฒนาอะไรหรือไม่ ผมก็ได้ข้อมูลในการพัฒนาเยาวชน”(คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

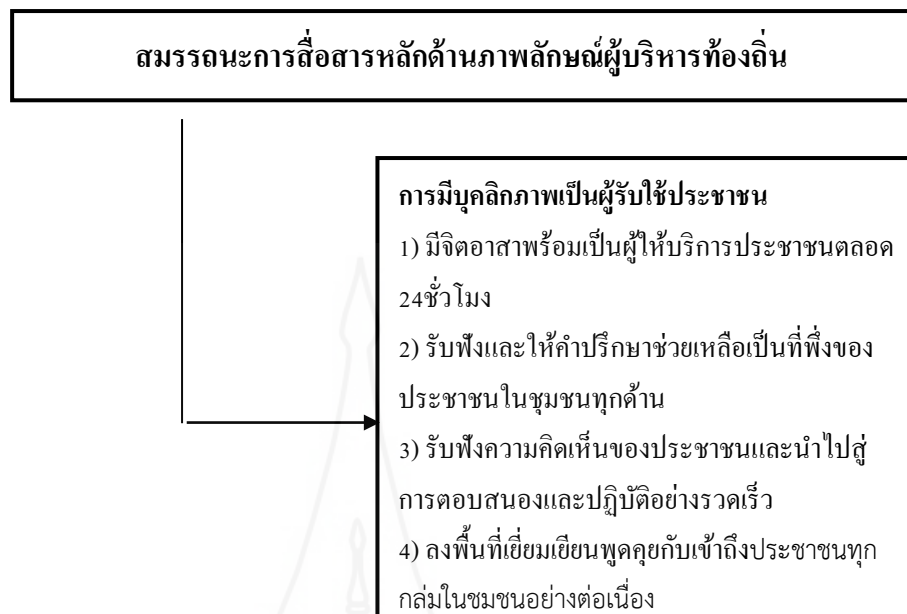
“การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน นายกเน้นการลงพื้นที่ทักทายพูดคุยรับฟังข้อมูล นายก อบต. จะอยู่ร้านน้ำชาวันศุกร์หลังละหมาดซุบฮีรี (ช่วงเช้าเวลา 06.00 เป็นต้นไป สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเหลือทุกคนทุกฝ่าย” (ประพาส เพชรสุข สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3.1.4 สมรรถนะด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะสมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์ มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การมีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นการมีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน สรุปเป็นภาพที่ 4.28 ดังนี้



ภาพที่ 4.28 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น
ประเด็นการมีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน

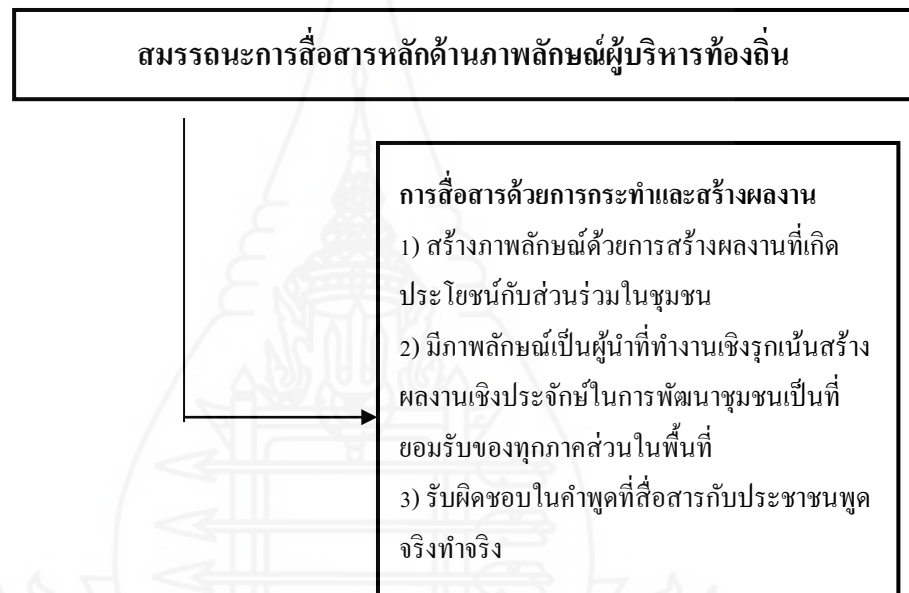
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นการมีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) มีจิตอาสาพร้อมเป็นผู้ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง 2) รับฟังและให้คำปรึกษาช่วยเหลือเป็นที่พึงของประชาชนในชุมชนทุกด้าน 3) รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปสู่การตอบสนองและปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และ 4) ลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พูดคุยกับเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ส่วนใหญ่ผมจะอยู่ในพื้นที่แต่ละหมู่บ้านของตำบลยามู ไปติดตามไต่ถามก่อสร้าง หรือไปเยี่ยมประชาชนเข้าถึงทุกบ้าน เราเปรียบเสมือนลูกหลานของเขา เพราะเค้าเลือกเราเป็นนายก อบต. ประชาชนจู้จี้กษาบซึ่งใจ คีใจ ภูมิใจที่เราไปเยี่ยมเค้าถึงบ้าน ทำให้พูดคุยกันเอง ได้ข้อมูล ทราบความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน ผมไม่นั่งรื้อน้ำชา กาแฟชุมชน เพราะคำนึงถึงความปลอดภัยของนักการเมืองต้องมีคนไม่ชอบ ผมจึงใช้วิธีลงพื้นที่เพื่อไปเยี่ยมประชาชน จะได้ข้อมูลหลายเรื่องกลับมาทั้งข้อมูลปัญหาส่วนตัวและปัญหาชุมชน” (หามะ กอเซ็งจะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

“คนล่าพะยาทุกคนคิดว่ามีเบอร์โทรศัพท์มือถือของนายก อบต. เพราะประชาชนเชื่อถือไว้วางใจ มีปัญหาความเดือนร้อนนายกรับสายโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง และช่วยเหลือทันที”(เพ็ญศรี ทองชูใจ สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2) การสื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นการสื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน สรุปเป็นภาพที่ 4.29 ดังนี้



ภาพที่ 4.29 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น
ประเด็นการสื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน

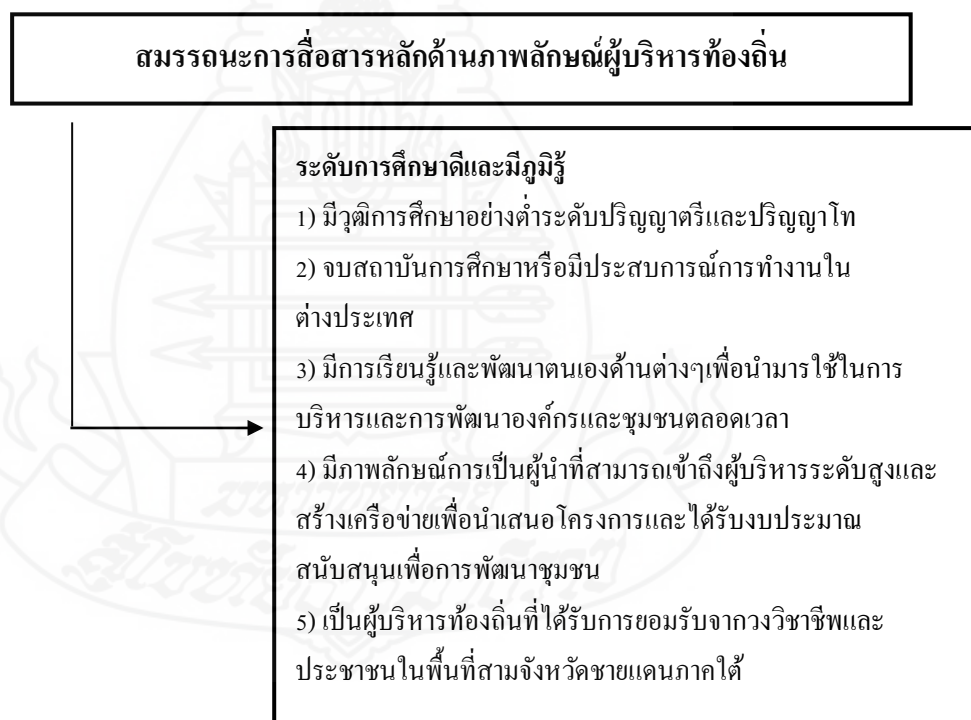
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นการสื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) สร้างภาพลักษณ์ด้วยการสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์กับส่วนร่วมในชุมชน 2) มีภาพลักษณ์เป็นผู้นำที่ทำงานเชิงรุก เน้นสร้างผลงานเชิงประจักษ์ในการพัฒนาชุมชนเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในพื้นที่ และ 3) รับผิดชอบต่อคำพูดที่สื่อสารกับประชาชน พูดจริงทำจริง ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ผลงานที่ผมและประชาชนในตำบลยามูประทับใจคือ นายก อบต. กับผู้บริหารทีมฝ่ายการเมืองเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดและจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือการทำพิธีศพของผู้เสียชีวิตในตำบล โดยหักเงินเดือนของนายก อบต. และทีมงาน อีกทั้งช่วยเหลือประชาชนในหมู่บ้านที่จะเดินทางไปประกอบพิธีอัญเชิญที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย” (สาตหะยามัน อัลยุฟรี สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ. 2558)

“ประชาชนประจักษ์รู้อยู่ทั่วกันว่านายก อบต. มีความสามารถในการหางบประมาณมาพัฒนาตำบล เช่น การหางบประมาณมาติดตั้งระบบไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน ประชาชนชื่นชมและประทับใจ” (อภิชาติ ศักดิ์วิชากุล สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3) ระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้สรุปเป็นภาพที่ 4.30 ดังนี้



ภาพที่ 4.30 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น
ประเด็นระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) มีวุฒิการศึกษาอย่างต่ำระดับปริญญาตรี และปริญญาโท 2) จบสถาบันการศึกษาหรือมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ 3) มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการพัฒนาองค์กรและชุมชนตลอดเวลา 4) มีภาพลักษณ์การเป็นผู้นำที่สามารถเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงและสร้างเครือข่ายเพื่อนำเสนอโครงการและได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาชุมชน และ 5) เป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับการยอมรับจากวงวิชาชีพและประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

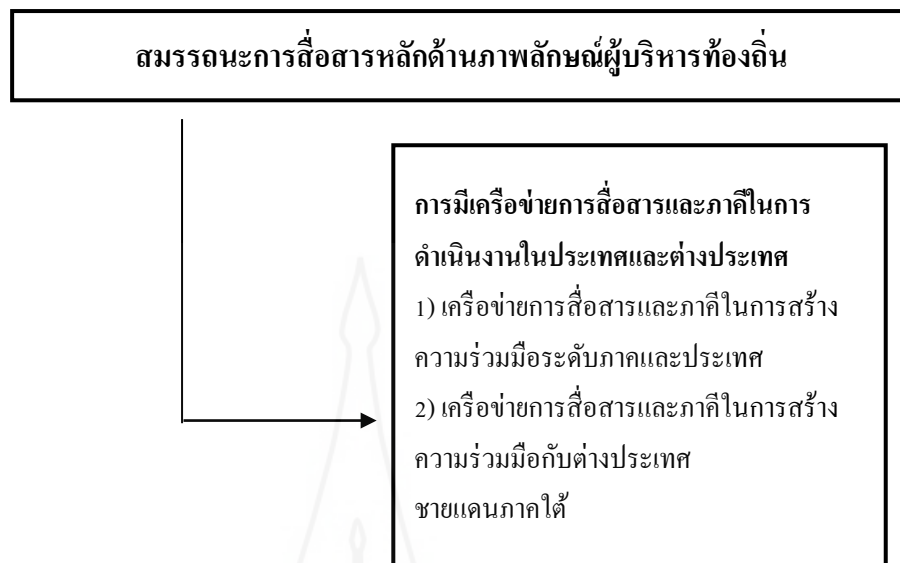
“การไปประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก มีความจำเป็นทำให้เราได้มีข้อมูลในการจัดทำโครงการ กิจกรรมการพัฒนาตำบลด้านต่างๆเช่นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับหมู่บ้าน ต้องอาศัยความร่วมมือหน่วยงานราชการภายนอกมาดำเนินการให้หรือจัดทำงบประมาณเสนอขอจากส่วนราชการอื่นๆ” (รุตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

“นายก อบต.ยะลา เคยศึกษาต่างประเทศและมีประสบการณ์ทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถสื่อสารพูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษในระดับดี หน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) หรือ โรงเรียนจะเชิญเป็นวิทยากร หากนายกไปศึกษาดูงานที่ไหนก็จะกลับมาประยุกต์สร้างผลงานพัฒนาศูนย์เด็กเล็กหรือพัฒนากลุ่มอาชีพ” (เจฮาซื่อ นะบีนาคิงและรุสนา นีมามุ สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

“ผมมีแนวคิดที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาเอก หลังจากจบการศึกษา ระดับปริญญาโทที่วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผมสนใจเรียนรู้ หาความรู้ และสร้างเครือข่ายได้รู้จักเพื่อน ในวงการปกครองท้องถิ่นและอาชีพอื่นจะช่วยเสริมในการทำงานของเราทุกด้าน” (คอซี้ร์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

4) การมีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า สมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นความรับผิดชอบในคำพูดสรุปเป็นภาพที่ 4.31 ดังนี้



ภาพที่ 4.31 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่น
ประเด็นการมีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศ
และต่างประเทศ

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างภาพลักษณ์ ประเด็นการมีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) เครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือระดับภาคและประเทศ และ 2) เครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“นายกคอชัวร์ เป็นคนมีพรรคพวกเพื่อนฝูงในทุกวงการ จบการศึกษาปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาและปริญญาโทที่วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำให้มีเครือข่ายการทำงานทั่วประเทศไทย นายกเป็นผู้ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองตลอด” (อับดุล เลาะเวยี สัมภาษณ์ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

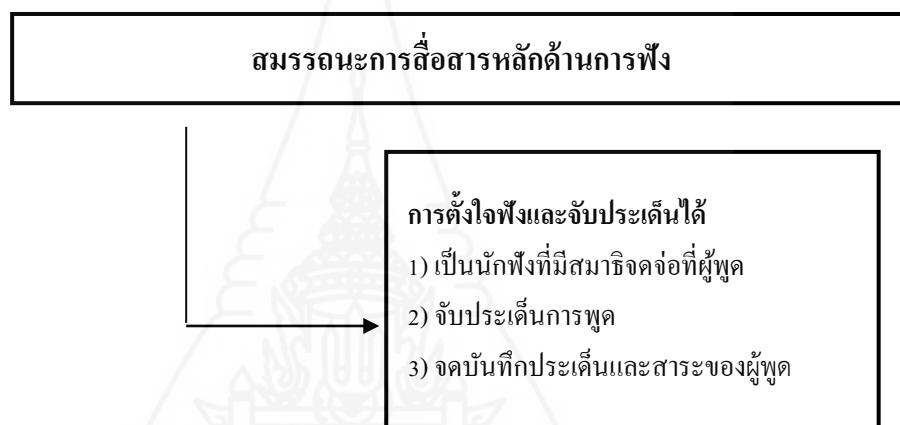
“เวลายังงานที่ต้องใช้ภาษาอาหรับ หรือมีบุคคลสำคัญจากประเทศปากีสถาน หรือกลุ่มอาหรับ ท่านผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีจะเชิญผมไปเป็นล่าม หรือร่วมพูดคุย เนื่องจากผมจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจากประเทศปากีสถาน เครือข่ายผมต่างประเทศมีพอสมควร” (มะรอส ดี เงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

3.1.5 สมรรถนะด้านการฟัง

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะการฟังและนำเสนอ มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การตั้งใจฟังและจับประเด็นได้

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการฟังและนำเสนอมีองค์ประกอบย่อยสรุปเป็นภาพที่ 4.32 ดังนี้



ภาพที่ 4.32 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการฟังประเด็นการตั้งใจฟังและจับประเด็นได้

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการฟัง พบว่า ประเด็นการตั้งใจฟังและจับประเด็นได้ มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) เป็นนักฟังที่มีสมาธิจดจ่อที่ผู้พูด 2) จับประเด็นการพูด และ 3) จดบันทึกประเด็นและสาระของผู้พูดดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

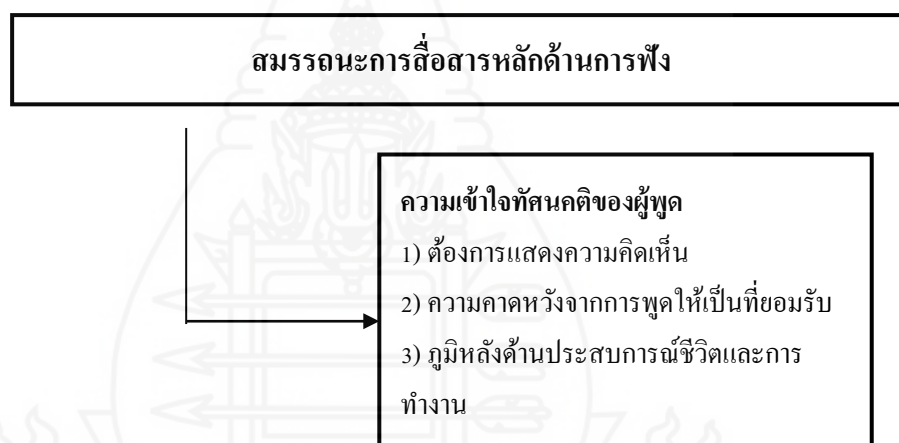
“จากการประชุมร่วมกับประชาชน นายกต้องอดทน ใจเย็น บางครั้งมีคำถามที่ต้องการสร้างความุ่นวาย แต่เราต้องฟังเค้าพูดให้หมดเช่น บางหมู่บ้านเป็นฝ่ายคำถามให้เราตอบไม่ได้พูดให้หมดเราต้องนั่งฟัง เราก็อธิบายทีเดียว ไม่ตอบทีละข้อ เพราะอาจจะเกิดการโต้ตอบเชิงลบขณะที่นายกตอบคำถามแต่ละข้อ ช่วงท้ายของการประชุมประชาคม ประชาชนส่วนใหญ่พอใจ เพราะเรา(นายก) ยึดหลักการรับฟังมากกว่าตอบโต้แล้วค่อยอธิบายสรุปตอนท้าย เช่นคำถามมาเป็นนายก 2 ปี ทำอะไรให้ อบต. บานา เจริญขึ้นบ้างทำไมน้ำประปา มี 2 หมู่บ้าน (ทั้งๆ ยังใช้ได้)

ถ้าเราพูดตอบได้ใส่อารมณ์ด้วย ก็ไม่จบ นายกเน้นระบบการรับฟัง แต่นายกก็ต้องมีข้อมูลภาพรวมของปัญหาชุมชน”(มระอ สดีเงาะ, สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก อบต. ที่มีประสบการณ์ในการเป็นนายก อบต. 2-3 สมัยติดต่อกัน ทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับฟังเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่เข้าร่วมประชาคม ได้เป็นอย่างดี จึงมีการวางตัวเป็นผู้ฟังที่ดี แสดงสีหน้าและท่าทางที่นิ่งสงบ ไม่ใจร้อน ได้ตอบจดบันทึกรายละเอียดของความเห็นและทุกคำถามของประชาชน และสรุปตอบทุกประเด็นคำถามในตอนท้าย” (มาหะมะกอเซ็ง เจมะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

2) ความเข้าใจทัศนคติของผู้พูด

องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการฟัง เข้าใจทัศนคติของผู้พูดสรุปเป็นภาพที่ 4.33 ดังนี้



ภาพที่ 4.33 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการฟังประเด็นความเข้าใจทัศนคติของผู้พูด

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการฟัง พบว่า ประเด็นความเข้าใจทัศนคติของผู้พูด มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ต้องการแสดงความคิดเห็น 2) ความคาดหวังจากการพูดให้เป็นที่ยอมรับ และ 3) ภูมิหลังด้านประสบการณ์ชีวิตและการทำงานดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ทีมบริหารฝ่ายการเมืองของ อบต. ยามู ทั้งตัวนายก อบต. และทีมงาน มีการพบปะ นัดหมายสม่ำเสมอเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังกลุ่มสตรี บัณฑิต

อาสา อสม. ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อมาแลกเปลี่ยนและร่วมแก้ไขปัญหาชุมชน”
(ศรีล้วน แสงพันธ์ สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ.2558)

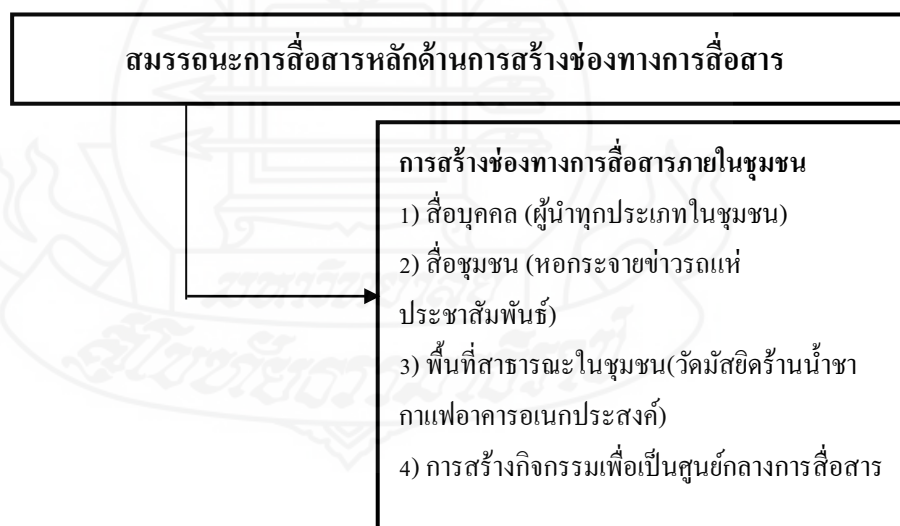
“ทีมบริหาร โดย นายก อบต. และทีมสภา เป็นทีมเดียวกัน ช่วยกันทำงานหาข้อมูล ลงพื้นที่เข้าถึงประชาชน มีการนัดพบพูดคุยรับฟัง ปรีกษาการแก้ปัญหาชุมชนสม่ำเสมอ นายก อบต. ที่นี้มีน้ำใจ รับฟังประชาชนทุกเรื่อง เพราะประชาชนพูดทุกเรื่องมีความหวังให้นายกช่วยแก้ปัญหา นายก ชอบช่วยเหลือผู้อื่น โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากไม่เลือกพรรคพวก (เชน ดิ่งคำ สัมภาษณ์ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

3.1.6 สมรรถนะด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าประเภทสมรรถนะหลักด้านสมรรถนะการสร้างช่องทางการสื่อสารมีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลักด้านประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชนสรุปเป็นภาพที่ 4.34 ดังนี้



ภาพที่ 4.34 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร
ประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร ประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) สื่อบุคคลคือ ผู้นำทุกประเภทในชุมชน 2) สื่อชุมชนคือ หอกระจายข่าว รถแห่ประชาสัมพันธ์ 3) พื้นที่สาธารณะในชุมชน คือ วัด มัสยิด ร้านน้ำชาคาเฟ่อาคารอเนกประสงค์ และ 4) การสร้างกิจกรรมเพื่อเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

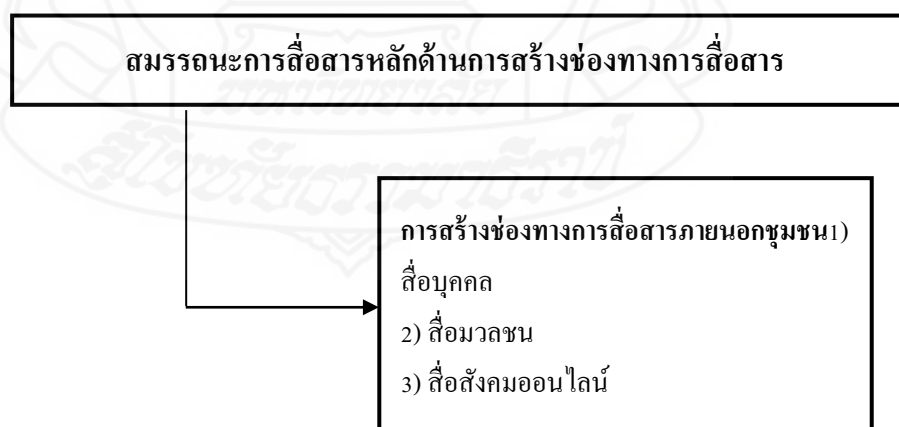
“ผู้นำทุกกลุ่มในตำบลเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.” (ทะนง ไหมเหลือง สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“คนในหมู่บ้านจะรับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์จาก หน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง ข่าวสารของ อบต. ยามู จากมัสยิดประจำหมู่บ้าน โดยหลังละหมาดจะมีการประกาศแจ้งข่าวสารต่างๆ คนที่ประกาศแจ้งอาจเป็น โต๊ะอิหม่าม ประกาศแจ้งทุกวันศุกร์ แต่ถ้ามีข่าวด่วนก็จะแจ้งเป็นครั้งๆ ไปทุกหมู่บ้านจะมีมัสยิด หรือ บาลาเซาสุเหรา” (สาหะยามัน อัดยูฟรี สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ. 2558)

“ช่องทางที่นายก อบต. จะสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ บ้านนายก ร้านน้ำชา มัสยิด วัด บ้านผู้ใหญ่บ้าน” (รูสลัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

2) การสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชนสรุปเป็นภาพที่ 4.35 ดังนี้



ภาพที่ 4.35 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร
ประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างช่องทางการสื่อสาร ประเด็นการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) สื่อบุคคล 2) สื่อมวลชน และ 3) สื่อสังคมออนไลน์ ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“เรามีการประชุมสภาสันติสุข ที่ อบต. ยะลา ทุกเดือน ผู้เข้าร่วมประชุมมีทุกกลุ่มทั้งข้าราชการ ตัวแทนประชาชน นักการเมือง ทหาร มาร่วมสื่อสารสร้างความเข้าใจ การร่วมมือ ประสานงานเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาและร่วมแก้ปัญหาตำบล” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2558)

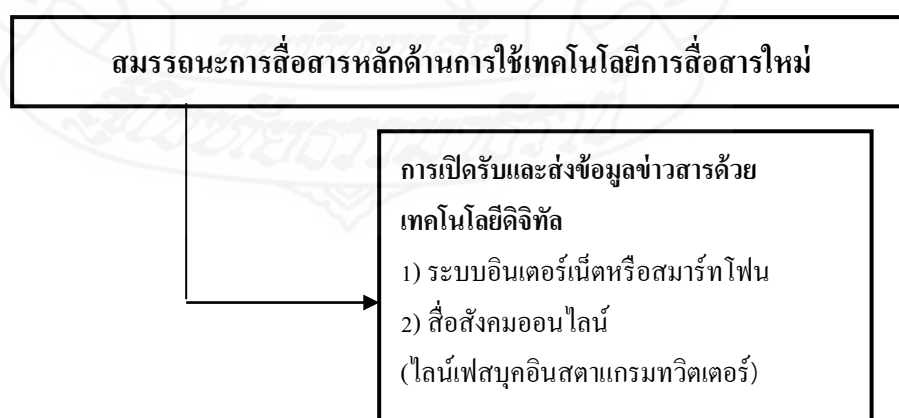
“การรับฟังและส่งข่าวประชาสัมพันธ์ของ อบต. ยะลา ผ่านสถานีวิทยุ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดปัตตานี และยะลา” (หามะกอแข็งจะมะ สัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

3.17 สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่าสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ประเด็นการเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลสรุปเป็นภาพที่ 4.36 ดังนี้



ภาพที่ 4.36 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่
ประเด็นการเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

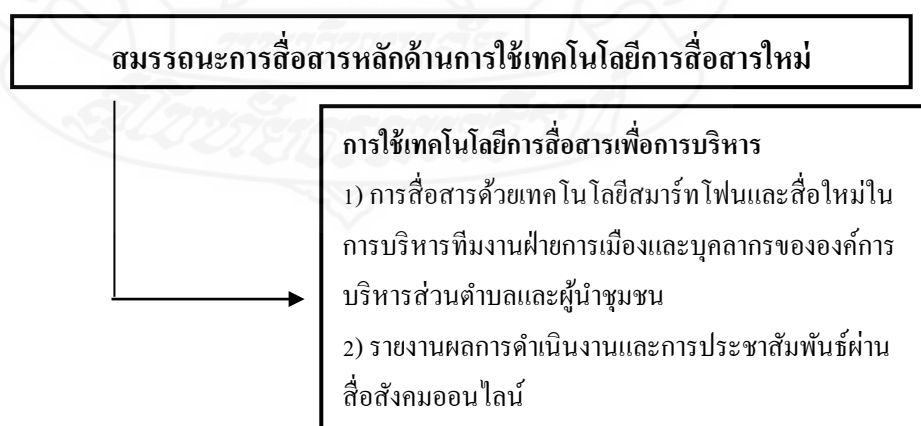
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ประเด็นการเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ระบบอินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ทโฟน คือ แสวงหาข้อมูลข่าวสารความรู้เพื่อการตัดสินใจ เพื่อการบริหาร และเพื่อการพัฒนาตนเองด้วยระบบอินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ทโฟนและสังคมออนไลน์และ 2) สื่อสังคมออนไลน์ คือ มีการสื่อสารสองทางและสร้างเครือข่ายการดำเนินงานในแวดวงการบริหารท้องถิ่นระดับประเทศด้วยสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ "ไลน์เฟสบุ๊คอินสตาแกรม และทวิตเตอร์" ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ก่อนนอนทุกคืนก่อนตื่นขึ้น ผมจะเปิดอินเทอร์เน็ตเพื่ออ่านข่าวออนไลน์ ประมาณวันละ 30-60 นาที เพื่อติดตามข่าวสารตลอดทั้งวัน อ่านเฉพาะประเด็นข่าว สนใจข่าวเศรษฐกิจ ข่าวการเมือง เพื่อนำไปเป็นประเด็นในการสนทนากับกลุ่มประชาชนที่ร้านน้ำชาชุมชนและพูดคุยกับคนในชุมชน” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

“มีงานด่วนที่ต้องประสานทีมงานหรือบุคลากรของ อบต. ยามู ผมจะใช้ไลน์กลุ่ม หรือ โทรศัพท์มือถือเพื่อสื่อสารพูดคุยปรึกษางาน” (หามะกอแข็ง เจาะมะ สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

2) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ประเด็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร สรุปเป็นภาพที่ 4.37 ดังนี้



ภาพที่ 4.37 สมรรถนะการสื่อสารหลักด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่
ประเด็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสมรรถนะหลัก ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ประเด็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร พบว่า มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน และสื่อใหม่ในการบริหารทีมงานฝ่ายการเมืองและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน และ 2) รายงานผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“นายก อบต. จะมีสภาพกิจกรรมต่างๆ ที่ อบต. ดำเนินการและประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ทางเฟสบุ๊คส่วนตัวของนายก อบต. ยามู” (สาเหะยามัน อัญญ์พัรี สัมภาษณ์ 30 เมษายน พ.ศ. 2558)

“มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของ อบต. นาประดู่ ผ่านเฟสบุ๊ค หรือไลน์กลุ่ม เพื่อให้ประชาชนในชุมชนที่ใช้สื่อออนไลน์ได้รวมถึงประชาชนภายนอกได้รับรู้ผลงาน กิจกรรมของตำบล (คอซิริ์ มามู สัมภาษณ์ 3 เมษายน พ.ศ. 2558)

3.2 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

3.2.1 สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลัก

ศาสนาอิสลาม

1) การแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชนสรุปเป็นภาพที่ 4.38 ดังนี้

**สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำ
ในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม**

การแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและ
พัฒนาชุมชน

- 1) มีการให้ความรู้ด้านคุณธรรมและแลกเปลี่ยนประเด็นคำสอนทางศาสนากับบุคลากรทีมงานฝ่ายการเมืองและประชาชนในชุมชน
- 2) สื่อสารการปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรมนำการเมือง
- 3) มีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลามบริหารและการเมือง

ภาพที่ 4.38 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน

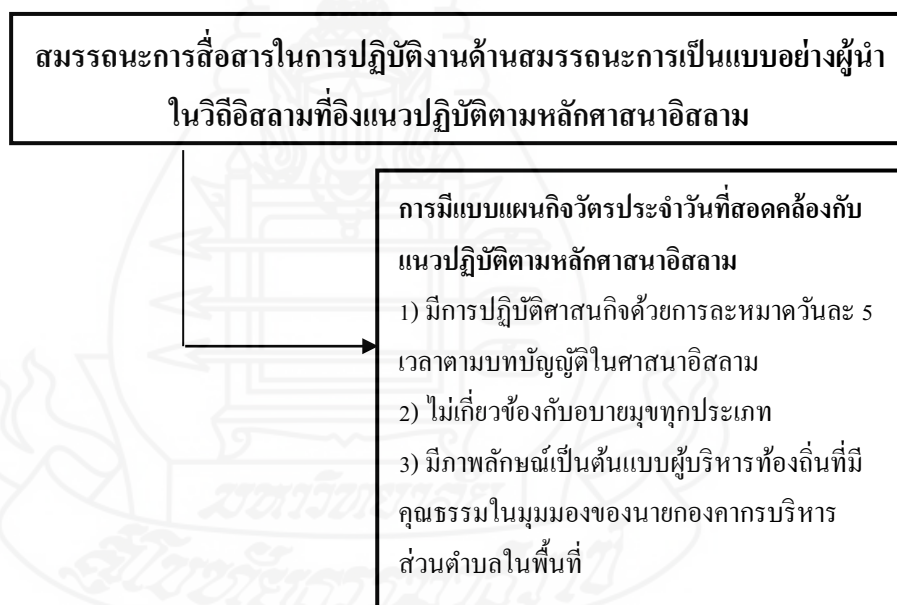
การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) มีการให้ความรู้ด้านคุณธรรมและแลกเปลี่ยนประเด็นคำสอนทางศาสนากับบุคลากร ทีมงานฝ่ายการเมืองและประชาชนในชุมชน 2) สื่อสารการปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรมนำการบริหารและการเมือง และ 3) มีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลาม ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“การทำงานของผม ต้องระดมความคิดแบบไหนคิดออกมาว่าจะทำนโยบาย จะเรียกแกนนำทุกหมู่บ้านมา ใช้ระบบสภาซุรอในหลักการของศาสนาอิสลาม มาประชุม ผมใช้ระบบของท่านนบี ศาสดานบีมุฮัมมัด (ช.ล.) ทุกปัญหาที่สำคัญมาร่วมกันบน โต๊ะ ในการประชุม มติที่ประชุมถือว่าจบ” (หามะกอเซ็ง เจมะ, สัมภาษณ์ 25 กุมภาพันธ์ 2558)

“ช่วงเวลามีกิจกรรมของ อบต. หรือนำกลุ่มสตรีไปศึกษาดูงานต่างจังหวัด ช่วงเวลาว่าง นายจะเปิดประเด็นพูดคุยให้ความรู้ แนะนำข้อบัญญัติ คำสอนและแนวปฏิบัติในการ เป็นผู้นำหรือผู้ตามที่ดี ทุกคนที่ร่วมงานจะรับรู้ว่าคุณ อบต. บานา เป็นคนมีคุณธรรมใช้หลัก ศาสนามาบริหารดูแลผู้คนอย่างเสมอภาคไม่ว่าพุทธหรือมุสลิม” (เหม สารส สัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2557)

2) การมีแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลัก ศาสนาอิสลาม

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะสมรรถนะเชิง พื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนา อิสลามประเด็นการมีแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม สรุปลงเป็นภาพที่ 4.39 ดังนี้



ภาพที่ 4.39 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการมีแบบแผนกิจวัตรประจำวัน ที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามประเด็นการมีแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) มีการปฏิบัติศาสนกิจด้วยการละหมาดวันละ 5 เวลา ตามบทบัญญัติในศาสนาอิสลาม 2) ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุขทุกประเภท และ 3) มีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้บริหารท้องถิ่นที่มีคุณธรรมในมุมมองของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปัตตานี ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ผมจะพูดกับกลุ่มสมาชิกในสมาคมนายก อบต. เสมอว่า นายก อบต. ยุคใหม่ไม่จำเป็นต้องกินเหล้า ร้องเพลงคาราโอเกะ เราเป็นมุสลิมเป็นสิ่งต้องห้าม ผมต้องการอยากให้นายก อบต. เปลี่ยนภาพลักษณ์เดิมที่เป็นลง เรานั้นการทำงานเพื่อพัฒนาตำบลมากกว่ามาเกี่ยวข้องกับสิ่งอบายมุขทั้งหลาย ผมละหมาดครบ 5 เวลา เราต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่คนอื่น โดยเฉพาะการเป็นศาสนิกที่ดีของทุกศาสนาที่เรานับถือ” (มะรือ สติเงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก อบต. ยามู มีความใกล้ชิดกับผู้นำศาสนามีภารกิจใดที่เป็นปัญหาที่ มาปรึกษาได้จะอีดามสม่ำเสมอเป็นผู้นำที่ยึดมั่นในแนวปฏิบัติของภาวะผู้นำในทัศนะอิสลามที่ เสียดลรับผิดชอบคำพูด มีความใกล้ชิดประชาชนๆ รัก เป็นกันเอง” (หะยีมุฮัมหมัด อาดำ สัมภาษณ์ 17 กันยายน พ.ศ. 2557)

3.2.2 สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงานพบว่า สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงตามแนวทางปฏิบัติ ตามแต่ละวัฒนธรรม มีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) การส่งเสริมกิจกรรมให้ประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทาง วัฒนธรรมในชุมชน

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงแนวปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม ประเด็นการส่งเสริมกิจกรรมให้ประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน สรุปลงเป็นภาพที่ 4.40 ดังนี้

**สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการสื่อสาร
ในสังคมพหุวัฒนธรรม**

การส่งเสริมกิจกรรมให้ประชาชนอยู่ร่วมกันด้วย
ความหลากหลายทางวัฒนธรรม
ในชุมชน

- 1) มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือนำเสนอวัฒนธรรมย่อยของชุมชนร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและการเรียนรู้แก่ประชาชนในความแตกต่างแต่ไม่แตกแยก
- 2) การให้ความรู้ มุมมองและโลกทัศน์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อและวิถีชีวิตอย่างสมานฉันท์และสันติในชุมชน
- 3) มีคณะทำงานและที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากหลายวัฒนธรรม
- 4) เรียนรู้สร้างความเข้าใจในความหมายและสื่อสารภาษาประจำถิ่นได้ (ภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่น)

ภาพที่ 4.40 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการสื่อสาร
ในสังคมพหุวัฒนธรรมการส่งเสริมกิจกรรมให้ประชาชนอยู่ร่วมกัน
ด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงตามแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม ประเด็นการส่งเสริมประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน มีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือนำเสนอวัฒนธรรมย่อยของชุมชนร่วมกันเพื่อสร้างทัศนคติและการเรียนรู้แก่ประชาชนในความแตกต่างแต่ไม่แตกแยก 2) การให้ความรู้ มุมมองและโลกทัศน์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อและวิถีชีวิตอย่างสมานฉันท์และสันติในชุมชน 3) มีคณะทำงานและที่ปรึกษานายก

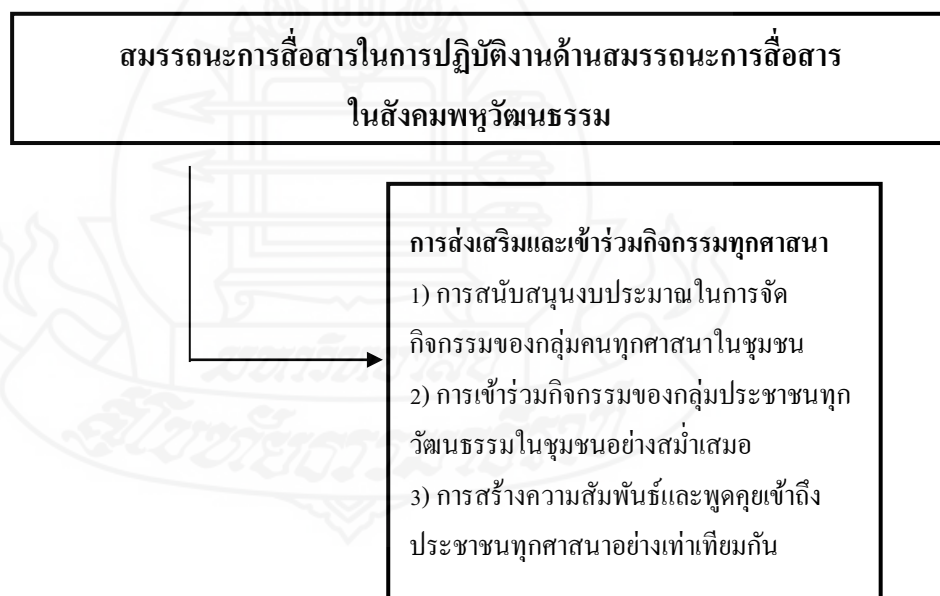
องค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากหลายวัฒนธรรม และ 4) เรียนรู้สร้างความเข้าใจในความหมายและสื่อสารภาษาประจำถิ่นได้ ได้แก่ ภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่น ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ผมแต่งตั้งทีมปรึกษาของนายก อบต.บานา มาจากคนทุกศาสนา โดยเฉพาะท่านเจ้าอาวาสวัดแหลมบก ผมเข้าหาท่านบ่อยมากที่วัดไปขอช่วยท่านประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. และขอคำปรึกษาทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตำบล” (มะรอ สดีเงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก อบต.ยามู ให้ความสำคัญกับการเชิญผู้นำศาสนาเป็นที่ปรึกษาเป็นทีมงานมีเรื่องอะไรจะมาปรึกษาผมทุกเรื่อง” (หะยีมุฮัมหมัด อาดำ สัมภาษณ์ 17 กันยายน พ.ศ. 2557)

2) การส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมทุกศาสนา

จากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงตามแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรมประเด็นการส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมทุกศาสนาสรุปเป็นภาพที่ 4.41 ดังนี้

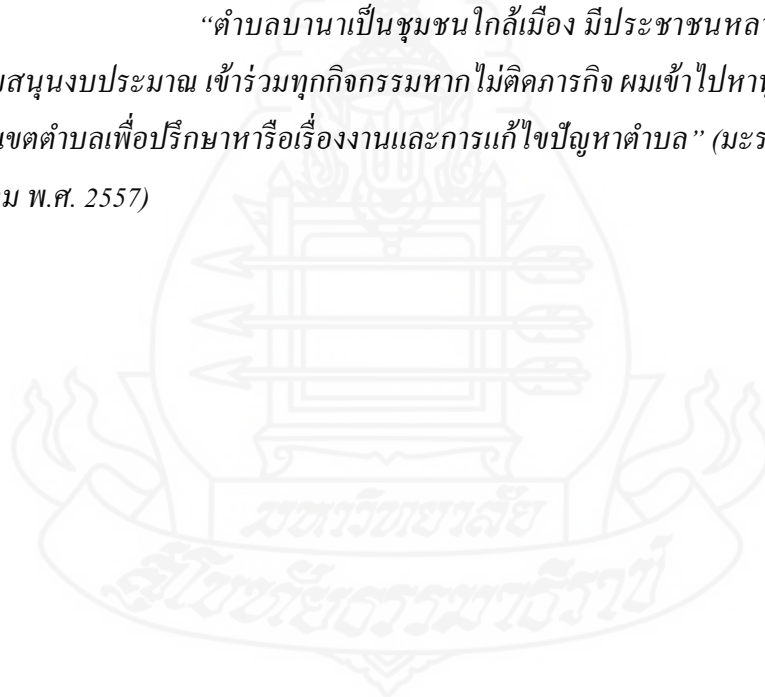


ภาพที่ 4.41 สมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะการสื่อสาร
ในสังคมพหุวัฒนธรรมประเด็นการส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมทุกศาสนา

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเภทสมรรถนะเชิงพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงตามแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม ประเด็นการส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมทุกศาสนามีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมของกลุ่มคนทุกศาสนาในชุมชน 2) การเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มประชาชนทุกวัฒนธรรมในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และ 3) การสร้างความสัมพันธ์และพูดคุยเข้าถึงประชาชนทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมกัน ดังข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มมานำเสนอ ดังนี้

“ผมสนับสนุนการจัดกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรม งานประเพณี งานบุญของไทยพุทธ ไทยมุสลิมหรือไทยเชื้อสายจีน และไปร่วมทุกงาน เพราะตำบลเราประกอบด้วยคนหลากหลายวัฒนธรรม ผมให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมกัน” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 18 กันยายน พ.ศ. 2557)

“ตำบลบานาเป็นชุมชนใกล้เมือง มีประชาชนหลายวัฒนธรรม ดังนั้นผมจึงสนับสนุนงบประมาณ เข้าร่วมทุกกิจกรรมหากไม่ติดภารกิจ ผมเข้าไปหาพูดคุยกับผู้อาวุโสทุกศาสนาในเขตตำบลเพื่อปรึกษาหารือเรื่องงานและการแก้ไขปัญหาตำบล” (มะรอ สดีเงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)



ตารางที่ 4.9 สรุปประเด็นองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
1.สมรรถนะหลัก	
สมรรถนะการพูดและนำเสนอ	<p>การรู้จักและวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - รู้จักและเข้าใจคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ฟังเป้าหมาย -ทัศนคติของผู้ฟัง -เพศและวัยของผู้ฟัง -สถานภาพทางสังคมของผู้ฟัง -ความคาดหวังของผู้ฟัง <p>วัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.หรือชุมชน -การสร้างความร่วมมือ -การโน้มน้าวใจ <p>มีการเตรียมการพูด</p> <ul style="list-style-type: none"> -ค้นคว้าและรวบรวมเนื้อหาสาระที่จะพูด -จัดทำโครงร่างและบทที่จะพูด -การเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในการพูด <p>การเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดเป็นลำดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> -การฝึกซ้อมการพูด <p>มีวาทศิลป์ใช้ถ้อยคำสร้างมิตรและโน้มน้าวใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ สร้างสรรค์ -ใช้ภาษาประจำถิ่นเพื่อสร้างความใกล้ชิด -สร้างบรรยากาศเป็นกันเองขณะพูด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
สมรรถนะการฟัง	<p>ตั้งใจฟังและจับประเด็นได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นนักฟังที่มีสมาธิจดจ่อที่ผู้พูด - จับประเด็นการพูด - จดบันทึกประเด็นและสาระของผู้พูด <p>เข้าใจทัศนคติของผู้พูด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการแสดงความคิดเห็น - ความคาดหวังจากการพูดให้เป็นที่ยอมรับ - ภูมิหลังด้านประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน <p>เข้าใจทัศนคติของผู้พูด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการแสดงความคิดเห็น - ความคาดหวังจากการพูดให้เป็นที่ยอมรับ - ภูมิหลังด้านประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน
สมรรถนะบุคลิกภาพ	<p>วางตัวเป็นกันเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ถือตัวมีกิริยาที่นอบน้อมถ่อมตน - กล่าวทักทายพูดคุยกับกลุ่มคนทุกสถานะทางสังคม - สร้างความเท่าเทียมในการพูดคุยสื่อสาร <p>มีมนุษยสัมพันธ์ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตรกับกลุ่มคนทุกสถานะภาพทางสังคม - ใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงอ่อนโยน - สื่อสารเข้าถึงและพูดคุยกับประชาชนทุกกลุ่ม - มีจิตบริการช่วยเหลือผู้อื่น <p>มีจิตบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จิตอาสาให้บริการประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย - เป็นนักสื่อสารประสานงานเพื่อชุมชน - มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง <p>แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชนสังคมและวัฒนธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - แต่งกายเหมาะสมกาลเทศะ - แต่งกายกลมกลืนกับกลุ่มประชาชน

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	<p>ลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ลงพื้นที่สื่อสารพูดคุยและรับฟังทุกข์สุขของประชาชนด้วยตนเองอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2-3 วัน - การแสดงสีหน้าแย้มการวางตัวและท่าทางเป็นกันเองผูกมิตรกับประชาชนทุกกลุ่ม -ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ -วาจาอบอุ่น <p>ใช้ภาษาประจำถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้ภาษาไทยถิ่นได้ -ใช้ภาษามลายูพื้นถิ่น -เรียบเรียงถ้อยคำ คำพูดที่สร้างความประทับใจขณะพูด <p>ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> -เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน -มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัวเข้าร่วมหากติดภารกิจ -สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน <p>ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> -เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน -มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัวเข้าร่วมหากติดภารกิจ -สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน <p>สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> -การกล่าวทักทาย สื่อสารแบบเผชิญหน้าพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับประชาชนทุกกลุ่มในชุม -การลงพื้นที่แวะเยี่ยมเยียนสนทนากับกลุ่มคนหลากหลายเพศวัย สถานที่และสถานภาพทางสังคม -การเลือกใช้ถ้อยคำ ประเด็นเนื้อหาที่พูดที่สร้างความประทับใจ เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมาย - การวางตัวเป็นกลางในบทบาทผู้รับใช้ประชาชนทุกกลุ่มไม่เลือกข้าง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์	<p>มีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีจิตอาสาพร้อมเป็นผู้ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง - รับฟังและให้คำปรึกษาช่วยเหลือเป็นที่พึงของประชาชนในชุมชนทุกด้าน - รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปสู่การตอบสนองและปฏิบัติอย่างรวดเร็ว; - ลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พูดคุยกับเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนอย่างต่อเนื่อง <p>สื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้างภาพลักษณ์ด้วยการสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์กับส่วนร่วมในชุมชน - มีภาพลักษณ์เป็นผู้นำที่ทำงานเชิงรุก เน้นสร้างผลงานเชิงประจักษ์ในการพัฒนาชุมชนเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในพื้นที่ - รับผิดชอบในคำพูดที่สื่อสารกับประชาชน พูดจริงทำจริง <p>ระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีวุฒิการศึกษาอย่างต่ำระดับปริญญาตรี และปริญญาโท - จบสถาบันการศึกษาหรือมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ - มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการพัฒนาองค์กรและชุมชนตลอดเวลา <p>มีภาพลักษณ์การเป็นผู้นำที่สามารถเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงและสร้างเครือข่ายเพื่อนำเสนอโครงการและได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับการยอมรับจากวงวิชาชีพและประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ <p>มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือระดับภาคและประเทศ

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
สมรรถนะการสร้างช่องทางการสื่อสาร	<p>-มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ</p> <p>การสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน</p> <p>-สื่อบุคคล(ผู้นำทุกประเภทในชุมชน)</p> <p>-สื่อชุมชน(หอกระจายข่าว รถแห่ประชาสัมพันธ์)</p> <p>-พื้นที่สาธารณะในชุมชน (วัด มัสยิด ร้านน้ำชากาแฟ อาคารอเนกประสงค์)</p> <p>-การสร้างกิจกรรมเพื่อเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร</p> <p>การสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน</p> <p>-สื่อบุคคล</p> <p>-สื่อมวลชน</p> <p>-สื่อสังคมออนไลน์</p>
สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่	<p>การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>-แสวงหาข้อมูลข่าวสารความรู้เพื่อการตัดสินใจในการบริหารองค์กรและการพัฒนาตนเอง ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ตโฟนและสังคมออนไลน์</p> <p>-มีการสื่อสารสองทางและสร้างเครือข่ายการดำเนินงานในแวดวงการบริหารท้องถิ่นระดับประเทศด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟสบุคอินสตาแกรม ทวิตเตอร์)</p> <p>การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร</p> <p>-การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมาร์ตโฟน และสื่อใหม่ในการบริหารทีมงานฝ่ายการเมืองและบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน</p> <p>-รายงานผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์</p>

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
2.สมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ปฏิบัติงาน	
สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวทางปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม	<p>สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม</p> <ul style="list-style-type: none"> -การแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน -สื่อสารพฤติกรรมและแบบแผนกิจกรรมประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม แบบแผนกิจกรรมประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม -มีการปฏิบัติศาสนกิจด้วยการละหมาดวันละ 5 เวลาตามบทบัญญัติในศาสนาอิสลาม -ไม่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทุกประเภท -มีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้บริหารท้องถิ่นที่มีคุณธรรมในมุมมองของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่
สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม	<p>ส่งเสริมประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือนำเสนอวัฒนธรรมย่อยของชุมชนร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและการเรียนรู้แก่ประชาชนในความแตกต่างแต่ไม่แตกแยก -การให้ความรู้ มุมมองและโลกทัศน์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อและวิถีชีวิตอย่างสมานฉันท์และสันติในชุมชน -มีคณะทำงานและที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากหลายวัฒนธรรม -เรียนรู้สร้างความเข้าใจในความหมายและ สื่อสารภาษาประจำถิ่นได้ (ภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่น) -การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมของกลุ่มคนทุกศาสนาในชุมชน

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะย่อย
	-การเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มประชาชนทุกวัฒนธรรม ในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
	-การสร้างความสัมพันธ์และพูดคุยเข้าถึงประชาชนทุก ศาสนาอย่างเท่าเทียมกัน

จากตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่าสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัย พบว่าองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารแบ่งเป็น 2 ประเภท คือประเภทสมรรถนะหลัก และ ประเภทสมรรถนะย่อย มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเภทสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 7 สมรรถนะ ดังนี้

1) สมรรถนะการพูดและนำเสนอ จากการศึกษา พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การรู้จักและวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร (รู้จักและเข้าใจคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ฟังเป้าหมายทัศนคติของผู้ฟัง เพศและวัยของผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังความคาดหวังของผู้ฟัง) วัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน (ให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. หรือชุมชน การสร้างความร่วมมือ การโน้มน้าวใจ) มีการเตรียมการพูด (ค้นคว้าและรวบรวมเนื้อหาสาระที่จะพูด จัดทำโครงร่างและบทที่จะพูดการเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในการพูด การเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดเป็นลำดับ การฝึกซ้อมการพูด) มีวาทศิลป์ ใช้ถ้อยคำสร้างมิตรและโน้มน้าวใจ (ใช้ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ สร้างสรรค์ ใช้ภาษาประจําถิ่นเพื่อสร้างความใกล้ชิดสร้างบรรยากาศเป็นกันเองขณะพูด)

2) สมรรถนะการฟัง จากการศึกษา พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ตั้งใจฟังและจับประเด็นได้ (เป็นนักฟังที่มีสมาธิจดจ่อที่ผู้พูด จับประเด็นการพูดจดบันทึกประเด็นและสาระของผู้พูด) เข้าใจทัศนคติของผู้พูด (ต้องการแสดงความคิดเห็นความคาดหวังจากการพูดให้เป็นที่ยอมรับ ภูมิหลังด้านประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน)

3) สมรรถนะบุคลิกภาพ จากการศึกษา พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการ

บริหารงาน ได้แก่ วางตัวเป็นกันเอง (ไม่ถือตัวมีกิริยาที่นอบน้อมถ่อมตน กล่าวทักทายพูดคุยกับกลุ่มคนทุกสถานะทางสังคมสร้างความเท่าเทียมในการพูดคุยสื่อสาร) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (การแสดงลีลายิ้มแย้มเป็นมิตรกับกลุ่มคนทุกสถานภาพทางสังคม ใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงอ่อนโยน สื่อสารเข้าถึงและพูดคุยกับประชาชนทุกกลุ่มมีจิตบริการชอบช่วยเหลือผู้อื่น) มีจิตบริการ (จิตอาสาให้บริการประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย เป็นนักสื่อสารประสานงานเพื่อชุมชน มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง) แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม (แต่งกายเหมาะสมกาลเทศะและแต่งกายกลมกลืนกับกลุ่มประชาชน)

4) สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสม่ำเสมอ (ลงพื้นที่สื่อสารพูดคุยและรับฟังทุกข์สุขของประชาด้วยตนเองอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2-3 วัน การแสดงลีลายิ้มแย้มการวางตัวและท่าทางเป็นกันเองผูกมิตรกับประชาชนทุกกลุ่ม ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และวาจาอ่อนน้อม) ใช้ภาษาประจำถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน (ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ ใช้ภาษามลายูพื้นถิ่น และเรียบเรียงถ้อยคำ คำพูดที่สร้างความประทับใจขณะพูด) ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ (เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัวเข้าร่วมหากติดภารกิจ และสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน) ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ (เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัวเข้าร่วมหากติดภารกิจ และสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (การกล่าวทักทาย สื่อสารแบบเผชิญหน้าพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับประชาชนทุกกลุ่มในชุมชน การลงพื้นที่แวะเยี่ยมเยียนสนทนากับกลุ่มคนหลากหลายเพศ วัย สถานที่และสถานภาพทางสังคมการเลือกใช้ถ้อยคำ ประเด็นเนื้อหาที่พูดที่สร้างความประทับใจ เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมาย และการวางตัวเป็นกลางในบทบาทผู้รับใช้ประชาชนทุกกลุ่มไม่เลือกข้าง)

5) สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์ จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ มีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน (มีจิตอาสาพร้อมเป็นผู้ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง รับฟังและให้คำปรึกษาช่วยเหลือเป็นที่พึ่งของประชาชนในชุมชนทุกด้าน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปสู่การตอบสนองและปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พูดคุยกับเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนอย่างต่อเนื่อง) สื่อสารด้วยการ

กระทำและสร้างผลงาน (สร้างภาพลักษณ์ด้วยการสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์กับส่วนร่วมในชุมชน มีภาพลักษณ์เป็นผู้นำที่ทำงานเชิงรุก เน้นสร้างผลงานเชิงประจักษ์ในการพัฒนาชุมชนเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในพื้นที่และรับผิดชอบในคำพูดที่สื่อสารกับประชาชน พูดจริงทำจริง) ระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้ (มีวุฒิการศึกษาอย่างต่ำระดับปริญญาตรี และปริญญาโทจบสถาบันการศึกษาหรือมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการพัฒนาองค์กรและชุมชนตลอดเวลา มีภาพลักษณ์การเป็นผู้นำที่สามารถเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงและสร้างเครือข่ายเพื่อนำเสนอโครงการและได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาชุมชน และเป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับการยอมรับจากวงวิชาชีพและประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้) มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ (มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือระดับภาคและประเทศ และมีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ)

6) สมรรถนะการสร้างช่องทางการสื่อสาร ภาพลักษณ์ จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน (สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำทุกประเภทในชุมชน และสื่อชุมชนประกอบด้วยหอกระจายข่าว รถแห่ประชาสัมพันธ์) พื้นที่สาธารณะในชุมชน (วัด มัสยิด ร้านน้ำชากาแฟ อาคารอเนกประสงค์) การสร้างกิจกรรมเพื่อเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร และการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน (สื่อบุคคล สื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์)

7) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (แสวงหาข้อมูลข่าวสารความรู้เพื่อการตัดสินใจในการบริหารองค์กรและการพัฒนาตนเองด้วยระบบอินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ทโฟนและสังคมออนไลน์) มีการสื่อสารสองทางและสร้างเครือข่ายการดำเนินงานในแวดวงการบริหารท้องถิ่นระดับประเทศด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟสบุ๊ค อินสตาแกรม ทวิตเตอร์) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร (การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน และสื่อใหม่ในการบริหารทีมงานฝ่ายการเมืองและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน) และการรายงานผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

2. ประเภทสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 สมรรถนะ ดังนี้

1) สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวทางปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำเป็นที่ต้องมีสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน (บริบทชุมชนบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้) ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน สื่อสารพฤติกรรมและแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามและมีแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม (มีการปฏิบัติศาสนกิจด้วยการละหมาดวันละ 5 เวลา ตามบทบัญญัติในศาสนาอิสลาม ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุขทุกประเภท และมีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้บริหารท้องถิ่นที่มีคุณธรรมในมุมมองของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่)

2) สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำเป็นที่ต้องมีสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน (บริบทชุมชนบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้) ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ส่งเสริมประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน (มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือนำเสนอวัฒนธรรมย่อยของชุมชนร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและการเรียนรู้แก่ประชาชนในความแตกต่างแต่ไม่แตกแยก การให้ความรู้ มุมมองและโลกทัศน์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อและวิถีชีวิตอย่างสมานฉันท์และสันติในชุมชน มีคณะทำงานและที่ปรึกษานายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มาจากหลายวัฒนธรรมเรียนรู้สร้างความเข้าใจในความหมายและ สื่อสารภาษาประจำถิ่นได้ ทั้งภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่น (การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมของกลุ่มคนทุกศาสนาในชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มประชาชนทุกวัฒนธรรมในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างความสัมพันธ์และพูดคุยเข้าถึงประชาชนทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมกัน)

องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัยทั้ง 2 ประเภทสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงานนั้น เป็นเครื่องมือด้านการสื่อสารในการบริหารงานของผู้บริหารและผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่ (นายกองค้การบริหารส่วนตำบล) และการพัฒนาสู่การเป็นนักการเมืองท้องถิ่นมืออาชีพ ซึ่งนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของตนเอง (ระดับปัจเจกบุคคล)

ทั้ง 2 ประเภทเพื่อบรรลุผลสำเร็จในการบริหารองค์กร นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิต
ของประชาชนในพื้นที่ สร้างความปรองดองและเกิดสันติสุขในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้



ส่วนที่ 4 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ใน การปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนและประชาชนผู้รับบริการพบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 2 ด้านสรุปเป็นภาพในภาพรวมก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละส่วนตามภาพที่ 4.42 ดังนี้

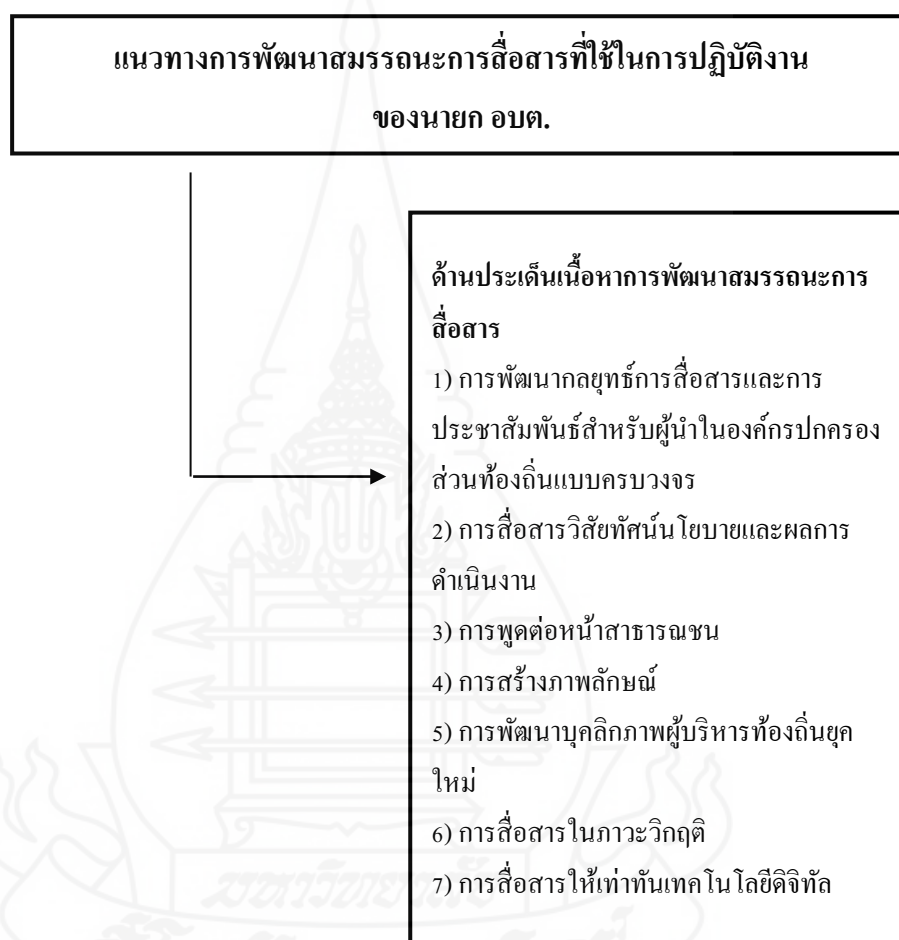




ภาพที่ 4.42 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร
ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายก อบต.

4.1 ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร

จากกรศึกษาด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารพบว่ามีประเด็นย่อยสรุปเป็นภาพที่ 4.43 ดังนี้



ภาพที่ 4.43 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร

4.1.1 การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบครบวงจร พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนามีกลยุทธ์สำคัญ ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนาทักษะการเป็นผู้สื่อสาร กลยุทธ์การออกแบบและพัฒนาเนื้อหาสาร และกลยุทธ์การนำเสนอสาร กลยุทธ์มวลชนสัมพันธ์ กลยุทธ์สื่อมวลชนสัมพันธ์

“จุดอ่อนอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่ต้องพัฒนาคือ สมรรถนะการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ซึ่ง อบต. หลายแห่งคือไม่มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ กิจกรรม ไม่สื่อสาร ไม่ป่าวประกาศ ทั้งๆ ที่ อบต. กิจกรรมแต่ละปีมากมาย อย่างน้อย 30-40 กิจกรรมต่อปี เป็นโครงการที่ประชาชนได้ประโยชน์ไม่ได้ประชาสัมพันธ์” (วิวรรธน์ ชัยบำรุง สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก อบต. ต้องได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สมรรถนะด้านการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น ที่ใช้เวลาแต่ละวันในการสื่อสารกับกลุ่มคนหลากหลายทั้งในชุมชนและระดับอำเภอ ระดับจังหวัดหรือระดับประเทศการเป็นผู้ส่งสารผู้พูดที่ดี การเตรียมเนื้อหาที่จะพูดในโอกาสต่างๆ ต้องหาความรู้และฝึกพูดให้เชี่ยวชาญในทุกรูปแบบ พูดในที่ประชุม พูดปราศรัย พูดโน้มน้าวใจ พูดขอความร่วมมือ ต้องมีกลยุทธ์ต้องศึกษาและเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ” (รุสตัน อารง สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“การทำงานของ นายก อบต. ต้องมีกลยุทธ์การสื่อสารหลายๆ รูปแบบ ในต่างประเทศผู้บริหารท้องถิ่นต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร โดยเฉพาะกลยุทธ์การสื่อสารองค์กร กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม กลยุทธ์การบริหารจัดการความขัดแย้ง นายก อบต. ในสามจังหวัดภาคใต้ก็เช่นกันต้องมีหน่วยงานจัดหลักสูตรเหล่านี้ให้นายกได้พัฒนาตนเองต่อเนื่องทุกๆ ปีๆ ละ 2-3 ครั้ง” (สมุทธ มออำมหัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

4.1.2 การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนา ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่นำเสนอ รูปแบบการสื่อสารและนำเสนอการพัฒนาเนื้อหาช่องทางสื่อสาร วิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน

คนเป็นนายก อบต. ต้องเป็นนักคิด นักทำ นักสร้างผลงานแต่ต้องสื่อสารวิสัยทัศน์ด้วยการพูดเพื่อนำเสนอให้คนอื่นได้รับรู้วิสัยทัศน์ผู้บริหาร วิสัยทัศน์องค์กร” (เชน ตั้งคำ สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“คนเป็นนายก อบต. ต้องมีทัศนคติ มีวิสัยทัศน์ในการนำเสนอ ความเป็นผู้นำต้องมีความสามารถในการนำเสนอ มีวิสัยทัศน์อย่าทำอะไรตามผู้อื่นตลอดจะไม่เข้าตากรรมการกล้านำเสนอสิ่งสร้างสรรค์ที่กว้างในมุมมองของเราเห็นภาพรวมการพัฒนาชัดเจนสำหรับ อบต. ยามู เป็น อบต. ขนาดเล็ก แต่ได้รับการยอมรับให้เป็นที่ 1 ในระดับอำเภอผมต้องนำให้คนอื่นมาตาม อบต. ยามู ให้ได้ เราก้าวไปก่อน 1 ก้าว ดีกว่าเป็นผู้ตาม 1 ก้าว ผู้ที่ก้าวไปข้างหน้าก่อนได้เปรียบ” (หามะกอเซ็ง จะมะสัมภาษณ์ 9 เมษายน พ.ศ. 2558)

4.1.3 การพูดต่อหน้าสาธารณชน พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนา ได้แก่ การวิเคราะห์ผู้รับสารหรือผู้ฟังเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพูด บุคลิกภาพของผู้พูดการเตรียมตัวการพูด การปรากฏตัวต่อหน้าสาธารณชน การใช้น้ำเสียงท่าทางลีลาและจังหวะการพูด การใช้สายตา มือและท่าทางขณะพูด

“นายก อบต. ยุคใหม่ ต้องเก่งทักษะการสื่อสาร การพูด ระดับชุมชนกับชาวบ้านรากหญ้า และนำเสนอประชาสัมพันธ์นำเสนอตัวเองต่อหน้าสาธารณชนในโจทย์ยากๆ ได้ ดังนั้นทักษะการพูดการอธิบายตอบโต้ตามหลักวิชาการผู้นำต้องทำได้ ฝึกทักษะการพูดทุก นายก อบต. ต้องพูดเป็นทางการส่วนใหญ่ขึ้นเวทีใหญ่ๆ 10 คนมีเพียง 1 คนที่พูดได้ดีจำเป็นต้องฝึก การพูด อบรมหลักสูตรการพูด โดยเฉพาะนายกไม่มีการเตรียมพร้อม พูดไม่มีหลักการขาดหลัก วิชาการในการพูดต่อหน้าสาธารณชน ไม่มีการเตรียมตัวต่างๆ ที่รู้ว่าต้องพูด (เช่น ดิ่งคำ สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ผมคิดว่าทักษะการพูดสำหรับนายก อบต. จำเป็น คำพูดให้เราดีก็ได้พูดให้เราตายก็ได้ นายกต้องรู้หลักการพูดเราจะเห็นในที่ประชุมนายก อบต. บ่อยครั้ง เวลาประธานที่ประชุมชี้ให้ถาม แสดงความเห็น นายกบางกลุ่มจะไม่พูด พูดไม่ได้ ไม่กล้าพูดยืนไมโครโฟนให้ก็ไม่พูดแต่ก็มีนายก อบต. บางกลุ่ม มีผลงานมากแต่ขาดทักษะการพูดเพื่อการถ่ายทอด ไม่มี ความมั่นใจในการพูดต่อหน้าสาธารณะก็ต้องมีการพัฒนาตนเองด้านสมรรถนะการพูด” (คอซีย์ มามู , สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายกต้องไปติดต่อพูดเจรจา ร่วมประชุมกับระดับหัวหน้าส่วนราชการ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดนายอำเภอเชิญประชุมให้ นายก อบต. พูด นำเสนอและชี้แจง ดังนั้นนายกก็ต้องมีทักษะการพูดเพื่อนำเสนอ การเรียนรู้เข้าอบรมจากสถาบันการพูดทักษะการเป็นวิทยากร ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ของนายก อบต. คือ ทักษะการพูด การฟังนายกต้องเป็นนักฟังเพื่อได้ข้อมูล วิธีคิดของผู้รับสาร”(วิวรรณ ชัยบำรุง สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“นายก อบต. ต้องฝึกฝนมีการพัฒนาตนเองด้านการพูดการนำเสนอ และการคิดสร้างสรรค์ในที่ประชุม เพื่อสร้างทักษะการพูดต่อหน้าที่ประชุมใหญ่ระดับจังหวัด ระดับกระทรวงกรม” (มะรอฮดี เงาะ สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

4.1.4 การสร้างภาพลักษณ์ พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนา ได้แก่ การสร้างอัตลักษณ์ระดับบุคคลของผู้บริหารท้องถิ่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลงานการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านการบริหารการสื่อสาร และการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหาร

“ภาพลักษณ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของ นายก อบต. คือ การพูดเพราะเป็นทักษะ การนำเสนอภาพลักษณ์ ตนเองต่อสาธารณะ ชุมชน และภายนอกชุมชน หรือไปเป็นประธานเปิด ทุกครั้ง หลังพิธีเปิด นายก ต้องใช้โอกาส เวทีสื่อสารประชาสัมพันธ์แจ้ง โน้มน้าว คนฟังถึงภารกิจ ของ อบต. ผลงาน สร้างความนิยมชื่นชอบ สร้างทัศนคติที่ดีต่อนายกต่อตำบลตัวเอง ดังนั้น นายก อบต. ยุคนี้ต้องมีการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหารท้องถิ่นที่เป็น ทางการ” (เชน ดิ่งคำ สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“ระดับการศึกษาของคนเป็นนายก อบต. เป็นผู้บริหารฝ่ายการเมืองต้อง พัฒนาตนเองให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพราะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาตำบล สร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ประชาชนในชุมชนและสาธารณชน” (คอซีย์ มามู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

4.1.5 การพัฒนาบุคลิกภาพผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้อง พัฒนา ได้แก่ 1) การพัฒนาทัศนคติ ความรู้และทักษะที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น 2) การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน และการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก และ 3) ทักษะการใช้วัจนภาษา ในการสื่อสารและ การใช้วัจนภาษาในการสื่อสาร

“นายกต้องมีการเข้าโรงเรียนเป็นหลักสูตรเรียนด้านบุคลิกภาพความเป็น ผู้นำ เป็นนายก อบต. ยุคใหม่ นายกควรพัฒนาตนเองด้านการเข้าสังคมอยู่ร่วมกับผู้อื่น ด้านการ วางตัวใช้เวลาอบรม 10-15 วัน เข้ารับการอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรมความเป็นผู้นำ โดยเฉพาะนายก อบต. สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนหนึ่งนายก อบต. จะมีภาพลักษณ์ ไม่มี ความสามารถทางการบริหาร ด้านการสื่อสาร การวางตัวไม่ดีต้องพัฒนา” (มะรอสดี เงาะ สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

4.1.6 การสื่อสารในภาวะวิกฤติ พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนา ได้แก่ 1) การเตรียม ข้อมูลเพื่อสื่อสารและการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ 2) รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และ 3) ช่องทางในการสื่อสารกับสื่อมวลชนหรือสาธารณชน

“สถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้น ได้กะทันหัน นายก อบต. ต้องมีความรอบรู้ มีความรู้ในศาสตร์ของการสื่อสารที่เป็นกลยุทธ์และในภาวะวิกฤติ ในต่างประเทศ ผู้บริหารต้องเรียนศึกษาวิชาเหล่านี้เพื่อเตรียมพร้อมหากองค์กรเกิดวิกฤติ” (สมุทรร มออำหมัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

4.1.7 การสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนา ได้แก่ 1) การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัล 2) การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและ

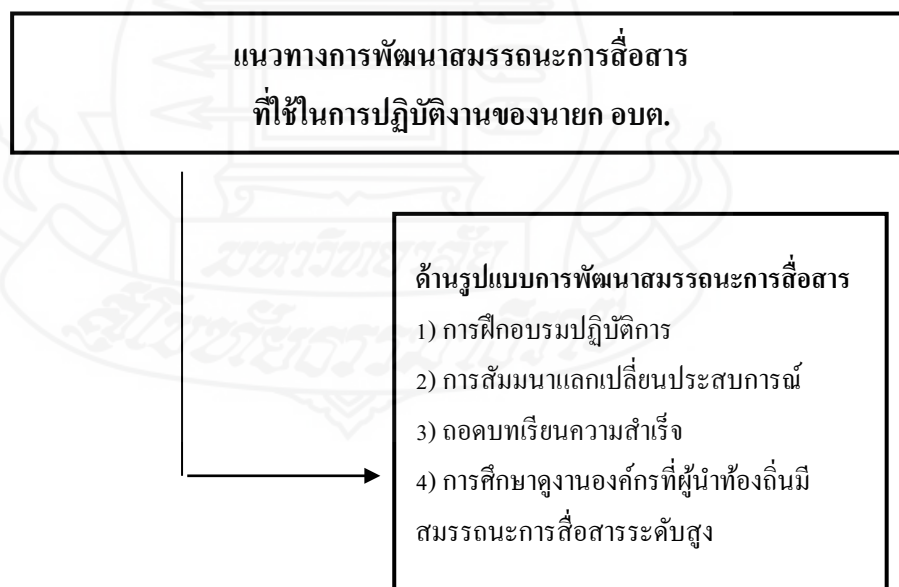
สารสนเทศด้วยระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ 3) ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และ 4) ทักษะการพัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์

“นายก อบต. ปัจจุบันต้องมีการพัฒนาฝึกการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เป็นเช่นเฟสบุ๊กไลน์” เพื่อได้ติดต่อประสานงาน หรือเผยแพร่ผลงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ด้วยตนเอง พัฒนาดตนเองในการเปิดรับข่าวสาร ทำงานแบบมีข้อมูล เปิดรับสื่อต่างๆ ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตและแหล่งความรู้อื่นๆ เพื่อพัฒนาความรู้ของตนเองในการทำงานและในบทบาทผู้นำตลอดเวลา (มะรอสดี เงาะสัมภาษณ์ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

“พัฒนานายก อบต. เพิ่มเติมเรื่องของข้อมูล ทักษะการแสวงหาข้อมูลข่าวสารใหม่ๆด้านไอทีเพื่อเสริมภาวะผู้นำยุคใหม่มากขึ้นเพิ่มทักษะการติดตามข่าวสารมีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเพื่อนำใช้ในการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากประสบการณ์” (วิวรรธน์ ชัยบำรุง สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2557)

4.2 ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร

จากการศึกษาด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร พบว่า แนวทางการพัฒนาพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารพบว่ามีประเด็นย่อยสรุปเป็นภาพที่ 4.44 ดังนี้



ภาพที่ 4.44 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร

4.2.1 การฝึกอบรมปฏิบัติการ พบว่า ประเด็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารด้วยการฝึกอบรมปฏิบัติการ ดังนี้

1) การบรรยายให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรในพื้นที่และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์สูงและเป็นที่ยอมรับระดับประเทศที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารในงานปกครองส่วนท้องถิ่น

2) การศึกษา “กรณีศึกษา” โดยการรับชมคลิปวิดีโอที่สนับตัวอย่างความสำเร็จของผลงานการมีสมรรถนะการสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นและผู้บริหารในทุกภาคส่วนเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานต่อไป

3) กิจกรรมการนำเสนอผลการเรียนรู้และประสบการณ์จากการเข้ารับการอบรมปฏิบัติการ

4) การฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การเขียนแผนยุทธศาสตร์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์การจัดทำโครงร่างบทการพูดต่อหน้าสาธารณชน การเขียนข่าว การออกแบบเนื้อหาเกี่ยวกับภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมกับช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

“ออกแบบหลักสูตรอบรมเชิญวิทยากรมาให้ความรู้บรรยาย ชักถามขอคำแนะนำจากวิทยากรด้านสมรรถนะการสื่อสาร ความรู้หรือทักษะจำเป็นสำหรับนายก อบต. สามจังหวัดชายแดนภาค ได้จัดเนื้อหาและกิจกรรมที่เหมาะสมดึงดูดใจ” (สมุทร มออำหมัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

“ควรมีการเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เฉพาะทางด้านการสื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น เชิญนายก อบต. ที่ประสบผลสำเร็จในพื้นที่ เชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารท้องถิ่น นายก อบต. ควรเข้ารับการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีสมรรถนะการสื่อสารในหลายด้าน เช่น ความรู้และทักษะการพูด การประชาสัมพันธ์ การทำแผนประชาสัมพันธ์” (รุสตัน อารง สัมภาษณ์ 20 สิงหาคมพ.ศ. 2557)

4.2.2 การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ พบว่า ประเด็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารด้วยการสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้แก่

1) การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในหัวข้อที่เท่าทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในงานปกครองส่วนท้องถิ่น

2) การแบ่งกลุ่มอภิปรายทิศทางความสำเร็จในการใช้สมรรถนะการสื่อสารเป็นเครื่องมือและเป็นฐานสำหรับการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น

3) จัดกิจกรรมการนำเสนอ ผลการเรียนรู้และประสบการณ์จากการสัมมนา เสวนาและอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์เป็นรายบุคคล รายกลุ่ม กลุ่มอำเภอ หรือกลุ่ม จังหวัด เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองที่หลากหลายของผู้เข้าร่วมอบรมปฏิบัติ

“ควรจัดรูปแบบการสัมมนานายก อบต. สามจังหวัดภาคใต้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสารประสบการณ์ด้านบริหารงานของนายก อบต.” เวลาที่จัดจำนวน 2 วัน 1 คืน นายก อบต. จะได้ไม่เบื่อ มีกิจกรรมความบันเทิงสลับวิชาการ” (สมุทร มออำมหัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

4.2.3 ถอดบทเรียนความสำเร็จ พบว่า ประเด็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ด้วยการถอดบทเรียนความสำเร็จ ได้แก่

1) การประชุมกลุ่มวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อถอดบทเรียนความโดดเด่น ปัญหา อุปสรรคและโอกาส และปัจจัยความสำเร็จทุกมิติของผู้บริหารท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีผู้บริหารประสบผลสำเร็จและมีสมรรถนะการสื่อสารในการบริหารองค์กรและบริหารชุมชน

2) การนำเสนอสรุปผลการเรียนรู้จากการถอดบทเรียนความสำเร็จเพื่อร่วมเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การให้ข้อคิดเห็นนานาทัศนะของผู้ร่วมถอดบทเรียน

“ควรมีการพัฒนานายก อบต. โดยคัดเลือกนายก อบต. ที่ประสบความสำเร็จ 3-5 คน ทั้ง อบต. ขนาดใหญ่ อบต. ขนาดกลางและ อบต. ขนาดเล็ก มาพูดคุยแลกเปลี่ยนแบบโต๊ะกลมถึงทางการ” (สมุทร มออำมหัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

“น่าจะมีหน่วยงานที่ช่วยพัฒนานายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อยกระดับคุณภาพและความเป็นผู้บริหารและนักการเมืองมืออาชีพ นายก อบต. ต้องมีความสามารถหลายด้าน การสื่อสารยิ่งสำคัญเพราะสังคมและสถานการณ์โลกและสังคมปัจจุบันเป็นสังคมฐานความรู้ สังคมดิจิทัล ควรมีการถอดบทเรียนความสำเร็จในพื้นที่ที่น่าจะมีหลายๆที่ที่พอจะให้เป็นกรณีศึกษาความสำเร็จได้” (ศิริลักษณ์ คัมภีรานนท์ สัมภาษณ์ 14 มิถุนายน 2557)

4.2.4 การศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะการสื่อสารระดับสูง พบว่า ประเด็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารด้วยการศึกษาดูงาน ได้แก่

1) การคัดเลือกศึกษาดูงานองค์กรที่มีบริบทชุมชน บริบททางการสื่อสาร บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง

2) การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงขณะศึกษาดูงาน เป็นการจัดทำกรณีศึกษาในพื้นที่ต่างจังหวัดหรือในภูมิภาคอื่นให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารรายบุคคล เช่น การแบ่งหน้าที่ในการเป็นพิธีกร ผู้นำประชุม ผู้แถลงข่าว การพูดต่อหน้า

สาธารณะหรือกลุ่มคน การพูดและจัดรายการทางสื่อวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น และการให้สัมภาษณ์ทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ เป็นต้น และมีการประเมินพร้อมแนะแนวทางการพัฒนาในสถานการณ์จริง

“ควรมีการพัฒนายก อบต. สามจังหวัดภาคใต้ที่เข้าร่วมอบรม สัมมนาไปศึกษาดูงานที่ ณ อบต. ที่ประสบผลสำเร็จระดับหนึ่งเป็นกรณีศึกษากลับมาแล้วแลกเปลี่ยนเรียนรู้” (สมุทร มออำมหัด สัมภาษณ์ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

“จัดหลักสูตรให้นายก อบต. ในสามจังหวัดภาคใต้ได้ไปศึกษาที่ดูงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการสื่อสารที่จำเป็นของผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องใช้ในการทำงาน ผมคิดว่าการสื่อสารจำเป็นที่สุดเพราะหน้าที่ทุกวันของนายก อบต. ต้องพูดคุย ลงพื้นที่พบชาวบ้าน เรายาต่อรอง ประสานงาน ไปประชุมที่อำเภอ จังหวัด ไปร่วมประชุมกับหน่วยงานในพื้นที่ ต้องมีทักษะการสื่อสารหลายๆด้าน” (มาหามะกอเซ็ง เจมะ สัมภาษณ์ 30 เมษายน 2558)

ตารางที่ 4.10 สรุปประเด็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ด้านประเด็นการพัฒนา	ประเด็นเนื้อหาย่อย
ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร	
กลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในงานองค์กรปกครองท้องถิ่นแบบครบวงจร	-กลยุทธ์การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ส่งสาร -กลยุทธ์การออกแบบและพัฒนาเนื้อหาสาร -กลยุทธ์การนำเสนอสาร -กลยุทธ์มวลชนสัมพันธ์ -กลยุทธ์สื่อมวลชนสัมพันธ์
การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน	-กลุ่มเป้าหมายที่นำเสนอ -รูปแบบการสื่อสารและนำเสนอ -การพัฒนาเนื้อหาช่องทางการสื่อสาร
การพูดต่อหน้าสาธารณชน	-การวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมาย -การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพูด -บุคลิกภาพของผู้พูด -การเตรียมตัวการพูด -การปรากฏตัวต่อหน้าสาธารณชน -การใช้น้ำเสียงท่าทางลีลาและจังหวะการพูด -การใช้สายตา มือและท่าทางขณะพูด

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านประเด็นการพัฒนา	ประเด็นเนื้อหาย่อย
การสร้างภาพลักษณ์	การสร้างอัตลักษณ์ระดับบุคคลของผู้บริหารท้องถิ่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลงานการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและการเข้ารับการ อบรมในหลักสูตรด้านการบริหารการสื่อสารและการ สร้างภาพลักษณ์ผู้บริหาร
การพัฒนาบุคลากรผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่	-การพัฒนาทัศนคติ ความรู้และทักษะที่ใช้ในการ สื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น -การพัฒนาบุคลากรภายใน -การพัฒนาบุคลากรภายนอก -ทักษะการใช้วัจนภาษาในการสื่อสาร -การใช้อวัจนภาษาในการสื่อสาร
การสื่อสารในภาวะวิกฤติ	-การเตรียมข้อมูลเพื่อสื่อสารและการบริหารจัดการใน ภาวะวิกฤติ -รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ -ช่องทางในการสื่อสารกับสื่อมวลชนหรือสาธารณชน
การสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล	-การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัล- การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศด้วยระบบ อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ - ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ -ทักษะการพัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์
ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร	
การฝึกอบรมปฏิบัติการ	-การบรรยายให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรในพื้นที่และ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์สูงและเป็นที่ยอมรับ ระดับประเทศที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารในงาน ปกครองส่วนท้องถิ่น - การศึกษา “กรณีศึกษา” โดยการรับชมคลิปวีดิทัศน์ ตัวอย่างความสำเร็จ -กิจกรรมการนำเสนอผลการเรียนรู้และประสบการณ์ -การฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านประเด็นการพัฒนา	ประเด็นเนื้อหาย่อย
การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์	-การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ -การแบ่งกลุ่มอภิปรายทิศทางความสำเร็จ -จัดกิจกรรมการนำเสนอ ผลการเรียนรู้และประสบการณ์จากการสัมมนาเสวนาและอภิปราย
การถอดบทเรียนความสำเร็จ	-การประชุมกลุ่มวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อ -ถอดบทเรียนและการนำเสนอสรุปผลการเรียนรู้จากการถอดบทเรียนความสำเร็จ
การศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะการสื่อสารระดับสูง	-การคัดเลือกศึกษาดูงานองค์กรที่มีบริบทชุมชน บริบททางการสื่อสาร บริบททางสังคมและวัฒนธรรม ที่ใกล้เคียงกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สาม จังหวัดชายแดนภาคใต้ - การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงขณะศึกษาดูงาน

จากตารางสรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารแบ่งแนวทางการพัฒนาเป็น 2 ด้าน ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารและด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร คือมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 2 ด้าน

1) ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ได้แก่ การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบครบวงจร มีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

กลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบครบวงจรประกอบด้วย กลยุทธ์การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ส่งสารกลยุทธ์การออกแบบและพัฒนาเนื้อหาสาร กลยุทธ์การนำเสนอสารกลยุทธ์มวลชนสัมพันธ์ และกลยุทธ์สื่อมวลชนสัมพันธ์

การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมาย ที่นำเสนอ รูปแบบการสื่อสารและนำเสนอการพัฒนาเนื้อหาช่องทางการสื่อสาร

การพูดต่อหน้าสาธารณชน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพูดบุคลิกภาพของผู้พูดการเตรียมตัวการพูดการปรากฏตัวต่อหน้า สาธารณชนการใช้ภาษาที่ทางไกลและจังหวะการพูด และการใช้สายตา มือและท่าทางขณะพูด

การสร้างภาพลักษณ์ ประกอบด้วย การสร้างอัตลักษณ์ระดับบุคคลของผู้บริหาร ท้องถิ่นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลงานการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านการบริหารการสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหาร

การพัฒนาบุคลิกภาพผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ประกอบด้วย การพัฒนาทัศนคติ ความรู้และทักษะที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน และการ พัฒนาบุคลิกภาพภายนอก ทักษะการใช้วัจนภาษาในการสื่อสารและ การใช้วัจนภาษาในการสื่อสาร

การสื่อสารในภาวะวิกฤติประกอบด้วย การเตรียมข้อมูลเพื่อสื่อสารและการ บริหารจัดการในภาวะวิกฤติ รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และช่องทางในการสื่อสารกับ สื่อมวลชนหรือสาธารณชน

การสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะการใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัลการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศด้วยระบบอินเทอร์เน็ตและ สื่อสังคมออนไลน์ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และทักษะการพัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ในสังคมออนไลน์

2) ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารมีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

การฝึกอบรมปฏิบัติการ ด้วยการบรรยายให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์สูงและเป็นที่ยอมรับระดับประเทศที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารใน งานปกครองส่วนท้องถิ่นการศึกษา “กรณีศึกษา” โดยการรับชมคลิปวิดีโอตัวอย่างความสำเร็จ กิจกรรมการนำเสนอผลการเรียนรู้และประสบการณ์และการฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะ การสื่อสาร

การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ประกอบด้วย การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยน ความรู้และประสบการณ์การแบ่งกลุ่มอภิปรายทิศทางความสำเร็จและจัดกิจกรรมการนำเสนอ ผลการเรียนรู้และประสบการณ์จากการสัมมนาเสวนาและอภิปราย

การถอดบทเรียนความสำเร็จ ประกอบด้วย การประชุมกลุ่มวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อถอดบทเรียนและการนำเสนอสรุปผลการเรียนรู้จากการถอดบทเรียนความสำเร็จ

การศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะระดับสูง ประกอบด้วย การคัดเลือกศึกษาดูงานองค์กรที่มีบริบทชุมชน บริบททางการสื่อสาร บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงขณะศึกษาดูงาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งศึกษาการใช้สื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้านรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ข้อ คือ ข้อ 1. สรุปผลการวิจัย ข้อ 2. อภิปรายผล และข้อ 3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอตามลำดับดังนี้ 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย และ 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1.3 เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1.4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการวิเคราะห์ผู้ส่งสารโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In depth interview) และวิธีการสังเกตการณ์ (Observation) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสาร และเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งวิจัยเกี่ยวกับผู้รับสารโดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสังเกต (Observation) กับผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงาน อบต. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สามารถสรุปผลการวิจัยได้ 5 ประเด็นหลักดังนี้

1.3.1 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3.2 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3.3 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3.4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1.3.1 สรุปการวิจัยรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัย พบว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้รูปแบบการสื่อสาร 8 รูปแบบ มีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

1) การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าส่วนและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน อบต. และทีมบริหารฝ่ายการเมืองผ่านกิจกรรม อาทิ

1) การมอบหมายงาน โดยสื่อสารแบบเผชิญหน้าและกึ่งทางการ เลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงการขอความร่วมมือในการทำงาน มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน 2) การประชุม มีทักษะการพูดนำเสนอ รับฟังการประชมอย่างตั้งใจ วิเคราะห์และสามารถสรุปการประชุมได้ 3) การกำกับติดตามงาน มีการสื่อสารติดตามงานด้วยตัว นายก อบต.เองและติดตามงานผ่านหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และ 4) การให้คำปรึกษา มีการสื่อสารให้ข้อเสนอแนะ ความรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหา สร้างขวัญกำลังใจผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และนำเสนอความเชี่ยวชาญในการบริหารในฐานะผู้บริหารท้องถิ่นในตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ จากการศึกษาวิจัย พบว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดรับและแสวงหาข้อมูลในฐานะผู้รับสารจาก 2 ช่องทาง คือ 1) แหล่งข้อมูลข่าวสารภายในชุมชน ส่วนใหญ่มาจากการรายงานข้อมูลจากสื่อบุคคล ได้แก่ ทีมบริหารฝ่ายการเมืองและผู้นำชุมชนแต่หัวใจสำคัญคือการได้ข้อมูลจากการลงพื้นที่ด้วยตนเองของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยพูดคุย รับฟังสภาพปัญหา ความต้องการและข้อร้องเรียนเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาตำบลหรือแนวทางการแก้ปัญหา และ 2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายนอกชุมชนกับผู้บริหารระดับสูงกว่าหรือในกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มุ่งเน้นสร้างเครือข่ายการสื่อสารเพื่อการประสานงานและร่วมมือในการดำเนินงานและเป็นช่องทางการขอรับสนับสนุนการจัดทำโครงการพัฒนาตำบล หากเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อมวลชนมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามสถานการณ์แสวงหาความรู้นำมาใช้ในการทำงาน อีกทั้งการพัฒนาตนเองด้วยการอ่านหนังสือด้านการบริหารและความสำเร็จของผู้ในระดับโลก

3) การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน ทำให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทเป็นผู้ส่งสาร ทำหน้าที่ให้ข่าวสาร ข้อมูลและความรู้เพื่อการตัดสินใจและเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ความปลอดภัย ด้านสุขภาพ การศึกษา เป็นต้น เน้นการสื่อสารสองทาง มีการถ่ายทอดข่าวสารพร้อมรับฟังความคิดเห็น แสดงบทบาทเป็นนักสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์มีความสามารถทางการสื่อสารด้านออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาด้วยตนเองเพื่อถ่ายทอดข่าวสารผ่านสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งมีทักษะการพูดเพื่อโน้มน้าวใจและการพูดต่อหน้าชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสื่อสารผลงานและความก้าวหน้าในการพัฒนาตำบลแก่ประชาชนในชุมชนและสาธารณชนเพื่อสร้างความนิยมนิยมชอบเพื่อหวังผลการสร้างมวลชนและฐานเสียงทางการเมือง

4) การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในชุมชนให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาตำบลอย่างทั่วถึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ

และเข้าร่วมการจัดโครงการและกิจกรรมของ อบต. และสร้างความเท่าเทียมทางการสื่อสารที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทุกประเด็นในการดำเนินพันธกิจของ อบต. ผ่านการจัดเวทีประชาคมแสดงความคิดเห็น การเสวนาประเด็นสาธารณะที่ร้านน้ำชา กาแฟ การประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น

5) การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน เป็นกิจกรรมการสื่อสารที่สำคัญในการบริหารองค์กรและการสื่อสารทางการเมืองที่จะสะท้อนบุคลิกภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการวางตัวเป็นกันเองกับประชาชน ไม่ถือตัว มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีกริยาอ่อนน้อม พุดจาสุภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ ใช้ภาษาไทย ถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่นในการนำเสนอ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนพูดคุยและรับฟังข้อมูลจากประชาชน ในหมู่บ้านด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลต่อความศรัทธา ไว้วางใจและมีภาพลักษณ์ที่ดี

6) การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความสามารถทางการสื่อสารจะเข้าถึง ประสานงานและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ประชาชนที่สามารถสื่อสารเข้าถึงตัวนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกสถานที่และทุกเวลา เป็นที่พึงพิงของคนทุกกลุ่มในชุมชน

7) การสื่อสารเพื่อสร้างผลงาน จากการวิจัย พบว่า การทัศนคติเชิงบวกต่อความเป็นผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดจากการยึดมั่นและปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่ดีในหลักการของศาสนาอิสลาม มีความเชื่อในเรื่องของพระเจ้า ได้มอบหมายตนเองให้เป็นผู้นำผู้ปกครอง ดังนั้นจึงต้องมีความรับผิดชอบในคำพูด เน้นการกระทำเสียสละเพื่อส่วนรวมและสร้างภาพลักษณ์ที่เกิดจากผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชน

8) การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและดำรงตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่นหลายสมัย ลงพื้นที่ สังกศ เก็บรวบรวมความคิดเห็น สื่อสารพูดคุยกับประชาชนเพื่อวิเคราะห์และประเมินความนิยมชมชอบของมวลชนต่อตนเองในพื้นที่เลือกตั้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้ข่าวสาร จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความไว้วางใจ ประทับใจและธำรงรักษาฐานเสียงทางการเมือง

สรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่ามี 8 กิจกรรม คือ 1) การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร ใช้การสื่อสารในกิจกรรมการมอบหมายงาน การประชุม การกำกับติดตามงานและการให้คำปรึกษา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารหลักคือผู้บังคับบัญชาและทีมบริหารฝ่ายการเมือง เป็นการสื่อสารแบบกึ่งทางการและเป็นทางการตามสายงานการบังคับบัญชา คู่สื่อสารมีการเผชิญหน้า สื่อสารสอง

ทางมีทักษะการพูดในการเลือกใช้ถ้อยคำสื่อถึงการขอความร่วมมือ ให้กำลังใจ มุ่งความสำเร็จของงาน

2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลจากสื่อบุคคล สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชนที่มาจากภายในชุมชนและภายนอกชุมชน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้รับสารนำข้อมูล ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตำบลและพัฒนาตนเองด้านการบริหารและด้านการเมือง

3) การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชน เป็นบทบาทการเป็นผู้ส่งสาร นักสื่อสารและนักประชาสัมพันธ์ที่มีทักษะการพูดถ่ายทอดสารต่อหน้าชุมชนและสามารถโน้มน้าวใจทุกกลุ่มผู้รับสารภายในและภายนอกชุมชน

4) การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการสร้างช่องทางและเวทีชุมชนให้ประชาชนเข้าถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ดำเนินการ โดย อบต.

5) การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในชุมชน ด้วยบุคลิกภาพที่ดีและการลงพื้นที่เพื่อรับฟังทุกข์สุขของประชาชน

6) การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน ด้วยการมีจิตบริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

7) การสื่อสารด้วยผลงาน มีภาพลักษณ์ที่ดีด้วยการสร้างผลงานเชิงประจักษ์ และ

8) การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง ด้วยการเก็บข้อมูลและประเมินความนิยมชมชอบของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

การใช้รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้ง 8 รูปแบบข้างต้นอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จทางการสื่อสารและเป้าหมายองค์กร ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและความสามารถทางการสื่อสาร เฉพาะบุคคล ด้านประสบการณ์ทางการบริหาร วุฒิการศึกษา การมีทัศนคติและความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร และมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล

1.3.2 สรุปผลการวิจัยเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

การเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน มีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านประสบการณ์ทางการบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสบการณ์ทางการบริหาร 3 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และจบระดับไฮสคูลจากประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้นายกองค์การบริหาร

ส่วนตำบลมีทัศนคติทางการสื่อสารด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) การสื่อสารภายในตนเองเพื่อเข้าใจบทบาทตนเอง 2) แนวคิดการสื่อสารในบทบาทพลเมือง ท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย และ 3) นายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน โดยในด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้ในการกำหนด เป้าหมายการสื่อสาร 3) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารชุมชน 4) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง 5) ความรู้ด้านสถานการณ์โลกและสังคม 6) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม 7) ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและวัฒนธรรมยุโรป และ 8) ความรู้เชิงสหวิทยาการ นอกจากนี้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ 2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร 3) ทักษะการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสาร 4) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ 5) ทักษะการพูดในที่สาธารณะ 6) ทักษะการสื่อสารทางการเมือง 7) ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม 8) ทักษะการวางตัวให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 9) ทักษะการเป็นวิทยากร 10) ทักษะการประสานงาน และ 11) ทักษะการถ่ายทอดและสื่อความหมายทำให้พบข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสาร มีกลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์การสื่อสารประสานสัมพันธ์ โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์วาทะสร้างสรรค์ 2) กลยุทธ์การประสานใจ 3) กลยุทธ์การรวมคน 4) กลยุทธ์การสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรมนำสันติสุข 5) กลยุทธ์การวางตัวกลมกลืนกับชุมชน 6) กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ และ 7) กลยุทธ์การสอนและถ่ายทอดความรู้และทักษะภาษาอังกฤษสู่ชุมชน

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะยา มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพทางการบริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพทางการบริหาร 4 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ช่างกลโรงงาน) และวิทยาลัยเทคนิคยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ทั้งนี้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีทัศนคติทางการสื่อสารด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) จิตอาสา นายก อบต.คือผู้รับใช้ของประชาชน 2) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงาน 3) การเป็นแบบอย่างผู้บริหารท้องถิ่นที่ดี “นักปฏิบัติ” และ 4) การสร้างการมีส่วนร่วม โดยในด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรม 3) ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารชุมชน 4) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง 5) ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง 6) ความรู้ด้านการช่างโยธา 7) ความรู้ในการเข้าถึงและสร้างมวลชน และ 8) ความรู้ในกฎระเบียบทางราชการ

นอกจากนี้ นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลยังมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการเลือกใช้สื่อบุคคล 2) ทักษะการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสารในการเข้าถึงประชาชน 3) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และการสร้างมวลชน 4) ทักษะการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการชุมชน 5) ทักษะการสื่อสารเชิงการกระทำด้วยการสร้างผลงาน 6) ทักษะการพูดเพื่อการบริหารจัดการความขัดแย้งและการประนีประนอม 7) ทักษะด้านบุคลิกภาพติดดิน 8) ทักษะการพูดเพื่อโน้มน้าวใจ 9) ทักษะการเจรจาต่อรอง และ 10) ทักษะการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ทำให้พบข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสาร มีกลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์เข้าใจเข้าถึงฟังพาได้ 24 ชั่วโมง โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การให้บริการประชาชน 24 ชั่วโมง 2) กลยุทธ์บุคลิกภาพ นายกติดดิน 3) กลยุทธ์พ้อผู้บ่าบัดทุกข์บ่ารุงสุข 4) กลยุทธ์นักพัฒนาการทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง 5) กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในชุมชนแบบเชื่อฟัง 6) กลยุทธ์การให้บริการประชาชน 24 ชั่วโมง และ 7) กลยุทธ์ประสานสิบทิศ

3) นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลนาประคู้

นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลประคู้ มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านประสพการณ์ทางการบริหาร คือ นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลมีประสพการณ์ทางการบริหาร 3 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค้การบริหารส่วนต่าบล คือ สาขาปรัชศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งนี้ นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลมีทัศนคติทางการสื่อสารด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) การคิดเชิงบวกและมุ่งหวังผลก้าวหน้า 2) การถอดบทเรียนจากประสพการณ์ทางการบริหาร 3) การเรียนรู้และการปรับตัวเท่านั้น สถานการณ์ 4) การทบทวนและมีการสื่อสารภายในตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) ความเชื่อในเรื่องของการพัฒนาตนเองด้านระดับการศึกษา 6) นายก อบต. คือผู้รับใช้ประชาชน และ 7) ข้อมูลคือหัวใจของการบริหารงานท้องถิ่น โดยในด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกองค้การบริหารส่วนต่าบล คือ 1) ความรู้ด้านการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร 3) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม 4) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง 5) ความรู้ในสหวิทยาการเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้ นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลยังมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการใช้สื่อ 2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร 3) ทักษะการออกแบบและวิธีการนำเสนอสาร 4) ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ ทักษะการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อการพัฒนา ทักษะการส่งและเผยแพร่ข้อมูล ทักษะการพูดเพื่อการบริหาร ทักษะการฟัง ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และการสร้างมวลชนในพื้นที่ ทักษะการสร้างภาพลักษณ์ ทักษะการนำเสนอ ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม ทักษะการประสานงาน ทักษะการโน้มน้าวใจ

ทักษะการสร้างช่องทางการสื่อสาร และทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร ทำให้พบข้อค้นพบกลยุทธการสื่อสาร มีกลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์รู้เขารู้เราเท่าทันเทคโนโลยี โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเปิดรับแสวงหาข้อมูลเพื่อการบริหารและการพัฒนาตนเอง 2) กลยุทธ์การรู้จักและเข้าถึงเท่าทันมวลชนในพื้นที่ 3) กลยุทธ์การสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม 4) กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร 5) กลยุทธ์การพูดเพื่อการโน้มน้าวใจ 6) กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับมวลชนในพื้นที่ และ 7) กลยุทธ์การพูดและนำเสนอในที่สาธารณะ

4) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานา มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านประสบการณ์ทางการบริหาร คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีประสบการณ์ทางการบริหาร 1 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ ระดับปริญญาตรี สาขาอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยการาจี ประเทศปากีสถาน และระดับปริญญาโท สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการาจี ประเทศปากีสถาน ทั้งนี้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีทัศนคติทางการสื่อสารด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) ยึดมั่นหลักการและคุณธรรมของผู้นำในทัศนะอิสลาม 2) จิตอาสา เป็นผู้ให้ผู้รับใช้ของประชาชน 3) การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ 4) การเรียนรู้และการปรับตัวให้เท่าทันบริบทโลกและสังคม และ 5) การสื่อสารเพื่อการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ โดยในด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายทางการสื่อสาร 3) ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร 4) ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างประเทศ 5) ความรู้ในการสื่อสารทีมงาน 6) ความรู้ในการสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรม นอกจากนี้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยังมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการฟัง 2) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในองค์กร 3) ทักษะการพูดโต้ตอบเชิงสร้างสรรค์ 4) ทักษะการสื่อสารการใช้ภาษาอาหรับและภาษาอังกฤษ 5) ทักษะการวางตัวเหมาะสมกาลเทศะ 6) ทักษะการนำเสนอ 7) ทักษะการสร้างภาพลักษณ์ และ 8) ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร ทำให้พบข้อค้นพบกลยุทธการสื่อสาร มีกลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์สื่อสารคุณธรรมนำการพัฒนา โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์คุณธรรมนำการบริหารและการเมือง 2) กลยุทธ์ต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลาม 3) กลยุทธ์การสร้างเครือข่าย 4) กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงผู้บังคับบัญชา และ 5) กลยุทธ์การพูดโต้ตอบอย่างสร้างสรรค์

5) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านประสพการณ์ทางการบริหาร คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีประสพการณ์ทางการบริหาร 2 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ ระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏยะลา ทั้งนี้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีทัศนคติทางการสื่อสารด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) แนวคิดและความเชื่อหลักการผู้นำในทัศนะอิสลาม 2) จิตอาสา นายก อบต. คือผู้รับใช้ของประชาชน 3) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงาน 4) การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ และ 5) การเรียนรู้และการปรับตัวให้เท่าทันบริบทโลกและสังคม โดยในด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้เกี่ยวกับความชัดเจนในเป้าหมายทางการสื่อสาร 3) ความรู้ในการเข้าถึงและเข้าใจมวลชนในพื้นที่ 4) ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงาน และ 5) ความรู้ในจิตวิทยาการสื่อสารของกลุ่มประชาชนในชนบทนอกจากนี้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยังมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการเลือกใช้สื่อ 2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร 3) ทักษะการออกแบบสารและวิธีการนำเสนอสาร 4) ทักษะฟัง แลกเปลี่ยนและเสวนากับชุมชนและประชาชนที่เกี่ยวข้อง 5) ทักษะการสื่อสารในการบริหารทีมงานแบบมีส่วนร่วมในทัศนะอิสลาม และ 6) ทักษะการวางตัวเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 6.1) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงมวลชน 6.2) ทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจและสร้างการมีส่วนร่วม 6.3) ทักษะการสร้างภาพลักษณ์ และ 6.4) ทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร ทำให้พบข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสาร มีกลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์สื่อสารผสานพลังทีมงาน โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์ความสุขของประชาชนคือความสุขของนายก อบต.ยามู 2) กลยุทธ์การผสานใจผู้นำชุมชนเป็นหนึ่งเดียวเพื่อชุมชน 3) กลยุทธ์บุคลิกภาพดีดิน 4) กลยุทธ์ต้นแบบคุณธรรมของผู้นำตามหลักการอิสลาม 5) กลยุทธ์นายกยามูผู้รับใช้ประชาชน 24 ชั่วโมง 6) กลยุทธ์สร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงานและการกระทำ และ 7) กลยุทธ์บริหารงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

6) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านประสพการณ์ทางการบริหาร คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีประสพการณ์ทางการบริหาร 3 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ ระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏยะลา ทั้งนี้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีทัศนคติทางการสื่อสารด้านความคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมทางการ

สื่อสาร คือ 1) การสื่อสารเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการบริหารงานของนายก อบต. 2) ตำแหน่งนายก อบต. ได้รับความไว้วางใจจากพี่น้องประชาชน 3) อุทิศการณ์ในการรับใช้ประชาชน 4) การวางตัว เสมอต้นเสมอปลายก่อน ระหว่างและหลังเป็นนายก อบต. และ 5) การเรียนรู้และการปรับตัวให้เท่าทันบริบทโลกและสังคม โดยในด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายทางการสื่อสาร 3) ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหาร 4) ความรู้ในการสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรม และ 5) ความรู้ในการพูดและโต้ตอบในสถานการณ์ที่หลากหลาย นอกจากนี้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการเลือกใช้สื่อบุคคล 2) ทักษะการกำหนดเนื้อหาสาร 3) ทักษะการพูดเพื่อการบริหารงาน 4) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5) ทักษะการวางตัว 6) ทักษะการสร้างเครือข่าย 7) ทักษะการพูดเพื่อการโน้มน้าวใจและการโต้ตอบเชิงสร้างสรรค์ และ 7) ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม ทำให้พบข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสาร มีกลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์สื่อสารสมานฉันท์ชุมชน โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การสร้างพื้นที่สาธารณะ 2) กลยุทธ์การวางตัวอ่อนน้อมต่อทุกกลุ่มเป้าหมายในชุมชน 3) กลยุทธ์การเข้าถึงผู้บังคับบัญชา 4) กลยุทธ์การสานสัมพันธ์ทีมงาน 5) กลยุทธ์สื่อสารสภากาแฟ และ 6) กลยุทธ์การพูดเชิงวาทศิลป์กับกลุ่มที่หลากหลาย

1.3.3 สรุปผลการวิจัยองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการศึกษาพบว่าแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสมรรถนะหลัก และประเภทสมรรถนะย่อย มีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

1) ประเภทสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 7 สมรรถนะ ดังนี้

(1) สมรรถนะการพูดและนำเสนอ จากการศึกษา พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การรู้จักและวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร คือ รู้จักและเข้าใจคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ฟังเป้าหมายทัศนคติของผู้ฟัง เพศและวัยของผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้ฟัง ความคาดหวังของผู้ฟัง วัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน โดยการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.หรือชุมชน การสร้างความร่วมมือ การโน้มน้าวใจ มีการเตรียมการพูดด้วยการค้นคว้าและรวบรวมเนื้อหาสาระที่จะพูด จัดทำโครงร่างและบทที่จะพูด การเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในการพูด การเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดเป็นลำดับ การฝึกซ้อมการพูด ทั้งนี้นายกองค์การ

บริหารส่วนตำบลมีวาทศิลป์ ใช้ถ้อยคำสร้างมิตรและโน้มน้าวใจ ใช้ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ สร้างสรรค์ ใช้ภาษาประจำถิ่นเพื่อสร้างความใกล้ชิด สร้างบรรยากาศเป็นกันเองขณะพูด

(2) สมรรถนะการฟัง จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ตั้งใจฟังและจับประเด็นได้ เป็นนักฟังที่มีสมาธิจดจ่อที่ผู้พูด จับประเด็นการพูด จดบันทึกประเด็นและสาระของผู้พูด เข้าใจทัศนคติของผู้พูด คือ ต้องการแสดงความคิดเห็น ความคาดหวังจากการพูดให้เป็นที่ยอมรับ ภูมิหลังด้านประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน

(3) สมรรถนะบุคลิกภาพ จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ วางตัวเป็นกันเอง ไม่ถือตัวมีกิริยาที่นอบน้อมถ่อมตน กล่าวทักทายพูดคุยกับกลุ่มคนทุกสถานะทางสังคม สร้างความเท่าเทียมในการพูดคุยสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตรกับกลุ่มคนทุกสถานภาพทางสังคม ใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงอ่อนโยน สื่อสารเข้าถึงและพูดคุยกับประชาชนทุกกลุ่ม มีจิตบริการช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตบริการ จิตอาสา ให้บริการประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย เป็นนักสื่อสารประสานงานเพื่อชุมชน มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งยังแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม แต่งกายเหมาะสมกาลเทศะและแต่งกายกลมกลืนกับกลุ่มประชาชน

(4) สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสม่ำเสมอ ด้วยการลงพื้นที่สื่อสารพูดคุยและรับฟังทุกข์สุขของประชาชนด้วยตนเองอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2-3 วัน การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มการวางตัวและท่าทางเป็นกันเองผูกมิตรกับประชาชนทุกกลุ่ม ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และวาจาอ่อนน้อม ใช้ภาษาประจำถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษามลายูพื้นถิ่น และเรียบเรียงถ้อยคำ คำพูดที่สร้างความประทับใจขณะพูด โดยที่เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัวเข้าร่วมหากติดภารกิจ และสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเองเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน มอบหมายผู้บริหารหรือคนในครอบครัว เข้าร่วมหากติดภารกิจ และสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม โดยการกล่าวทักทาย สื่อสารแบบเผชิญหน้าพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับประชาชนทุกกลุ่มในชุมชน การลงพื้นที่แวะเยี่ยมเยียนสนทนากับกลุ่มคนหลากหลายเพศ วัย สถานที่

และสถานภาพทางสังคม การเลือกใช้ถ้อยคำ ประเด็นเนื้อหาที่พูดที่สร้างความประทับใจ เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมาย และการวางตัวเป็นกลางในบทบาทผู้รับใช้ประชาชนทุกกลุ่มไม่เลือกข้าง

(5) สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์ จากการศึกษา พบว่า นายกองคํการบริหารส่วนตําบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสสมรรถนะหลักที่จําเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ มีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน มีจิตอาสาพร้อมเป็นผู้ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง รับฟังและให้คำปรึกษา ช่วยเหลือเป็นที่พึ่งของประชาชนในชุมชนทุกด้าน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปสู่การตอบสนองและปฏิบัติอย่างรวดเร็วและลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พูดคุยกับเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนอย่างต่อเนื่อง สื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน สร้างภาพลักษณ์ด้วยการสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์กับส่วนร่วมในชุมชน มีภาพลักษณ์เป็นผู้นำที่ทำงานเชิงรุก เน้นสร้างผลงานเชิงประจักษ์ในการพัฒนาชุมชนเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในพื้นที่และรับผิดชอบในคำพูดที่สื่อสารกับประชาชน พูดจริงทำจริง ระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้ มีวุฒิการศึกษาอย่างต่ำระดับปริญญาตรี และปริญญาโท จบสถาบันการศึกษาหรือมีประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการพัฒนาองค์กรและชุมชนตลอดเวลา มีภาพลักษณ์การเป็นผู้นำที่สามารถเข้าถึงผู้บริหารระดับสูงและสร้างเครือข่ายเพื่อนำเสนอโครงการและได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาชุมชน และเป็นผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับการยอมรับจากวงวิชาชีพและประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้มีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือระดับภาคและประเทศ และมีเครือข่ายการสื่อสารและภาคีในการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ

(6) สมรรถนะการสร้างช่องทางการสื่อสาร ภาพลักษณ์ จากการศึกษา พบว่า นายกองคํการบริหารส่วนตําบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสสมรรถนะหลักที่จําเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำทุกประเภทในชุมชน และสื่อชุมชน ประกอบด้วยหอกระจายข่าว รถแห่ประชาสัมพันธ์ พื้นที่สาธารณะในชุมชน ได้แก่ วัด มัสยิด ร้านน้ำชากาแฟ อาคารอเนกประสงค์ และการสร้างกิจกรรมเพื่อเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร และการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อสังคมออนไลน์

(7) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ จากการศึกษา พบว่า นายกองคํการบริหารส่วนตําบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสสมรรถนะหลักที่จําเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การแสวงหาข้อมูลข่าวสารความรู้เพื่อการตัดสินใจในการบริหารองค์กรและการพัฒนา

ตนเอง ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ทโฟนและสังคมออนไลน์ มีการสื่อสารสองทางและสร้างเครือข่ายการดำเนินงานในแวดวงการบริหารท้องถิ่นระดับประเทศด้วยสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยช่องทางต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุค อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ นอกจากนี้มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร ได้แก่ การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน และสื่อใหม่ในการบริหารทีมงานฝ่ายการเมืองและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน และการรายงานผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

2) ประเภทสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 สมรรถนะ ดังนี้

(1) สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวทางปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ บริบทชุมชนบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน สื่อสารพฤติกรรมและแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม และมีแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม นั่นคือ มีการปฏิบัติศาสนกิจด้วยการละหมาดวันละ 5 เวลา ตามบทบัญญัติในศาสนาอิสลาม ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุขทุกประเภท และมีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้บริหารท้องถิ่นที่มีคุณธรรมในมุมมองของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่

(2) สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ บริบทชุมชนบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ส่งเสริมประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน ต้องมีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือนำเสนอวัฒนธรรมย่อยของชุมชนร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและการเรียนรู้แก่ประชาชนในความแตกต่างแต่ไม่แตกแยก การให้ความรู้ มุมมองและโลกทัศน์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อและวิถีชีวิตอย่างสมานฉันท์และสันติในชุมชน มีคณะทำงานและที่ปรึกษานายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มาจากหลายวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างความเข้าใจในความหมายและ สื่อสารภาษาประจำถิ่นได้ ทั้งภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่น โดยที่มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมของกลุ่มคนทุกศาสนา

ในชุมชน และการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มประชาชนทุกวัฒนธรรมในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างความสัมพันธ์และพูดคุยเข้าถึงประชาชนทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัย ทั้ง 2 ประเภทสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงานนั้น เป็นเครื่องมือด้านการสื่อสารในการบริหารงานของผู้บริหารและผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่ คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้การพัฒนาสู่การเป็นนักการเมืองท้องถิ่นมืออาชีพ ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของตนเอง คือ ระดับปัจเจกบุคคล ทั้ง 2 ประเภท เพื่อบรรลุผลสำเร็จในการบริหารองค์กร นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ สร้างความปรองดองและเกิดสันติสุขในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3.4 สรุปผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประเด็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ค้นพบจากการศึกษาวิจัย พบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ได้แก่ การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบครบวงจร มีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

กลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบครบวงจร ประกอบด้วย กลยุทธ์การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ส่งสาร กลยุทธ์การออกแบบ และพัฒนาเนื้อหาสาร กลยุทธ์การนำเสนอสาร กลยุทธ์มวลชนสัมพันธ์ และกลยุทธ์สื่อมวลชนสัมพันธ์

การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมายที่นำเสนอ รูปแบบการสื่อสารและนำเสนอ การพัฒนาเนื้อหาช่องทางการสื่อสาร

การพูดต่อหน้าสาธารณชน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพูด บุคลิกภาพของผู้พูด การเตรียมตัวการพูด การปรากฏตัวต่อหน้าสาธารณชน การใช้น้ำเสียงท่าทางลีลาและจังหวะการพูด และการใช้สายตา มือและท่าทางขณะพูด

การสร้างภาพลักษณ์ ประกอบด้วย การสร้างอัตลักษณ์ระดับบุคคลของผู้บริหารท้องถิ่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลงาน การพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านการบริหารการสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหาร

การพัฒนาบุคลากรผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ ประกอบด้วย การพัฒนาทัศนคติความรู้และทักษะที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น การพัฒนาบุคลากรภายในและการพัฒนาบุคลากรภายนอก ทักษะการใช้วัจนภาษาในการสื่อสารและการใช้วัจนภาษาในการสื่อสาร

การสื่อสารในภาวะวิกฤติ ประกอบด้วย การเตรียมข้อมูลเพื่อสื่อสารและการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และช่องทางในการสื่อสารกับสื่อมวลชนหรือสาธารณชน

การสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัล การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศด้วยระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และทักษะการพัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์

2) ด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร มีสาระสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

การฝึกอบรมปฏิบัติการ ด้วยการบรรยายให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรในพื้นที่และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์สูงและเป็นที่ยอมรับระดับประเทศที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารในงานปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษา “กรณีศึกษา” โดยการรับชมคลิปวิดีโอที่ประสบความสำเร็จ กิจกรรมการนำเสนอผลการเรียนรู้และประสบการณ์ และการฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร

การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ประกอบด้วย การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ การแบ่งกลุ่มอภิปรายทิศทางความสำเร็จ และจัดกิจกรรมการนำเสนอ ผลการเรียนรู้และประสบการณ์จากการสัมมนาเสวนาและอภิปราย

การถอดบทเรียนความสำเร็จ ประกอบด้วย การประชุมกลุ่มวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อถอดบทเรียนและการนำเสนอสรุปผลการเรียนรู้จากการถอดบทเรียนความสำเร็จ

การศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะระดับสูง ประกอบด้วย การคัดเลือกศึกษาดูงานองค์กรที่มีบริบทชุมชน บริบททางการสื่อสาร บริบททางสังคมและวัฒนธรรม

ที่ใกล้เคียงกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงขณะศึกษาคุณงาน

2. อภิปรายผล

โดยผู้วิจัยจะแบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. การอภิปรายผลจากการศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. การอภิปรายผลจากการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
3. การอภิปรายผลจากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
4. การอภิปรายผลจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 การอภิปรายผลจากการศึกษารูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

รูปแบบการการใช้การสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้การสื่อสารที่สำคัญในการบริหารองค์กร ประกอบด้วย 8 รูปแบบคือ

2.1.1 การสื่อสารเพื่อการบริหาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการสื่อสารผ่านกิจกรรมการมอบหมายงาน การประชุม การกำกับติดตามงานและการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและทีมบริหารฝ่ายการเมือง ใช้การสื่อสารแบบกึ่งทางการแบบเผชิญหน้า เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารสองทาง สื่อสารด้วยคำพูดเน้นการสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย สามารถสื่อสารโต้ตอบแสดงความคิดเห็น และสื่อสารให้ขวัญกำลังใจ ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกันระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร จากรูปแบบการสื่อสารเพื่อการบริหารที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของผู้บริหารกับการใช้การสื่อสารและการมีทักษะการสื่อสาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนินฐา ปาลโมกษ์ (2552: 20-27) ที่ทำการศึกษา

วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีข้อค้นพบว่า ผู้บริหารคือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กรที่จะเลือกใช้รูปแบบและกระบวนการสื่อสารลักษณะใดที่เหมาะสมกับบริบทและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบริหารจัดการงานต่างๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การมอบหมายงาน การอำนวยความสะดวก และการกำกับติดตามงาน โดยใช้การสื่อสารเป็นสะพานเชื่อมโยงผู้ได้บังคับบัญชาฝ่ายงานต่างๆ เข้าใจนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจขององค์กรให้เกิดการปฏิบัติงานไปสู่ผลผลิตของงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบกึ่งทางการ สื่อสารแบบเผชิญหน้า ลักษณะการสื่อสารสองทางและใช้สื่อคำพูดและข้อความในการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ออกมาให้ผู้อื่นได้ทราบและเข้าใจ ได้ง่ายและเป็นสื่อทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งเดียวกันและสามารถให้คู่สื่อสารมีปฏิกริยาโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ทันที อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหารเป็นการมุ่งเน้นอิทธิพลของการสื่อสารในฐานะเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้การบริหารและการจัดการดำเนินไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีผู้บริหารเป็นผู้นำขับเคลื่อนและเป็นศูนย์กลางการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารขององค์กร

2.1.2 การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเปิดรับและแสวงหาข้อมูลในฐานะผู้รับสารจาก 2 ช่องทางคือ (1) แหล่งข้อมูลข่าวสารภายในชุมชน ส่วนใหญ่มาจากการรายงานข้อมูลจากสื่อบุคคล ได้แก่ ทีมบริหารฝ่ายการเมืองและผู้นำชุมชน ประเด็นที่น่าสนใจของข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มีการทำงานและสื่อสารเชิงรุกตระหนักถึงหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือการได้ข้อมูลปฐมภูมิจากการลงพื้นที่ด้วยตนเองของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล โดยพูดคุย ตั้งวงสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ สามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชน ทำการสื่อสารสังเกต เก็บรวบรวมข้อมูลทุกสถานที่ในตำบล ได้แก่ ร้านน้ำชากาแฟ วัด มัสยิด บ้านและสาธารณสถานต่างๆ เพื่อ รับฟังสภาพปัญหา ความต้องการและข้อร้องเรียนเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาตำบลหรือแนวทางการแก้ปัญหา และ (2) การเปิดรับและแสวงหาข้อมูลภายนอกชุมชนกับผู้บริหารระดับสูงกว่าหรือในกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มุ่งเน้นสร้างเครือข่ายการสื่อสารเพื่อการประสานงานและร่วมมือในการดำเนินงานและเป็นช่องทางการการขอรับสนับสนุนงบประมาณการจัดทำโครงการพัฒนาตำบล หากเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อมวลชนมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามสถานการณ์แสวงหาความรู้นำมาใช้ในการทำงาน อีกทั้งการพัฒนาตนเองด้วยการอ่านหนังสือด้านการบริหารและความสำเร็จของผู้ในระดับโลกสอดคล้องกับ

แนวคิดของพิชญ์นิฐา พรรณศิลป์ สัญญา เคนาภูมิและเสาวลักษณ์ โสภิตติอัมพร (2559: 151) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ต้องเป็นผู้รอบรู้และมีข้อมูลที่ทันสมัย เพราะการมีข้อมูลที่ช่วยให้การตัดสินใจต่างในการบริหารงานถูกต้องแม่นยำขึ้น มีความรู้ลึก รู้อบ รุกกว้าง รู้ไกล กระจือหรือต้นอยู่เสมอ เป็นนักอ่าน ขยันใฝ่หาความรู้ ช่างสังเกตและเป็นนักฟังที่ดี มีการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการค้นคว้าข้อมูลเพื่อการบริหารงาน นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ เขียวขุ่มและเสรี พิจิตรสิริ (2558) ศึกษาเรื่อง จากผู้สมัครสู่การเป็นผู้บริหารท้องถิ่น มีข้อค้นพบว่า ผู้ที่เข้าสู่การเป็นนักบริหารท้องถิ่นควรมีการเตรียมความพร้อมลงพื้นที่เยี่ยมชมพบปะพูดคุยกับประชาชนในชุมชนสม่ำเสมอเพื่อได้ข้อมูลปัญหาในสภาพจริง การร่วมปรึกษาหารือหรือลงพื้นที่เพื่อไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยตนเอง โดยเน้นความรวดเร็วและถูกต้องจริง

2.1.3 การถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปสู่ประชาชน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลมีบทบาทเป็นผู้ส่งสารในฐานะนักบริหารท้องถิ่นควบคู่กับการเป็นนักการเมืองท้องถิ่น ทำหน้าที่ให้ข่าวสารข้อมูลและความรู้เพื่อการตัดสินใจและเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ความปลอดภัย ด้านสุขภาพ การศึกษา เป็นต้น เน้นการสื่อสารสองทาง มีการถ่ายทอดข่าวสารพร้อมรับฟังความคิดเห็น แสดงบทบาทเป็นนักสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์มีความสามารถทางการสื่อสาร ด้านออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาด้วยตนเองเพื่อถ่ายทอดข่าวสารผ่านสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งมีทักษะการพูดเพื่อโน้มน้าวใจและการพูดต่อหน้าชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสื่อสารผลงานและความก้าวหน้าในการพัฒนาตำบลแก่ประชาชนในชุมชนและสาธารณชนเพื่อสร้างความนิยมชมชอบเพื่อหวังผลการสร้างมวลชนและฐานเสียงทางการเมือง ในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดของ John Brown, Pat Gaudin and Wendy Moran. (2013: 3-7) ได้กล่าวว่า พัฒนาการดำเนินงานการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในงานปกครองท้องถิ่นเริ่มแรกที่ประเทศอังกฤษตั้งแต่ศตวรรษที่ 21 ที่มีให้มีความสำคัญกับการสร้างจุดเปลี่ยนสำหรับการสื่อสารในงานปกครองท้องถิ่นมีเป้าหมายใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความตระหนักแก่ประชาชนในสิทธิเสรีภาพใหม่ของประชากรที่มีส่วนรับผิดชอบท้องถิ่น ดังนั้นผู้บริหารท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในหน่วยงานให้บริการสาธารณะจำเป็นต้องเป็นต้องมีทักษะในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชนเพื่อให้ความรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ สร้างคุณภาพในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ดังนี้ 1) มีความสามารถในการสื่อสารที่มีข้อมูลถูกต้องชัดเจนทั้งทักษะการเขียนและการพูด 2) ความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ที่ซับซ้อนอย่างรวดเร็วสามารถถอดรหัสถ่ายทอดความหมายและประชาสัมพันธ์ไปสู่ประชาชนด้วยถ้อยคำและประโยคที่เข้าใจได้ง่าย 3) ความสามารถในการเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ในการกิจองค์กรปกครอง

ท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งและอธิบายถ่ายทอดสู่ประชาชนได้ 4) ความตื่นตัวและเท่าทันสถานการณ์ทางการเมือง 5) มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์งานปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.4 การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินพันธกิจขององค์กร

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในชุมชนให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาตำบลอย่างทั่วถึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและเข้าร่วมการจัดโครงการและกิจกรรมของ อบต. และสร้างความเท่าเทียมทางการสื่อสารที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิ์ในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทุกประเด็นในการดำเนินพันธกิจของ อบต. ผ่านการจัดเวทีประชาคมแสดงความคิดเห็น การเสวนาประเด็นสาธารณะที่ร้านน้ำชากาแฟ การประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของโกวิท พงงาม (2552; 5-16) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจัดทำคู่มือประชาชนสำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลจากการวิจัยพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดประโยชน์และส่งผลให้ประชาชนได้รับรู้มีความเข้าใจเท่าทันต่อเหตุการณ์ เกิดการเรียนรู้สิทธิของตนเองและสามารถใช้สิทธิในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผนพัฒนา ร่วมตัดสินใจและติดตามผลการทำงานในกิจการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและรักษาผลประโยชน์ชุมชนได้ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารได้แก่ สื่อบุคคล หอกระจายข่าวชุมชน เสียงตามสายชุมชน การจัดเวทีประชุม สื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารชุมชน เป็นต้น โดยยังสอดคล้องกับนักวิชาการสื่อสารเพื่อการพัฒนา Arvind Singhal (2001: 13) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากการสื่อสาร (There can be no participation without communication) นอกจากนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2548) กล่าวถึงช่องทางการสื่อสารชุมชนที่ประชาชนทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชนตนเองได้หลายบทบาท ได้แก่ การมีส่วนร่วมในฐานะผู้ฟัง/ผู้รับสารที่เอาการเอางาน คือ การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังไปประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในชุมชนเพื่อให้มีการไหลเวียนของข่าวสารในแนวนอน (horizontal communication) การมีส่วนร่วมในบทบาทการเป็นแหล่งข่าวชุมชนเพื่อเป็นศูนย์กลางเผยแพร่กระจายข่าวสารชุมชน และ 3) การมีส่วนร่วมในบทบาทบาทผู้กำหนดนโยบายหรือผู้ผลิตรายการ

2.1.5 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนนับเป็นความสำเร็จของการปฏิบัติงานและสร้างความนิยมชมชอบ สร้างความประทับใจและเกิดการมีส่วนร่วมในพันธกิจของการดำเนินงานของ อบต. อีกทั้งยังสะท้อนบุคลิกภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการวางตัวเป็นกันเองกับประชาชน ไม่ถือตัว มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มีกริยาอ่อนน้อม พุดจาสุภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่นในการนำเสนอ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนพุดคุยและรับฟังข้อมูลจากประชาชนในหมู่บ้านด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลต่อเกิดความเชื่อถือ ความศรัทธา ความไว้วางใจและมีภาพลักษณ์ที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดา สุวรรณกุลและศุภลักษณ์ สุวรรณะชญ (2557:38-39) ทำการศึกษาวิจัย บทบาทของผู้นำสตรีในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี พบว่าคุณลักษณะผู้นำที่ดี ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีศิลปะการบังคับบัญชา มีบุคลิกภาพภายนอกที่งามสง่า คุณดีมีความจริงใจ ไม่เย่อหยิ่งถือตัวและมีความเสมอต้นเสมอปลาย อีกทั้งสอดคล้องกับสุภาพ เขียวขุ่มและเสรี พิจิตรศิริ (2552: 15) ได้ศึกษาวิจัย จากการเป็นผู้สมัครผู้การเป็นผู้บริหารท้องถิ่น พบว่า นักบริหารท้องถิ่นต้องลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียนสร้างความสัมพันธ์พุดคุยกับผู้หลักผู้ใหญ่ คนเฒ่าคนแก่และคนหลากหลายกลุ่มและวัยเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน นอกจากนี้สอดคล้องบางประเด็นกับผลการศึกษาของ สุรพงษ์ โสธนะเสถียรและเกศกนก ชุ่มประดิษฐ์ (2549: 81-82) ได้ศึกษาวิจัย การสื่อสารเพื่อการจัดการในชุมชน พบว่า ในพื้นที่เขตชนบทเช่นองค์การบริหารส่วนตำบล การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้นำกับประชาชนหรือระหว่างประชาชนด้วยกันที่ดำรงความสัมพันธ์ในระบบเครือญาติเนื่องจากสภาพสังคมชนบท ประชาชนต้องการความช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยกิจกรรมสื่อสารที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ คือการกล่าวทักทายถือเป็นหัวใจสำคัญของคนในชุมชนที่ต้องมีการกล่าวทักทายใช้ภาษาประจำถิ่น พุดคุยถามทุกข์สุข มีการไปมาหาสู่ระหว่างครัวเรือน แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและความสมานฉันท์ในชุมชน

2.1.6 การสื่อสารเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน นายองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความสามารถทางการสื่อสารจะเข้าถึง ประชาชนงานและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ประชาชนสามารถสื่อสารเข้าถึงตัวนายองค์การบริหารส่วนตำบลทุกสถานที่และทุกเวลา เป็นที่พึ่งพิงของคนทุกกลุ่มในชุมชน คนในชุมชนจะศรัทธาและไว้วางใจให้เสมือนเป็นพ่อของตำบลที่ดูแลประชาชน มีการสื่อสารเชิงรุกเข้าถึงประชาชนและประชาชนสามารถเข้าถึงนายก อบต.เพื่อพึ่งพาของความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับแนวคิดของสุเมธ แสงนิ่มนวล (2552: 44) ได้กล่าวถึงการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งดำเนินงานสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมุ่งเน้น การทำงาน “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” หรือการทำให้ประชาชนพ้นทุกข์และอยู่ดีมีความสุขและยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑารัตน์ ดำนานวัน (2551) ทำการศึกษาวิจัย ภาวะผู้นำและแนวทางการจัดการการพัฒนาตำบลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบผลสำเร็จมาจากปัจจัยการเข้าถึงความเดือดร้อนของประชาชนโดยลงพื้นที่สอบถามและพุดคุยกับประชาชนสม่ำเสมอ รับฟัง

ความคิดเห็นให้บริการประชาชน มีพฤติกรรมการสื่อสารไม่ถือตัว ร่วมปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนเคียงคู่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

2.1.7 การสื่อสารเพื่อสร้างผลงาน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อความเป็นผู้นำของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดจากการยึดมั่นและปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่ดีในหลักการของศาสนาอิสลาม มีความเชื่อในเรื่องของพระเจ้าผู้เป็นเจ้าได้มอบหมายตนเองให้เป็นผู้นำผู้ปกครอง ดังนั้นจึงต้องมีความรับผิดชอบในคำพูด เน้นการกระทำเสียสละเพื่อส่วนรวมและสร้างภาพลักษณ์ที่เกิดจากผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ ทิพย์เลิศและคณะ (2548: 150-151) ได้ทำการศึกษาวิจัยสมรรถนะด้านการสื่อสารของสื่อบุคคลกับการระดมพลังการพัฒนา พบว่า ปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารที่สำคัญประการหนึ่งในการระดมการพัฒนาของผู้นำเพื่อการพัฒนา คือการสื่อสารด้วยการกระทำ (Action for communication) เป็นการสื่อสารด้วยการทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง ผู้นำชุมชนมีการร่วมกิจกรรมและลงมือปฏิบัติงานในการสร้างผลงานร่วมกับประชาชนในชุมชน และเน้นการสร้างผลงานเชิงประจักษ์ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน

2.1.8 การสื่อสารเพื่อรักษาฐานเสียงทางการเมือง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและดำรงตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่นหลายสมัย ลงพื้นที่ สังกัด เก็บรวบรวมความคิดเห็น สื่อสารพูดคุยกับประชาชนเพื่อวิเคราะห์และประเมินความนิยมชมชอบของมวลชนต่อตนเองในพื้นที่เลือกตั้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้ข่าวสาร จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความไว้วางใจ ประทับใจและธำรงรักษาฐานเสียงทางการเมืองสอดคล้องกับแนวคิดของปธาน สุวรรณมงคล (2554: 116-117) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการสื่อสารทางการเมือง ของนักการเมืองท้องถิ่น ได้แก่ 1) การรวบรวมความคิดเห็นทางการเมือง ในการเมืองท้องถิ่นจะใช้การสื่อสารผ่านเวทีประชาคมหรือเวทีประชาชนเพื่อรวบรวมความคิดเห็นหรือการสำรวจความคิดเห็น (citizen survey) เพื่อนำไปจัดทำนโยบาย แผนงาน โครงการสำหรับการพัฒนาตำบล 2) การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นไปทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น รวมทั้งการรายงานความก้าวหน้าของผลงานของฝ่ายการเมืองผ่านสื่อต่างๆ ในชุมชน และผ่านสื่อมวลชน 3) การโฆษณาชวนเชื่อ มุ่งหวังเผยแพร่ผลงานของผู้บริหารท้องถิ่นหรือในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นให้เป็นที่รับรู้โดยเฉพาะผลงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น และ 4) การโน้มน้าวประชามติ เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหารท้องถิ่นและทีมบริหารฝ่ายการเมือง

2.2 การอภิปรายผลจากการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติ
ในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน เป็นลำดับ ดังนี้

2.2.1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่โดดเด่น จะได้รับฉายานายกนักสื่อสารประชาธิปไตยและสานสัมพันธ์ มีประสบการณ์ทางการทางการเมือง 3 วาระ/สมัย มีคุณวุฒิการศึกษา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และจบระดับไฮสคูลจากประเทศสหรัฐอเมริกา มีความสามารถในด้านการพูด การฟัง การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษในระดับดี 2) มีทัศนคติและการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) การสื่อสารภายในตนเองเพื่อเข้าใจบทบาทตนเอง 2) แนวคิดการสื่อสารในบทบาทพลเมืองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย และ 3) นายก อบต.คือผู้รับใช้ประชาชน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร คือ 1) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง 2) ความรู้ด้านสถานการณ์โลกและสังคมประชาคมอาเซียนและวัฒนธรรมยุโรป และมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการพูดต่อหน้าสาธารณะ 2) ทักษะการประสานงาน 3) ทักษะการสื่อสารทางการเมือง 4) ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม 5) ทักษะการเป็นวิทยากรนำไปสู่การใช้กลยุทธ์การสื่อสารเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล คือ กลยุทธ์การสื่อสารประสานสัมพันธ์ โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์วาทะสร้างสรรค์ 2) กลยุทธ์การประสานใจ 3) กลยุทธ์การรวมคน 4) กลยุทธ์การสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรมนำสันติสุข 5) กลยุทธ์การวางตัวกลมกลืนกับชุมชน 6) กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ และ 7) กลยุทธ์การสอนและถ่ายทอดความรู้และทักษะภาษาอังกฤษสู่ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของของพิชญ์นิฐา พรรณศิลป์ ทัศนญา เคนาภูมิและเสาวลักษณ์ โสภิตติอัมพร (2559: 151) กล่าวว่า คุณลักษณะผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ควรและเป็นนักประสานสัมพันธ์ความเข้าใจของทุกฝ่าย สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือองค์กรได้และประสานงานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้และรู้จักประนีประนอมยืดหยุ่นจะช่วยลดความขัดแย้งและขจัดปัญหาอุปสรรคในการทำงานได้มากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของอมรรัตน์ ทิพย์เลิศและคณะ (2548: 136-137) ได้กล่าวถึง บทบาททางการสื่อสารของผู้นำชุมชนมีบทบาทที่มีคุณลักษณะพิเศษจากผู้นำทั่วไปคือ บทบาทในฐานะผู้ประสานงาน บทบาทของผู้ตัดสินประนีประนอม บทบาทในการให้คำปรึกษา

2.2.2 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพะเยา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพะเยา มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่โดดเด่นจนได้รับฉายาว่า เป็นพ่อของตำบล เป็นนายกนักพัฒนาทำงานถึงลูกถึงคน มีประสบการณ์ทางการบริหาร 4 วาระ/สมัย จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ช่างกลโรงงาน) และวิทยาลัยเทคนิคยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีทัศนคติ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) มีจิตอาสา ภายใต้แนวคิดนายก อบต.คือผู้รับใช้ประชาชน 24 ชั่วโมง 2) สร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงาน 3) การเป็นแบบอย่างผู้บริหารท้องถิ่นที่ดี “นักลงมือปฏิบัติ” กระทำมากกว่าพูด มีบุคลิกติดดิน ใช้เวลาส่วนใหญ่ลงพื้นที่พูดคุยคลุกคลีกับประชาชนเข้าถึงประชาชนทุกครัวเรือน ด้านความรู้ด้านการสื่อสารนายกกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารและบริบททางสังคมและวัฒนธรรม 2) ความรู้ด้านการบริหารจัดการชุมชน และทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการเข้าถึงประชาชน 24 ชั่วโมง 2) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และการสร้างมวลชน 3) ทักษะการวางตัวกลมกลืนกับบริบททักษะการสื่อสารสร้างผลงาน 4) ทักษะการพูดเพื่อการจัดการความขัดแย้งและการประนีประนอม 5) ทักษะด้านบุคลิกภาพติดดิน 6) ทักษะการเจรจาต่อรอง และ 10) ทักษะการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก นำไปสู่การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร คือ กลยุทธ์เข้าใจเข้าถึงฟังพาได้ 24 ชั่วโมง โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การให้บริการประชาชน 24 ชั่วโมง 2) กลยุทธ์พ่อผู้บ้บัดทุกข์บ้รุงสุข 3) กลยุทธ์นักพัฒนาการทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง 5) กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในชุมชนแบบเชือฟัง 6) กลยุทธ์ประสานสิบทิศ สอดคล้องกับแนวคิดของสุเมธ แสงน้มนวล (2552: 8) กล่าวถึงคุณลักษณะการทำงานของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบ้บัดทุกข์ บ้รุงสุข แก่ประชาชน เสียสละทุ่มเท การแสดงออกที่มุ่งความสำเร็จองงาน สนใจใฝ่รู้ เป็นที่ฟังของผู้อื่นได้ ประสานงานคล่องแคล่ว แก้ปัญหาเองได้ มีความเสียสละและทำผลงานได้มากเป็นพิเศษและทำงานด้วยความรวดเร็วและสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553: 11) ที่ได้กำหนดแนวคิดสมรรถนะหลักของบุคคลากรของรัฐรวมถึงผู้บริหารให้มีพฤติกรรมร่วมในการให้บริการประชาชน ต้องมีสมรรถนะประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและการทำงานเป็น

2.2.3 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาประดู่

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลประดู่ มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่โดดเด่นจนได้รับฉายาว่านายกรุ่นใหม่ทำงานเชิงรุก ทำงานแบบราชการแต่บริหารงานแบบเอกชนเน้นการให้บริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน รู้เท่าทันมวลชนและใช้เทคโนโลยีสื่อสารใหม่ มีประสบการณ์ทางการบริหาร ดำรงตำแหน่งนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 3 วาระ/สมัย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตและวิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีทัศนคติและการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) การคิดเชิงบวกและมุ่งหวังผลก้าวหน้า 2) การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทางการบริหาร 3) การเรียนรู้และการปรับตัวเท่าทันสถานการณ์ 4) การทบทวนและมีการสื่อสารภายในตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) ความเชื่อในเรื่องของการพัฒนาตนเองด้านระดับการศึกษา 6) นายก อบต.คือผู้รับใช้ประชาชน และ 7) ข้อมูลคือหัวใจของการบริหารงานท้องถิ่น ด้านความรู้ทางการสื่อสาร คือ 1) ความรู้ด้านการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร 3) ความรู้เกี่ยวกับบริบททางการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม 4) ความรู้ด้านการสื่อสารทางการเมือง มีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการพูดและนำเสนอต่อหน้าสาธารณะ 2) ทักษะการเข้าถึงมวลชนที่หลากหลายกลุ่มและการสร้างความสัมพันธ์กับมวลชนในพื้นที่ 3) ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม และ 4) ทักษะการสร้างเครือข่ายนำไปสู่การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร คือ กลยุทธ์รู้เขารู้เราเท่าทันเทคโนโลยี โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเปิดรับแสวงหาข้อมูลเพื่อการบริหารและการพัฒนาตนเอง 2) กลยุทธ์การรู้จักและเข้าถึงเท่าทันมวลชนในพื้นที่ 3) กลยุทธ์การสื่อสารและรักษามวลชนทางการเมือง สอดคล้องกับแนวคิดของซูเมธ แสงนุมนวล (2552: 48-49) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคธรรมภิบาล ควรมีลักษณะดังนี้ มีภาพลักษณ์ดี ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายดูดี พูดจาไพเราะ พูดเชิงสร้างสรรค์และมีคุณธรรมที่เข้มแข็ง นอกจากนี้ได้กล่าวถึงผู้นำองค์กรยุคใหม่ ควรมีคุณสมบัติ ทำงานได้หลายหน้าที่ วิเคราะห์ข้อมูลได้ดี ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตได้ และทันโลกการบริหารยุคใหม่

2.2.4 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานา

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบานา มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่โดดเด่นจนได้รับฉายา คือ การบริหารงานโดยใช้หลักคุณธรรมทางศาสนานำการพัฒนา มีประสบการณ์ทางการบริหาร คือ 1 วาระ/สมัย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยการาจี ประเทศปากีสถาน และระดับปริญญาโท สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการาจี ประเทศปากีสถาน มีทัศนคติ และการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) ยึดมั่นหลักการและคุณธรรมของผู้นำในทัศนะอิสลาม 2) จิตอาสา เป็นผู้ให้ผู้รับใช้ของประชาชน 3) การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ 4) การเรียนรู้และการปรับตัวให้เท่าทันบริบทโลกและสังคม และ 5) การสื่อสารเพื่อการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ด้านความรู้ คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารและเป้าหมายการสื่อสาร 2) ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างประเทศ 3) ความรู้ในการสื่อสารทีมงาน ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการฟัง 2) ทักษะการพูดและนำเสนอต่อหน้าสาธารณะ 3) ทักษะการพูดโต้ตอบเชิงสร้างสรรค์ 4) ทักษะการสื่อสารการใช้ภาษาอาหรับและภาษาอังกฤษ 5) ทักษะการ

สร้างภาพลักษณ์ และ 6) ทักษะการสร้างเครือข่ายการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม นำไปสู่การใช้กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์สื่อสารคุณธรรมนำการพัฒนา โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์คุณธรรมนำการบริหารและการเมือง 2) กลยุทธ์ต้นแบบผู้นำในวิถีอิสลาม 3) กลยุทธ์การสร้างเครือข่าย 4) กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคนทุกศาสนา สอดคล้องกับแนวคิดของ Naceur Jabnoun แปลโดยนิเลาะ อุเซ็ง (2548: 115-122) กล่าวว่า ผู้นำในทัศนะอิสลามทุกคนจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสาร เพราะหน้าที่หลักของผู้นำคือการสื่อสารสร้างสำนึกความมุ่งมั่นทุ่มเทแรงกายแรงใจในงานที่ทำ และมีทักษะการจูงใจในทัศนะอิสลาม คือจูงใจให้ผู้ตามให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเกิดผลสำเร็จของงานด้วยจิตวิญญาณ โดยใช้คำพูดที่ดี จงพูดกับเพื่อนมนุษย์ด้วยวาจาที่ดี เป็นการสื่อสารที่แสดงถึงการให้คุณค่าและให้เกียรติผู้อื่นและช่วยถนอมความรู้สึกผูกพันในหมู่ผู้ได้บังคับบัญชา

2.2.5 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่โดดเด่นจนได้รับฉายาจากประชาชนว่า เป็นนายกผู้สร้างผลงาน ด้วยการสื่อสารการทำงานเป็นทีม มีประสบการณ์ทางการบริหาร ดำรงตำแหน่งนายกองค้การบริหารส่วนตำบลบริหาร 2 วาระ/สมัย ในส่วนด้านคุณวุฒิการศึกษาของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล คือ ระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีทัศนคติและการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร คือ 1) แนวคิดและความเชื่อหลักการผู้นำในทัศนะอิสลาม 2) จิตอาสานายก อบต.คือผู้รับใช้ของประชาชน 24 ชั่วโมง 3) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ด้วยผลงาน 4) การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำ และ 5) การเรียนรู้และการปรับตัวให้เท่าทันบริบทโลกและสังคม ด้านความรู้ คือ 1) ความรู้ในการเข้าถึงและเข้าใจมวลชนในพื้นที่ 2) ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงาน และ 3) ความรู้ในจิตวิทยาการสื่อสารของกลุ่มประชาชนในมีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารในการบริหารทีมงานแบบมีส่วนร่วมในทัศนะอิสลาม 2) ทักษะการเลือกใช้สื่อมวลชนและสื่อสมัยใหม่ 3) ทักษะฟัง แลกเปลี่ยนและเสวนากับชุมชนและประชาชนที่เกี่ยวข้อง 4) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์และเข้าถึงมวลชน นำไปสู่การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร คือ กลยุทธ์สื่อสารผสานพลังทีมงาน โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์ความสุขของประชาชนคือความสุขของนายก อบต.ยามู 2) กลยุทธ์การผสานใจผู้นำชุมชนเป็นหนึ่งเดียวเพื่อชุมชน 3) กลยุทธ์บุคลิกภาพดีติดดิน 4) กลยุทธ์ต้นแบบคุณธรรมของผู้นำตามหลักการ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Naceur Jabnoun แปล โดยนิเลาะ อุเซ็ง (2548: 53-55) กล่าวว่า ผู้บริหารในทัศนะอิสลามต้องมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักการอิสลามที่สำคัญสำหรับผู้นำ ซึ่งผู้นำต้องมีการปรึกษาหารือกับผู้ได้บังคับบัญชาของเขา ในรูปแบบการสื่อสารที่เรียกว่า ชูรอ (Shura)

คัมภีร์อัลกุรอาน ได้กล่าวไว้ว่า บรรดาผู้ศรัทธาจะได้รับผลตอบแทนในวันสิ้นโลกคือบรรดาผู้ซึ่งดำเนินกิจการงานของพวกเขาโดยผ่านกระบวนการสื่อสารปรึกษาหารือหรือชูรอ

2.2.6 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยามู มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่โดดเด่นจนได้รับฉายาจากประชาชนว่า นักสื่อสารสร้างสมานฉันท์ชุมชน มีประสบการณ์ทางการบริหารคือ ดำรงตำแหน่งนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 3 วาระ/สมัย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏยะลา มีทัศนคติและการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารคือ 1) การสื่อสารเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการบริหารงาน 2) มีอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน 3) การวางตัวเสมอต้นเสมอปลายก่อนระหว่างและหลังเป็นนายก อบต. และ 4) การเรียนรู้และการปรับตัวให้เท่าทันบริบทโลกและสังคม ด้านความรู้ทางการสื่อสาร คือ 1) ความรู้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร 2) ความรู้ในการสื่อสารเพื่อการบริหาร 3) ความรู้ในการสื่อสารสังคมพหุวัฒนธรรม และ 4) ความรู้ในการพูดและโต้ตอบในสถานการณ์ที่หลากหลาย มีทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ทักษะการพูดและนำเสนอต่อหน้าสาธารณะ 2) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ทักษะการวางตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ 4) ทักษะการสร้างเครือข่าย 5) ทักษะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรม นำไปสู่การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร คือ กลยุทธ์สื่อสารสมานฉันท์ชุมชน โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การสร้างพื้นที่สาธารณะ 2) กลยุทธ์การวางตัวอ่อนน้อมต่อทุกกลุ่มเป้าหมายในชุมชน 3) กลยุทธ์การเข้าถึงผู้บังคับบัญชา 4) กลยุทธ์การสานสัมพันธ์ทีมงาน 5) กลยุทธ์สื่อสารสภากาแฟ และ 6) กลยุทธ์การพูดเชิงวาทศิลป์กับกลุ่มที่หลากหลาย สอดคล้องกับแนวคิดของนางลักษณะ ศรีอัยฎาพร เจริญงาม (2541) กล่าวว่า ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถทางการสื่อสารในองค์กรไทยมีลักษณะดังนี้ การพูดจาให้เกียรติ สุภาพ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทุกระดับในองค์กร ชุมชนและสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเครือข่ายการสื่อสาร รู้จักคนกว้างขวางที่จะสามารถอ้างอิงบุคคลในวงการต่างๆที่ให้ความช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาได้

2.3 การอภิปรายผลจากการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

ประเด็นองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการศึกษาพบว่าแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสมรรถนะหลัก และประเภทสมรรถนะย่อย มีรายละเอียด ดังนี้

2.3.1 ประเภทสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 7 สมรรถนะ ดังนี้

1) สมรรถนะการพูดและนำเสนอ จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การรู้จักและวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนทำการสื่อสาร คือ รู้จักและเข้าใจคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ฟังเป้าหมายทัศนคติของผู้ฟัง เพศและวัยของผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้ฟัง ความคาดหวังของผู้ฟัง วัตถุประสงค์การสื่อสารชัดเจน โดยการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.หรือชุมชน การสร้างความร่วมมือ การโน้มน้าวใจ มีการเตรียมการพูด ด้วยการค้นคว้าและรวบรวมเนื้อหาสาระที่จะพูด จัดทำโครงร่างและบทที่จะพูด การเลือกใช้ถ้อยคำและภาษาในการพูด การเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูดเป็นลำดับ การฝึกซ้อมการพูด ทั้งนี้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีวาทศิลป์ ใช้ถ้อยคำสร้างมิตรและโน้มน้าวใจ ใช้ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ สร้างสรรค์ ใช้ภาษาประจําถิ่นเพื่อสร้างความใกล้ชิด สร้างบรรยากาศเป็นกันเองขณะพูด สอดคล้องกับแนวคิดของอริสโตเติล (Aristotle) ในอรรถวรรณ ปีลันธน์โอวาท (2552: 11-14) ได้กล่าวว่า วาทวิทยาหรือการพูดต่อหน้าประชุมชนให้ผลสัมฤทธิ์สูงก็ต่อเมื่อผู้พูดเข้าใจธรรมชาติของผู้ฟัง ควรมีการวิเคราะห์ผู้ฟังหลากหลายกลุ่มวัยก่อนการพูด เพราะกลุ่มคนแต่ละวัยมีพื้นฐานทางอารมณ์ ความเชื่อ อุดมคติ และทัศนคติแตกต่างกัน ดังนั้นควรมีการวิเคราะห์ผู้ฟังก่อนทำการสื่อสาร หัวใจของการพูดหรือข้อพิสูจน์ในการพูดตามทัศนะอริสโตเติล มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ 1) บุคลิกผู้พูดกับการพูด (Ethos) ผู้ฟังจะเชื่อถือผู้ส่งสารหรือผู้พูดหากสามารถโน้มน้าวใจ และแสดงถึงเป็นผู้มีสติปัญญาลึกซึ้งเฉียบแหลม มีไหวพริบ ผู้พูดต้องแสดงความจริงใจ การมีไมตรีจิต ความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง โดยเฉพาะปัจจัยทางบุคลิกภาพที่จูงใจที่สุด คือผู้พูดต้องแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีนิสัยดียึดมั่นอยู่ในศีลธรรม 2) อารมณ์ที่ผู้พูดพยายามสร้างให้เกิดขึ้นในตัวผู้ฟัง (Pathos) และ 3) เหตุผลที่ผู้พูดหยิบยกมาเสนอต่อผู้ฟัง (Logos) การพูดของผู้ส่งสารที่มีการยกตัวอย่างประกอบในการพูดทุกครั้งเพื่อขยายความเข้าใจในประเด็นที่พูดให้ชัดเจนและสื่อสารความหมายตรงกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเช่นการ การพูดเปรียบเทียบ แสดงข้อมูล สถิติ เป็นต้น

2) สมรรถนะการฟัง จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ตั้งใจฟังและจับประเด็นได้ เป็นนักฟังที่มีสมาธิจดจ่อที่ผู้พูด จับประเด็นการพูด จดบันทึกประเด็นและสาระของผู้พูด เข้าใจทัศนคติของผู้พูด คือ ต้องการแสดงความคิดเห็น ความคาดหวังจากการพูดให้เป็นที่ยอมรับ ภูมิหลังด้านประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะห์ ดิยาว์ (2551: 280-282) กล่าวว่า ทักษะสำคัญสำหรับผู้บริหารยุคใหม่คือทักษะการฟัง สามารถทำให้ผู้บริหารรับฟังการสะท้อนกลับของข้อมูลและทำให้เข้าใจ

สถานการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทำให้การฟังมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยภายในคือความสามารถในการรับรู้หรือการได้ยิน 2) ปัจจัยภายนอกคือสภาพแวดล้อมที่กระทบต่อความสามารถในการฟัง และ 3) ปัจจัยระหว่างบุคคล คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อผู้พูดหรือเรื่องที่ฟัง โดยการฟังที่ดีหรือการฟังอย่างตั้งใจมีลักษณะสำคัญ 12 ประการคือ 1) การฟังระดับเนื้อหาคือการฟังเพื่อจับประเด็นการพูดหรือเนื้อเรื่องที่พูด 2) การฟังเพื่อระดับความสัมพันธ์ คือการฟังเพื่อให้รู้ถึงความคิดความรู้สึกของผู้พูด เช่น กริยา น้ำเสียง สีหน้าและท่าทาง 3) การฟังที่แสดงออกถึงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง 4) การฟังเพื่อหาประโยชน์จากเรื่องที่พูดและความดีในตัวผู้พูด 5) การมีความรู้สึกร่วมกับผู้พูด 6) การฟังทำให้ผู้พูดสบายใจ หมายถึง ผู้ฟังๆ อย่างไม่เป็นทางการ มีความเป็นกันเอง 7) การขจัดเสียงรบกวนขณะการฟัง 8) การอดทนฟัง หากผู้พูดพูดไม่ตรงกับความคิดความรู้สึก ไม่แสดงอารมณ์โกรธ 9) ไม่พูดขณะฟัง 10) หลีกเลี่ยงไม่เห็นด้วยกับผู้พูด ไม่โจมตีผู้พูด 11) ไม่ขัดจังหวะการพูด และ 12) การถามคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลและสร้างกำลังใจแก่ผู้พูด

3) สมรรถนะบุคลิกภาพ จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ วางตัวเป็นกันเอง ไม่ถือตัวมีกิริยาที่นอบน้อมถ่อมตน กล่าวทักทายพูดคุยกับกลุ่มคนทุกสถานะทางสังคม สร้างความเท่าเทียมในการพูดคุยสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตรกับกลุ่มคนทุกสถานภาพทางสังคม ใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงอ่อนโยน สื่อสารเข้าถึงและพูดคุยกับประชาชนทุกกลุ่ม มีจิตบริการช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตบริการ จิตอาสา ให้บริการประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย เป็นนักสื่อสารประสานงานเพื่อชุมชน มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งยังแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทชุมชน สังคมและวัฒนธรรม แต่งกายเหมาะสมกาลเทศะและแต่งกายกลมกลืนกับกลุ่มประชาชน สอดคล้องกับสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดา สุวรรณกุลและศุภลักษณ์ สุวรรณะชญ (2557:38-39) ทำการศึกษาวิจัย บทบาทของผู้นำสตรีในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้นำที่ดีของผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้มีความมั่นคงทางอารมณ์ สุขุมรอบคอบ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพนอกที่สง่างามยึดถือและปฏิบัติตามหลักคำสอนในศาสนาของตน ไม่เหยียดหยามศาสนาอื่น ไม่เย่อหยิ่งโอ้อวดและมีความเสมอต้นเสมอปลายกับกลุ่มคนทุกระดับ

4) สมรรถนะการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษา พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ลงพื้นที่พูดคุยพบปะประชาชนสม่ำเสมอ ด้วยการลงพื้นที่สื่อสารพูดคุยและรับฟังทุกข์สุขของประชาชนด้วยตนเองอย่างน้อยสัปดาห์ละ

2-3 วัน การแสดงสีหน้าแย้มการวางตัวและท่าทางเป็นกันเองผูกมิตรสร้างสัมพันธ์กับประชาชนทุกกลุ่มในชุมชน ร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และวาจาอ่อนน้อม ใช้ภาษาประจำถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษามลายูพื้นถิ่น และเรียบเรียงถ้อยคำ คำพูดที่สร้างความประทับใจขณะพูด โดยที่เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนด้วยตนเอง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ประชาชนในชุมชน สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมในชุมชน และการวางตัวเป็นกลางในบทบาทผู้รับใช้ประชาชนทุกกลุ่ม ไม่เลือกข้าง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุเมธ แสงนุมนวล (2556: 77) ทำการศึกษาวิจัย ต้นแบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พบว่า ผู้นำองค์กรต้องมีพลังแห่งมนุษยสัมพันธ์ คือ การลงพื้นที่พบปะพูดคุยกับประชาชนอย่างเป็นกันเอง เป็นนักประสานงานที่ดี สามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วนในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดา สุวรรณกุลและสุภลักษณ์ สุวรรณชญา (2557:38-39) ทำการศึกษาวิจัย บทบาทของผู้นำสตรีในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี พบว่า นายกองกำกับการบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส วางตัวเป็นกลางเข้ากับประชาชนทุกกลุ่มได้ดี รวมทั้งผลการศึกษาของลีบวงส์ กาพวงส์ (2554) ศึกษาถึงตัวแบบสมรรถนะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของนายกองกำกับการบริหารส่วนตำบล พบว่า ประเด็นสมรรถนะการสร้างความร่วมมือ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับหน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานที่จะสร้างความร่วมมือ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของหน่วยงานที่จะสร้างความร่วมมือ และสามารถประสานให้เกิดประโยชน์ขึ้นระหว่างสมรรถนะการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมอย่างเป็นทางการกับบุคลากร พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับบุคลากร สื่อสารกับประชาชนในตำบล ตรวจเยี่ยมประชาชน และสามารถโน้มน้าว/สร้างทัศนคติที่ดี และ

5) สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์ จากการศึกษา พบว่า นายกองกำกับการบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ มีบุคลิกภาพเป็นผู้รับใช้ประชาชน มีจิตอาสาพร้อมเป็นผู้ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง รับฟังและให้คำปรึกษา ช่วยเหลือเป็นที่พึ่งของประชาชนในชุมชนทุกด้าน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปสู่การตอบสนองและปฏิบัติอย่างรวดเร็ว และลงพื้นที่เยี่ยมเยียน พูดคุยกับเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนอย่างต่อเนื่อง สื่อสารด้วยการกระทำและสร้างผลงาน สร้างภาพลักษณ์ด้วยการสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์กับส่วนร่วมในชุมชน มีภาพลักษณ์เป็นผู้นำที่ทำงานเชิงรุก เน้นสร้างผลงานเชิงประจักษ์ในการพัฒนาชุมชนเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในพื้นที่และรับผิดชอบในคำพูดที่สื่อสารกับประชาชน พูดจริงทำจริง ระดับการศึกษาดีและมีภูมิรู้ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการพัฒนาองค์กรและชุมชนตลอดเวลา เข้าถึงผู้บริหารระดับสูง

และสร้างเครือข่ายเพื่อนำเสนอโครงการและได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของนันทนา นันทวโรภาส (2554: 65-67) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของบุคคลที่เป็นนักการเมืองประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) บุคลิกภาพภายนอกหรือสรีระ เช่น การแต่งกาย ทรงผม 2) ความคิด อุดมการณ์ วิธีการทำงานและการสร้างผลงานเชิงประจักษ์ และ 3) การมีทักษะการพูดในที่สาธารณะ หรือการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระดับกลุ่ม โดยวัดคุณภาพของนักการเมืองท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่เนื้อหาสาระของการพูด 4) การกระทำ หรือแบบแผนการกระทำ ความประพฤติ การแสดงออกในการทำงานและวิถีชีวิตประจำวันจะสะท้อนภาพลักษณ์

6) สมรรถนะการสร้างช่องทางการสื่อสาร จากการศึกษา พบว่า นายองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การสร้างช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำทุกประเภทในชุมชน และสื่อชุมชน ประกอบด้วยหอกระจายข่าว รถแห่ประชาสัมพันธ์ พื้นที่สาธารณะในชุมชน ได้แก่ วัด มัสยิด ร้านน้ำชากาแฟ อาคารอเนกประสงค์ และการสร้างกิจกรรมเพื่อเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร และการสร้างช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชน ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของอมรรัตน์ ทิพย์เลิศ และคณะ (2548: 153-154) ได้ศึกษาวิจัย สมรรถนะด้านการสื่อสารของบุคคลกับการระดมพลังการพัฒนา พบว่า ผู้นำชุมชนเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับเนื้อหา จุดมุ่งหมายการสื่อสาร และบริบทการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารเป้าหมาย ช่องทางการสื่อสารในการเปิดรับและเผยแพร่ข่าวสารระดับชุมชน นิยมใช้สื่อบุคคลและสื่อภายในชุมชน

7) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ จากการศึกษา พบว่า นายองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การเปิดรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การแสวงหาข้อมูลข่าวสารความรู้เพื่อการตัดสินใจในการบริหารองค์กรและการพัฒนาตนเอง ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ตโฟนและสังคมออนไลน์ มีการสื่อสารสองทางและสร้างเครือข่ายการดำเนินงานในแวดวงการบริหารท้องถิ่นระดับประเทศด้วยสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยช่องทางต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุค อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ นอกจากนี้มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการบริหาร ได้แก่ การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมาร์ตโฟน และสื่อใหม่ในการบริหารทีมงานฝ่ายการเมืองและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน และการรายงานผลการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับสอดคล้องกับแนวคิดของพิชญ์ณัฐา พรรณศิลป์ สัญญา เคนาภูมิและเสาวลักษณ์ โสภิตติอัมพร (2559: 148) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ควรมีความสามารถก้าวทันเทคโนโลยีและ

เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ รวมทั้งการมีความรู้ความเข้าใจต่อพฤติกรรมการเมืองและเท่าทันความรู้สมัยใหม่ในวิชาชีพและการบริหารงาน

2.3.2 ประเภทสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 สมรรถนะ ดังนี้

1) สมรรถนะการเป็นแบบอย่างผู้นำในวิถีอิสลามที่อิงแนวทางปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม พบว่า นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ บริบทชุมชนบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ การแสดงออกทางการสื่อสารด้วยคุณธรรมนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาชุมชน สื่อสารพฤติกรรมและแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม และมีแบบแผนกิจวัตรประจำวันที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม นั่นคือ มีการปฏิบัติศาสนกิจด้วยการละหมาดวันละ 5 เวลา ตามบทบัญญัติในศาสนาอิสลาม ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุขทุกประเภท และมีภาพลักษณ์เป็นต้นแบบผู้บริหารท้องถิ่นที่มีคุณธรรมในมุมมองของนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดของสอดคล้องกับแนวคิดของ Naceur Jabnoun แปล โดยนิเลาะ อุเซ็ง (2548: 116-122) กล่าวว่า ผู้นำในทัศนะอิสลามเป็นผู้รับใช้ประชาชน เป็นผู้ปฏิบัติศาสนกิจตามแนวปฏิบัติของศาสนาอิสลาม มีความอ่อนโยนต่อผู้ตาม ผู้นำต้องเป็นต้นแบบทุกด้าน สื่อสารด้วยการกระทำเชิงประจักษ์มากกว่าคำพูด ผู้นำต้องมีความรับผิดชอบต่อคำพูด ผู้นำต้องบำรุงรักษาและสร้างวัฒนธรรมองค์กร สามารถโน้มน้าวใจผู้ตามปฏิบัติตามไปสู่วัตถุประสงค์องค์กร

2) สมรรถนะการสื่อสารในสังคมพหุวัฒนธรรมที่อิงแนวทางปฏิบัติตามแต่ละวัฒนธรรม พบว่า นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะเชิงพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ บริบทชุมชนบริบททางสังคมและวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่ ส่งเสริมประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรมในชุมชน ต้องมีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือนำเสนอวัฒนธรรมย่อยของชุมชนร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทัศนคติและการเรียนรู้แก่ประชาชนในความแตกต่างแต่ไม่แตกแยก การให้ความรู้ มุมมองและโลกทัศน์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อและวิถีชีวิตอย่างสมานฉันท์และสันติในชุมชน มีคณะทำงานและที่ปรึกษานายกองกิจการบริหารส่วนตำบลที่มาจากหลายวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างความเข้าใจในความหมายและ สื่อสารภาษาประจำถิ่นได้ ทั้งภาษาไทยถิ่นใต้และภาษามลายูพื้นถิ่น โดยที่มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมของกลุ่มคนทุกศาสนาในชุมชน และการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มประชาชนทุกวัฒนธรรมในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และการสร้างความสัมพันธ์และพูดคุยเข้าถึงประชาชนทุกศาสนาอย่างเท่าเทียมกันสอดคล้องกับ

แนวคิดของพิชญ์นิฐา พรรณศิลป์ สัญญา เคนาภูมิและเสาวลักษณ์ โสภิตติอัมพร (2559: 148) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องมีความสามารถในการเข้าใจและสามารถปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสมรู้จักละเว้นเจตคติหรืออคติ ในการใช้คำพูดวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมอื่น

2.4 การอภิปรายผลจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

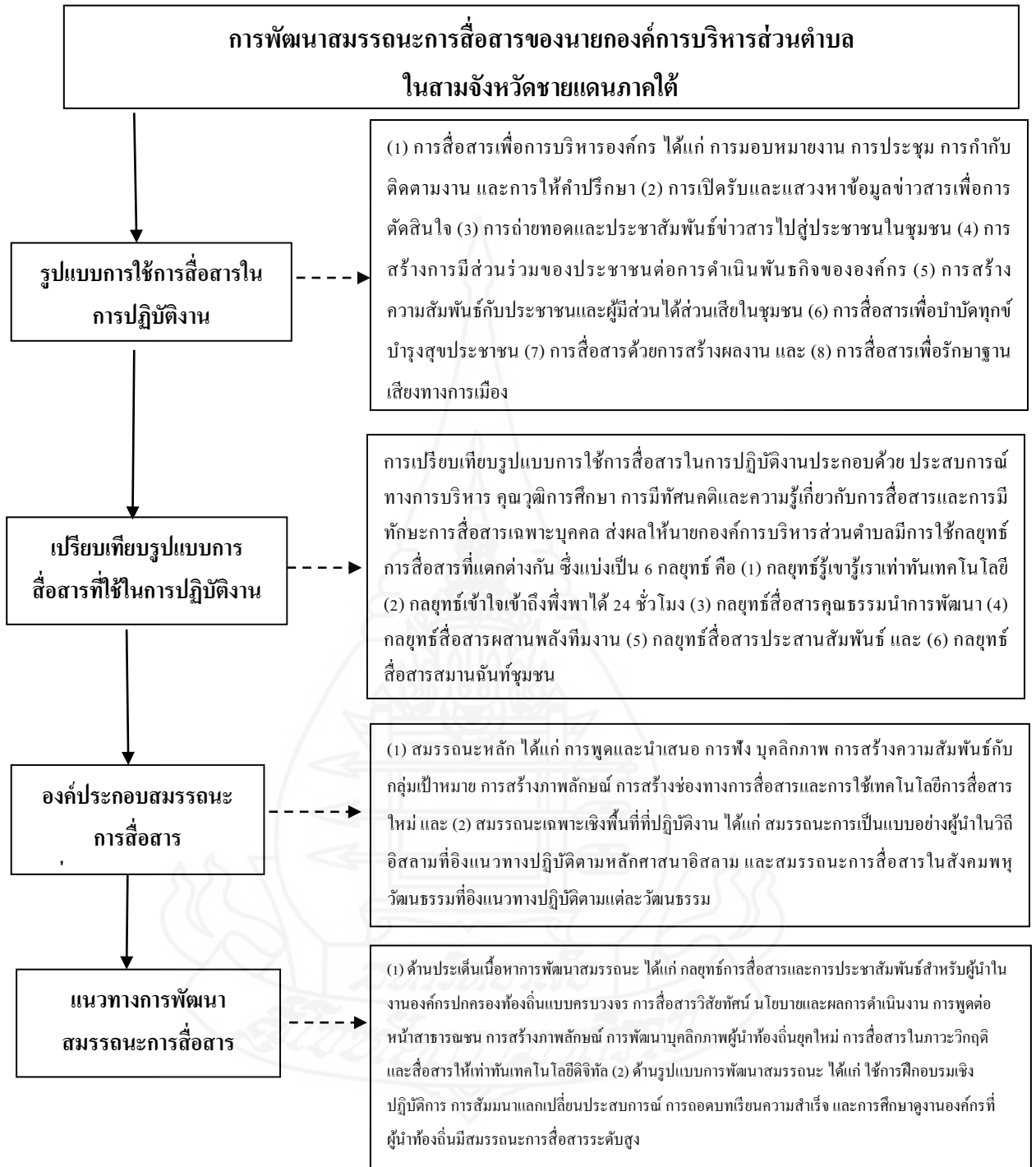
ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประเด็นเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ได้แก่ การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้นำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบครบวงจร ประเด็นเนื้อหาที่ต้องพัฒนากลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ส่งสาร กลยุทธ์การออกแบบและพัฒนาเนื้อหาสาร และกลยุทธ์การนำเสนอสาร กลยุทธ์มวลชนสัมพันธ์ กลยุทธ์สื่อมวลชนสัมพันธ์ การสื่อสารวิสัยทัศน์ คือ กลุ่มเป้าหมายที่นำเสนอ รูปแบบการสื่อสารและนำเสนอ การพัฒนาเนื้อหาช่องทางการสื่อสาร วิสัยทัศน์ นโยบายและผลการดำเนินงาน การพูดต่อหน้าสาธารณชน โดยการวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพูด บุคลิกภาพของผู้พูด การเตรียมตัวการพูด การปรากฏตัวต่อหน้าสาธารณชน การใช้น้ำเสียงท่าทางลีลาและจังหวะการพูด การใช้สายตา มือและท่าทางขณะพูด และการสร้างภาพลักษณ์ นั่นคือ การประกอบสร้างอัตลักษณ์ระดับบุคคลของผู้บริหารท้องถิ่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลงาน การพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านการบริหารการสื่อสารและการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหาร การพัฒนาบุคลิกภาพผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ การพัฒนาทัศนคติ ความรู้และทักษะที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก ทักษะการใช้วัจนะภาษาในการสื่อสาร และการใช้วัจนะภาษาในการสื่อสาร การสื่อสารในภาวะวิกฤติ ได้แก่ การเตรียมข้อมูลเพื่อสื่อสารและการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และช่องทางในการสื่อสารกับสื่อมวลชนหรือสาธารณชน การสื่อสารให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัล การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศด้วยระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และทักษะการพัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดของพิชญ์นิฐา พรรณศิลป์ สัญญา เคนาภูมิและเสาวลักษณ์ โสภิตติอัมพร (2559: 148) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ผู้นำต้องมีการ

เรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมั่นพัฒนาฝีมืออบรมและหาประสบการณ์ใหม่ เพื่อมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย ได้แก่ ทักษะการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามารถในการบริหารและทำงานเป็นทีม เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ เป็นต้น

สำหรับด้านรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร ประกอบด้วย การฝึกอบรมปฏิบัติการ ได้แก่ การบรรยายให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรมีประสบการณ์สูงด้านการสื่อสารในงานปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษา “กรณีศึกษา” รับชมคลิปวิดีโอตัวอย่างความสำเร็จ กิจกรรมการนำเสนอผลการเรียนรู้และประสบการณ์ และการฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ คือ การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ การแบ่งกลุ่มอภิปรายทิศทางความสำเร็จ และจัดกิจกรรมการนำเสนอ ผลการเรียนรู้และประสบการณ์จากการสัมมนาเสวนา และอภิปราย นั่นคือ การถอดบทเรียนความสำเร็จ ด้วยการประชุมกลุ่มวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อถอดบทเรียนและการนำเสนอสรุปผลการเรียนรู้จากการถอดบทเรียนความสำเร็จ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาดูงานองค์กรที่ผู้นำท้องถิ่นมีสมรรถนะระดับสูง ได้แก่ การคัดเลือกศึกษาดูงานองค์กรที่มีบริบทชุมชน บริบททางการสื่อสาร บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงขณะศึกษาดูงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสุดา สุวรรณกุลและสุภลักษณ์ สุวรรณชฎ (2557: 42) ทำการศึกษาวิจัย บทบาทของผู้นำสตรีในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ซึ่งข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรได้รับการพัฒนาตนเองในรูปแบบการเข้าอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและมีภาพลักษณ์ที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ และสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงปฏิบัติจากการวิจัย การใช้ภาวะผู้นำในเชิงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในบริบทแห่งการเปลี่ยนแปลงของพิชาย รัตนดิถ ฅ ภูเก็ต (2550) พบว่า ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาตนเองในการดำเนินบทบาทด้านทักษะในการเป็นผู้เปิดรับสารที่หลากหลายและการพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำ

ข้อค้นพบจากผลการศึกษา การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นภาพที่ 5.1 ได้ดังนี้



ภาพที่ 5.1 สรุปข้อค้นพบจากการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในการใช้ปฏิบัติงานของ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในการใช้ปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติผู้บริหารท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับการวางนโยบาย ในเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญ มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ควรเสริมสร้างทัศนคติความรู้และทักษะเพื่อสมรรถนะการสื่อสารในการใช้ปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจัดทำนโยบายและแผนงานเผยแพร่องค์ความรู้และการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสำหรับการเลือกตั้งระดับท้องถิ่นแก่ผู้บริหารท้องถิ่นหรือที่สนใจผู้สมัครแข่งขันนักการเมืองท้องถิ่นก่อนมีการเลือกตั้ง

3.1.2 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยควรจัดแผนบูรณาการสร้างความร่วมมือระดับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่กับสถาบันการศึกษาที่มีองค์ความรู้และบุคลากรที่เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาสมรรถนะสื่อสารของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1.3 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยควรจัดทำแผนการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ด้านสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารท้องถิ่นและนักการเมืองระดับท้องถิ่น ทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมือง เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 ข้อเสนอแนะในเชิงมาตรการ

3.2.1 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยต้องรณรงค์การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรและชุมชนแก่ผู้บริหารท้องถิ่นในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือภูมิภาคอื่นเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เพื่อการเลือกตั้งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3.2.3 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ความรู้ด้านสมรรถนะการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารท้องถิ่นในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือภูมิภาคอื่น

3.3 ข้อเสนอแนะในเชิงการปฏิบัติ

3.3.1 การพัฒนาผู้บริหารท้องถิ่น โดยใช้รูปแบบการอบรมสัมมนา การเสวนา การถอดบทเรียนความสำเร็จและการศึกษาดูงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในระดับสูง

3.3.2 สถาบันการศึกษาที่มีผู้เชี่ยวชาญหรือเชิญวิทยากรด้านการสื่อสารในงานปกครองท้องถิ่นร่วมมือบูรณาการเป็นสถาบันพี่เลี้ยงด้านการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นให้แก่หน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3.3 การจัดตั้งหน่วยการศึกษาวิจัยและการให้บริการวิชาการด้านการพัฒนาบุคลากรและการดำเนินงานสื่อสารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และภูมิภาคอื่น

3.3.4 หน่วยงานสถาบันการศึกษาและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยความร่วมมือของท้องถิ่นจังหวัดในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และภูมิภาคอื่น เพื่อจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสมรรถนะการสื่อสารจำเป็นในการปฏิบัติงาน

3.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.4.1 การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในการใช้ปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) เพื่อให้ได้จำนวนตัวแทนขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนหน่วยงานที่มีอยู่ทั้งหมดในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.4.2 ควรศึกษาวิจัยการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิจัยรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) เพื่อสามารถนำโมเดลหรือรูปแบบที่ค้นพบไปทดลองใช้จริงในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4.3 ควรมีการศึกษาการประเมินและพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนำไปใช้ในการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในโครงการประเมินความโปร่งใสและธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2549) ใต้ฟ้าฟ้าแห่งการศึกษาสื่อบุคคลและเครือข่ายการสื่อสาร ภาพรวมจากงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- กิตติ กัณภัย. (2551).จิตวิทยาการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: เจริญบุญการพิมพ์ (1988).
- กิติมา สุรสนธิ. (2546). ความรู้ทางการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกวลี ชันธุ์เงิน และรุ่ง ศรีอัญญาพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับพนักงาน ใหม่ในองค์กรไทย ว.นิเทศศาสตร์คณะนิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิท พวงงาม. (2553). ธรรมชาติของท้องถิ่น: ว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- _____. (2553). รายงานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศเพื่อรับ รางวัลสถาบันพระปกเกล้า ประจำปี 2553 กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- _____. (2554). รายงานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศเพื่อรับ รางวัลสถาบันประจำปี 2554 กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- _____. (2557). รายงานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศเพื่อรับ รางวัลสถาบันพระปกเกล้า ประจำปี 2557 กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- _____. (2552) คู่มือประชาชนสำหรับการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมในการบริหาร กิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กัจจกร หลุยยะพงศ์. (2558). อัตลักษณ์และความสามารถทางการสื่อสารของแกนนำผู้สูงอายุ ตำบล โปธิ์ไทรงาม จังหวัดพิจิตร ในการทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเองและชุมชน ในชุมชน ศึกษาและสื่อดั้งเดิม หนังสือชุดความรู้สหวิทยาการชุมชนศึกษา ลำดับที่ 2. นนทบุรี: ศูนย์สหวิทยาการชุมชนศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กฤษวรรธน โล้วชรินทร์ ศิริศักดิ์ เหล่าจันทม และ พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2552). สาเหตุของความ ขัดแย้งภายในองค์กรบริหารส่วนตำบล และการบริหารท้องถิ่น.
- ขนิษฐา ปาลโมกษ์. (2552). รายงานการวิจัย การพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการ สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. (2550). รายงานวิจัยโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศศาสตร์เพื่อสันติสุขของชาติ. สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ และ รุ่ง ศรีอัยญาพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ ว.นิเทศศาสตร์: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรพงษ์ หนูดำ. (2557). ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์กรบริหารส่วนตำบลชองกับองค์กรบริหารส่วนตำบลปลักหนู. ว.สถาบันพระปกเกล้า.
- ชลทิพย์ อัสวากูญจน์. (2546). การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสกว่าในองค์กรไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.
- ชาย โพลิตา. (2552). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- จุฑารัตน์ ดำนานวัน. (2551). ภาวะผู้นำและแนวทางการจัดการพัฒนาตำบลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). ธรรมชาติของท้องถิ่น: บทเรียนจากต่างแดน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- นงลักษณ์ ศรีอัยญาพร เจริญงาม. (2543). ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงนิเวศน์ในองค์กร ว.นิเทศศาสตร์: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 18(4) ,1-49.
- นภาพรณี หะวานนท์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล และ สุรวุฒิ บัดไซสง. (2550). ทฤษฎีฐานรากในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- นิตา ชูโต. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่สี่. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- นิเลาะ แวอุเซ็ง. (2548). อิสลามและการจัดการ โครงการแปลและเรียบเรียงตำราอิสลาม ลำดับที่ 17 มหาวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี: โรงพิมพ์มิตรภาพปัตตานี.
- นันทนา นันทวโรภาส. (2554). ชนะเลือกตั้งด้วยพลังการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมสมิเดียม.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับ

รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ว.การพัฒนา ท้องถิ่น.

- บุญอริ ยีหมะ. (2550). ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เบญจยา ยอดคำเนิน-แอ็ดติงค์ และ กาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การจัดการข้อมูล การตีความ และการหาความหมาย. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม: มหาวิทยาลัยมหิดล: กรุงเทพฯ.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). การเมืองท้องถิ่น: การเมืองของใคร โดยใคร เพื่อใคร (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จตุพรดีไซน์.
- ปฤฎฎาง จันทรบุญเรือง. (2553). รายงานการวิจัยกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการเลือกตั้งของจังหวัดที่มีผู้ไปลงคะแนนมากที่สุดในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ. (2549). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน: จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปาริชาติ สุวรรณบุบผา. (2552). คู่มือการจัดกระบวนการสานเสวนา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- ปิยะฉัตร ปลายุสรณ์. (2549) รายงานการวิจัย ความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อสุขภาวะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดีเด่นระดับชาติ จังหวัดอำนาจเจริญ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2556). กลยุทธ์การบริหารงานสื่อสาร สร้าง รักษาชื่อเสียงองค์กร เพื่อรับมือกับการแข่งขันใน AEC และเวทีโลก ใน Corporate Reputation Guardian for AEC & GLOBAL COMPETITIVENESS. กรุงเทพฯ ฯ: สมาคมประชาสัมพันธ์ไทย.
- พรนค์พิเชษฐ แห่งหน และ สุวัลลีย์ เปี่ยมปิติ. (2551). กระบวนการหาเสียงของนักการเมืองท้องถิ่น
ว.การพัฒนาท้องถิ่น, 1(4).
- พระมหาดนัย อุปวฑฒโน (ศรีจันทร์) อำนาจ บัวศิริ. (2558). รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรสันติสุข: ศึกษากรณีวัดปัญญานันทาราม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*,3(1), 17-26.

- พุกภัย พัฒโน. (2550). รายงานการวิจัย กลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช: นนทบุรี.
- พิชญ์นิษฐา พรรณศิลป์และคณะ.(2558). บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์*, 3(2), 146-161.
- พิชาย รัตนคิดถ ก ภูเก็ต. (2550). ภาวะผู้นำและแนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทแห่งการเปลี่ยนแปลง ว.การพัฒนาท้องถิ่น, 2 (1),121-148.
- พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง. (2551). แนวโน้มของการปกครองท้องถิ่นในระบอบทักษิณใหม่ ว.รัฐประศาสนศาสตร์, 6 (1) ,93-117.
- มลินี สมภพเจริญ. (2556). ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล: Theories of Interpersonal communication (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สองขาครีเอชั่น.
- ฮอร์จ เอ แอ็ดดิกซ์ และ อรทัย อัจฉา. การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเชิงคุณภาพแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. มปป.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2556). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วี พรินท์ (1991).
- รุ่ง ศรีอัยญาพร. (2558). บุคลิกภาพและความสามารถในการสื่อสาร: จากวัยเด็กสู่วัยทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2555). การพัฒนาบุคลิกภาพและความสามารถในการสื่อสาร: จุดเริ่มต้นสู่ความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างยั่งยืน ในจุดเปลี่ยนของการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: สมาคมประชาสัมพันธ์ไทย.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). โลกาภิวัตน์กับท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บพิชการพิมพ์.
- วรรณิ์ สุทธิรินรากร. (2556). การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยในกระบวนการตัดสินใจทางเลือก. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- วิทยาธร ท่อแก้ว. (2551). การสร้างภาพลักษณ์ทางการเมือง หน่วยที่ 9 ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการสื่อสารทางการเมือง* หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2552). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน การตัดสินใจที่ดีกว่าโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมโดย เจมส์ แอล เครย์ตัน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- วิรยา ขุนพรหม. (2543). การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม ในองค์กรไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.

- วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และ โยชิน แสงวดี. (2536). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเชิงคุณภาพแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกนธ์ นาคใหม่ (2545). รายงานการวิจัย การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในกลุ่มธุรกิจจัดจำหน่าย เครื่องซีเมนต์ไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.
- สถาบันพัฒนาสยาม. (2549). รายงานวิจัย โครงการวิจัยและพัฒนากิจกรรมเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พชบ). สถาบันพัฒนาสยาม.
- เสนาะ ดิยาว. (2551). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สามารถ คำหอม. (2531). การสื่อสารเพื่อการบริหาร. กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการของการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- สีบวงส์ กาพวงส์. (2554). ตัวแบบสมรรถนะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- สุชีรา มะหิเมืองและคณะ. (2548). รายงานการวิจัย การศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการของนักบริหารระดับสูงในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน :มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สุดา สุวรรณกุล และ ศุภลักษณ์ สุวรรณะชญ. (2557). บทบาทของผู้นำสตรีในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี. ว.อัล-ฮิกมะฮุ, 4(8), 35-42.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2556). การวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 11): โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพ เขียวช่อม และ เสรี พิจิตรศิริ. (2552). จากผู้สมัครสู่การเป็นผู้บริหารท้องถิ่น. ว.การบริหารท้องถิ่น, 2(1), 16-32.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2556). โลกเปลี่ยนไทยปรับ. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2550). สถานภาพองค์ความรู้ของการจัดการทางการสื่อสารในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภณฑ์ แอนด์ พรีนติ้ง
- _____. (2541). การสื่อสารกับการเมือง. กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภณฑ์ แอนด์ พรีนติ้ง.
- _____. (2532). การสื่อสารการเมืองและการไหลเวียนของข่าวสารในชุมชนมุสลิม:เคอะเอเซีย ฟาวเดชั่น.

- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร และ เกศกนก ชุ่มประดิษฐ์. (2549). การสื่อสารเพื่อการจัดการในชุมชน.
กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภัณฑ์ แอนด์ พริ้นติ้ง.
- สุไรยา วานี และ มะรอนิง สาเลมิง. (2557). การอยู่ร่วมกันของชุมชนในสังคมพหุวัฒนธรรม
กรณีศึกษาตำบลทรายขาว อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี. *วารสารการเมืองการ
ปกครอง*, 4(1), 204-219.
- เสถียร เชยประทับ. (2540). การสื่อสารกับการเมือง กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในข้าราชการพล
เรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก: ประชุมช่าง.
- ศิริพร จิรวัดน์กุล. (2555). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล: ระเบียบวิธีวิจัยและกรณีศึกษา
(พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- _____. (2553). การวิจัยเชิงคุณภาพด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
วิทย์พัฒน์.
- ศิริลักษณ์ คัมภีรานนท์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักแนวคิดการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ศุภฤกษ์ เวศยาสิรินทร์. (2557). กลยุทธ์การสื่อสารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์
ภาคใต้. เอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยภูเก็ต ครั้งที่ 2
“บูรณาการสหวิทยาการงานวิจัยสู่มาตรฐานสากล. วันที่ 8-9 พฤษภาคม 2557.
- หทัยพร ทิมสว่าง และ รุ่ง ศรีอัยญาพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับ
บุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน ว.นิเทศศาสตร์. *คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 28(3), 123-135.
- อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. (2552). วาทกรรม สารและผู้ฟัง: หลักการพูดจากยุคคลาสสิกถึงยุคร่วมสมัย
พิมพ์ครั้งที่สอง. โครงการจัดการความรู้หลักและปรัชญาการสื่อสาร กองทุนปิยาจารย์
ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ. (2549). สมรรถนะด้านการสื่อสารของสื่อบุคคลกับการระดมพลังการพัฒนา:
กรณีศึกษาประธานชุมชนคลองเจริญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ว.นิเทศศาสตร์. คณะ
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 24(3), 46-6.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2550). สื่อกับการเมือง: มุมมองของสื่อกับนักการเมือง ว.วิชาการ. *มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย*, 27(3), 211-218.

- อ้อมทิพย์ เมฆรักษาวนิช แคมป์ และ นเรศ สงเคราะห์สุข. (2549). บทบาทการสื่อสารในการเสริมพลังความเข้มแข็งของผู้หญิงในการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหนังสือได้ฟ้าฟ้าแห่งการศึกษาที่อนุคนและเครือข่ายการสื่อสาร ภาพรวมจากงานวิจัย: กาญจนนา แก้วเทพ บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- อาทิตย์ ทองอินทร์. (2555). เพราะ..จึงยอมไว้ใจ:บททดลองศึกษาความไว้วางใจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผ่านการทบทวนวรรณกรรมเชิงทฤษฎีและบางกรณีศึกษาการสร้างและการฟื้นคืนความไว้วางใจในต่างประเทศ. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 6(2) ตุลาคม-มีนาคม ,317-339.
- Antony Bryant & Kathy Charmaz. (2007). Handbook of Grounded Theory. India, Sage Publication.
- Bostrom. R. N. (1984). Competence In Communication A Multidisciplinary Approach. Sage Publications Ltd.
- Berlo, D. K. (1960). The Process of Communication. New York: Holt, Rinehart and Winston INC.
- Cathy Urquhart. (2013) . Grounded Theory for Qualitative Research : A Practical Guide. Thousand Oaks, CA : Sage Publications Inc.
- Dalf, Richard L. (2005). The Leadership Experience. 3th ed. Cincinnati, OH: Thompson South-Western.
- Davis K. (1962). Human Relations At Work. New York : Mc Graw-Hill.
- Deborah J. Barrett. (2010). Leadership Communication Third Edition. New York McGraw-Hill Companies.
- _____. (2006) . Leadership Communication: A Communication Approach for Senior – Level Managers in Handbook of Business Strategy. Emerald Group Publishing. Pages 385-390.
- Deborah J. Stigall (2005).A Vision For A Theory Of Competent Leader Communication: The Impact of Perceived Leader Communication Behaviors On Emergent Leadership And Relational And Performance Outcomes In Collaborative Groups. A Dissertation : Doctor Of Philosophy, The College of Communication and Information Studies at the University Of Kentucky.
- Gerber, G. (1956). Towards a general theory of communication. Audio-Visual Communication Review, 4:171-199.

- Hackman, Michael Z & Johnson, Craig E.(2004) . Leadership: A Communication Perspective. Illinois: Waveland Press.
- Holladay, S.J. & Coombs, W.T. (1993). Communication vision : A exploration of the role of delivery in the creation of leader charisma. *Management communication Quarterly*, 6, 405-427.
- Brown J., Gaudin P. and Moran W. (2013). PR and Communication in Local Government and Public Services. United Kindom, Kogan Page Limited .
- Jablin, F. M., House, a., Lee, J., & Roth, N. L. (1994) . Communication competency in organization: Conceptualization and comparison across Multiple levels of analysis. Texas : University of Texas at Austin Ablex.
- John W. Creswell. (2003) . Research Desing: Qualitative,Quantitative and Mixed Method Approaches Second Edition.United State of America, Sage Publications Inc.
- Juliet Corbin and Anselm Strauss. (2015) . Basic of Qualitative Research : Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Los Angeles : Sage Publications Inc. Sage Publications Inc.
- Institute for Public Diplomacy & Global Communication. (2009) . The Contribution of Government Communication Capacity to Achieving Good Governance Outcomes. The George Washington Univesity.
- Majastina Rouhiainen (2006) . The Communication competence Of Leaders Rethinking the Communication Competence of Leaders. Paper presented at the 56th Annual Conference of the International Communication Association “ Network Communication Research”. Dresen, Germany, June 19-23.
- Marilyn Macik-Frey. (2007) . Communication Centered Approach to Leadership: The Relationship of Interpersonal Communication Competence to Transformational Leadership And Emotional Intelligence. Dissertation : Doctor of Philosophy, The University of Texas At Arlington.
- Mc Croskey Jame C., and John A. Daley, eds. (1987). Personality and Interpersonal Communication. Beverly Hill ca: Sage.
- Minstzberg Henry. (1971). Managerial Work: Analysis from Observation. *Management Science*.18(2): 97-110.
- Miller, G. R. (1966). On defining communication: Another stab. *Journal of Communication*, 16: 88-89.

- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Management Work*. (New York: Harper & Row).
- Mohd. Yusof Hussain. (2006). *Media Muslim Society First Edition*. Kuala Lumpur, Malaysia: Ampang Press Sdn.Bhd.
- Nuredayu Omar. (2014). *Communication Competence during Preparation Phase of the Direct Selling Communication Activities*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 155 (i-come'2014) : 228-235.
- Pavitt, C. (1999). *Theorizing about the group communication-leadership relationship: Input-process-output and functional models* In L.R. Frey, D. S. Gouran, & M.S. Poole (Eds.) *The handbook of group communication theory and research* (pp.313-334). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Paul E. Maklock. (2008). *The Link Between Leadership Style, Communication Competence, And Employee Satisfaction* *Journal of Business communication* : 45 : 61-78.
- P.S. Perkins. (2008). *The Art and Science of communications Tools for Effective Communication in the Workplace*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Robert N. Lussier and Christopher F. Achua. (2007). *Effective Leadership Third Edition* Thomson Higher Education.
- Rosenfeld, B. & Berko, M. (1975). *Communication with Competency*. Scott, Foresman and Company.
- Schramm, W. (1954). *The process and effects of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Sharbrough et al. (2006). *Motivation language in Industry: Its impact on job Satisfaction and Perceived Supervisor Effectiveness*. *Journal of Business Communication*, 43, 322-343.
- Sherwyn P. Morreale, Brian H. Spitzberg, J. Kevin Barge. (2007). *Human Communication: Motivation, Knowledge, and Skills, Second Edition*. Thomson Wadsworth.
- Singhal, A. (2001). *Facilitating community participation through communication for social change*. New York: Unicef.
- Simon, Herbert A. (1968). *Administration Behavior*. 2nd ed. New York : Harp.
- Spitzberg B. H. and Cupach. W. R. (1981). *Self monitoring and relational competence*. Paper presented at the Speech Communication Association Convention, Anaheim, CA.

- Spitzberg, B. H. (1983) .Communication Competence as knowledge, skill, and impression. *Communicaiton Education*,323-329.
- Sriussadaporn-chareonngam,N.& Jablin, F.M.(1999) . An Explanatory Study of Communication Competence in Thai organization. *The Journal of Business Communication*. 36(4) : 382-419.
- Suffian Hadi Ayub, Norhayati Abd Manaf and Mohammad Rezal Hamzah. (2014). *Leadership : Communicating Strategically in the 21st Century*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 155 (i-come'2014) : 502-506.
- The Local Government Managers Australia(SA) Inc. (2005) . *Local Government Executive Leadership Competency Framework*. The Local Government Association of SA Inc Local Government Research and Development Scheme.
- Trenholm, Sarah & Jensen, Arthur, (2000). *Interpersonal Communication*. New York: Wadsworth Publishing Company.
- Vesna Bagaric and Jelena Mihaljevic Djgunovic. (2007). *Defining Communication Competence*. *Metodika*. 8 (1) :94-103.
- Vos, Maria. (2009) . *Communication Quality and Added Value: A Measurement Instrument for Municipalities*. *Journal of Communication Management*. 13 (4): 362
- Welsh Local Government Association. (2007) . *The Leadership Competency Framework for Welsh Local Government*. Welsh Local Government Association.
- www.cgg.gov.in Handbook on Communication Skills by Centre for Good Governance.
- www.irfi.org/articles_1401_1450/islam_leadership_principle.htm Islam Research Foundation International, Inc. *Islamic Leadership Principles(A Success Model for everyone and all times Presented by Dr.Adalat Khan Presiden . Mina Management Institute*.
- www.Unhabitat.org/press/get_Electronic_Version.asp?nr:2323. *The Local Eleted Leadership Series: Key Competencies For Improving Local Governance Volum 3: Concepts and Strategies*.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- 1. ชื่อ-สกุล** ผู้ช่วยศาสตราจารย์สันศักดิ์ ทองรินทร์

สถานที่ทำงาน สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

วุฒิการศึกษา ค.บ. (โสตทัศนศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ค.ม. (โสตทัศนศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์หรือความชำนาญ นิเทศศาสตร์/การสื่อสารมวลชน
- 2. ชื่อ-สกุล** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วศรีนวล

สถานที่ทำงาน สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครศรีธรรมราช ตำบลท่าวี อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วุฒิการศึกษา ศศ.บ. (การสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
นศ.ม.(นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปร.ค (การจัดการการสื่อสาร) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

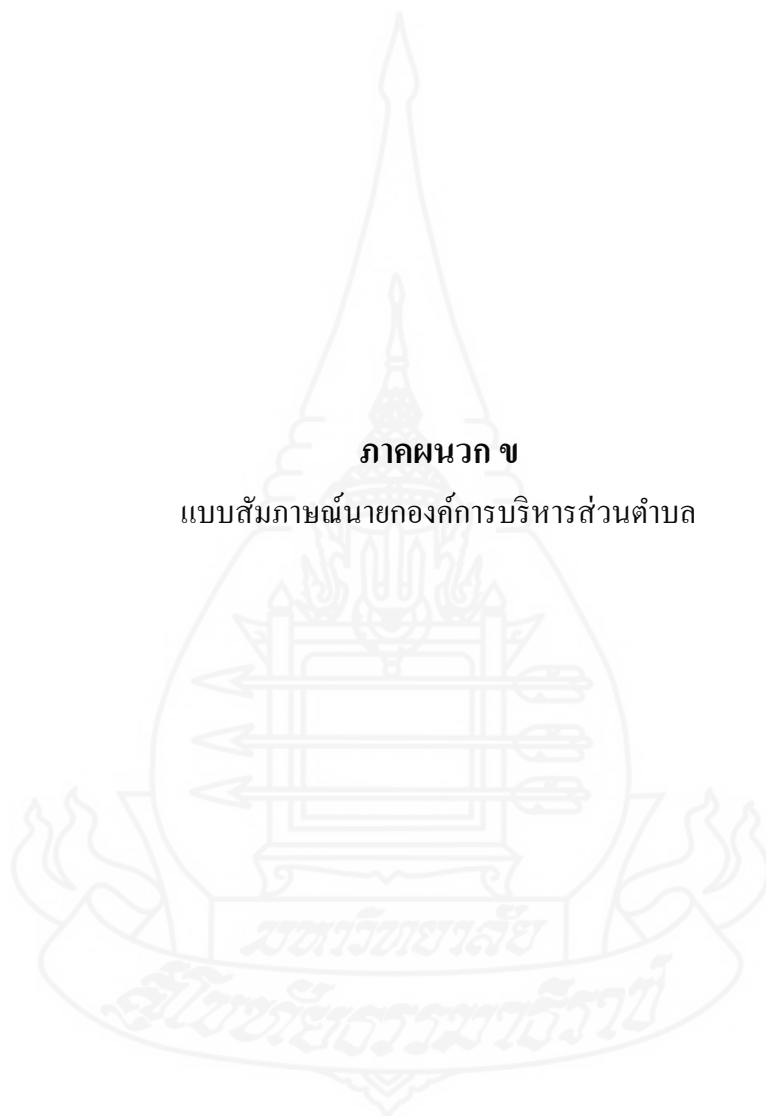
ประสบการณ์หรือความชำนาญ นิเทศศาสตร์/การวิจัยเชิงคุณภาพ
- 3. ชื่อ-สกุล** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอริ ยี่หมะ

สถานที่ทำงาน สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ตำบลเขารูปช้าง อำเภอมือง จังหวัดสงขลา

วุฒิการศึกษา ร.บ. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ร.ม.(สาขาการปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปร.ค (สาขาการปกครองท้องถิ่น) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์หรือความชำนาญ การปกครองท้องถิ่น/การวิจัยเชิงคุณภาพ

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบล





สำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ลำดับที่.....

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการทำคุณนิพนธ์

**เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้**

เครื่องมือวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 4 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับ ผู้วิจัยจะเปิดเผยข้อมูลที่วิเคราะห์และแปลผลแล้วเท่านั้น

นางนิชาวดี ตานีเห็ง

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ – สกุลของผู้ตอบ.....
2. ตำแหน่ง นายกองค้การบริหารส่วนตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
3. อายุ..... ปี
4. ศาสนา.....
5. ภูมิลำเนาเดิม และที่อยู่ปัจจุบัน.....
6. ประวัติการศึกษา
7. ประสบการณ์ด้านอาชีพและการทำงาน.....
8. ประสบการณ์ด้านการเป็นนักการเมืองท้องถิ่น.....ปี ตำแหน่ง.....
9. ประสบการณ์ด้านการเป็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบล.....ปี

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

(คำถามนำก่อนเข้าสู่การสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์)

1. กรุณาเล่าให้ฟังถึงประวัติส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ก่อนที่ท่านจะมาเป็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบล
 2. สาเหตุสำคัญที่ท่านตัดสินใจในการเข้ามาเป็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีปัจจัยอะไรบ้าง
 3. ท่านมีความรู้ ทักษะและทักษะเกี่ยวกับศาสตร์ด้านการสื่อสารอย่างไรบ้าง
 - 3.1 ความรู้ด้านการสื่อสาร
 - 3.2 ทักษะต่อการสื่อสาร
 - 3.3 ทักษะการสื่อสาร
 4. เมื่อได้รับการเลือกตั้งเป็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลแล้ว ท่านคิดว่าต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างไรบ้าง
- (คำถามหลักตามวัตถุประสงค์)

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ก. บริบททางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ลักษณะพื้นที่ที่นายก อบต. ทำการสื่อสารกับประชาชนในชุมชนเป็นอย่างไร
2. การเปิดรับข่าวสารและการส่งข่าวสารภายในชุมชนเป็นอย่างไร
3. การไหลเวียนข่าวสารในชุมชนมีลักษณะอย่างไร
4. กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด
5. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเป็นอย่างไร
6. สถานการณ์ที่ทำการสื่อสาร
7. ประเด็นเนื้อหาในการสื่อสาร
8. การใช้ช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
9. ระดับการสื่อสาร
10. ผลตอบกลับทางการสื่อสารของคู่สื่อสาร
11. ปัญหา อุปสรรคในการสื่อสาร
12. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แต่ละสถานการณ์
13. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้รูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

การปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข. การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

การสื่อสารเพื่อการบริหารภายในองค์กร

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. แต่ละวันภายในองค์กรมีอะไรบ้าง
2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่ นายก อบต. ติดต่อสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด
3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่ละครั้งของ นายก อบต. เพื่ออะไร
4. เนื้อหา/ประเด็นในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
5. นายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างไร
6. นายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารกับคนในองค์กรอย่างไร
7. นายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารในแต่ละโอกาสและสถานการณ์เป็นอย่างไร
8. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
9. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารแต่ละครั้งของนายก อบต. มีอะไรบ้าง

10. ท่านคิดว่าความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นในการบริหารภายในองค์กรของนายก อบต. มีอะไรบ้าง

11. ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นที่นายก อบต. ต้องใช้ในการบริหารภายในองค์กรมีอะไรบ้าง

12. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานอย่างไร

13. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสั่งการอย่างไร

14. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสอนงานอย่างไร

15. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการกำกับและติดตามงานอย่างไร

16. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการจูงใจในการทำงานอย่างไร

17. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษาอย่างไร

18. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการนำการประชุมอย่างไร

19. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร

20. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร

21. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างไร

การสื่อสารเพื่อการบริหารภายในชุมชน

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. กับคนภายในชุมชนมีอะไรบ้าง

2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่นายก อบต. ติดต่อสื่อสารในชุมชนมีกลุ่ม/ใครบ้าง

3. นายก อบต. มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นอย่างไร

4. เนื้อหา/ประเด็นที่นายก อบต. สื่อสารมีอะไรบ้าง

5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างไร

เพราะเหตุใด

6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปยังผู้รับสารอย่างไร

7. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นอย่างไร

8. ท่านคิดว่านายก อบต. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีอะไรบ้าง

9. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง

10. ท่านคิดว่าความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับ นายก อบต. ในการบริหารชุมชนมีอะไรบ้าง

11. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับ นายก อบต. ต้องใช้ในการบริหารชุมชนมีอะไรบ้าง

12. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนในชุมชนอย่างไร

13. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารขณะลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างไร

14. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการประชุมหมู่บ้านหรือการจัดทำเวทีประชาคมอย่างไร

15. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนอย่างไร

16. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร

17. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร

18. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายอย่างไร

19. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารอย่างไรในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน

การสื่อสารเพื่อการบริหารกับชุมชนภายนอก

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. กับบุคคล/องค์กรภายนอกมีอะไรบ้าง

2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่นายก อบต. ติดต่อสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด

3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของ นายก อบต. กับคนภายนอกแต่ละครั้งเพื่ออะไร

4. เนื้อหา/ประเด็นที่นายก อบต. สื่อสารมีอะไรบ้าง

5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างไร
เพราะเหตุใด

6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปยังผู้รับสารอย่างไร

7. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารแต่ละครั้งอย่างไร

8. ท่านคิดว่า นายก อบต. พบปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีอะไรบ้าง

9. ท่านคิดว่าปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสาร ของ นายก อบต. มีอะไรบ้าง

10. ท่านคิดว่า นายก อบต. ควรมีความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นในการบริหารกับองค์กรภายนอกมีอะไรบ้าง

11. ท่านคิดว่า นายก อบต. ควรมีทักษะทางการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารกับองค์กรภายนอกมีอะไรบ้าง

12. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการประชุมกับองค์กรภายนอกอย่างไร

13. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร

14. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างไร

15. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายอย่างไร
16. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร
17. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อจัดหางบประมาณในการพัฒนาอย่างไร
18. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารอย่างไรเมื่อไปร่วมกับกิจกรรมกับองค์กร

ภายนอก

ค. การสื่อสารทางการเมือง

1. ท่านมีความเข้าใจว่า การสื่อสารการเมืองอย่างไร
2. การสื่อสารการเมืองมีความสำคัญอย่างไรในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ในฐานะท่านเป็นนักการเมืองท้องถิ่น ท่านมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองภายในชุมชนและภายนอกชุมชนอย่างไร
4. ท่านมีรูปแบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองไปสู่ประชาชนด้วยวิธีการใดบ้าง
5. การกิจสำคัญของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นมีอะไรบ้าง
6. ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นเป็นอย่างไร
7. การสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในชุมชน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร
8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ง. การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. รูปแบบการใช้การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ประเด็นหรือเนื้อหาที่สื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีประเด็นและเนื้อหาอะไรบ้าง
3. ช่องทางการสื่อสารในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีอะไรบ้าง
4. ผู้รับสารเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. ผลตอบกลับทางการสื่อสารเป็นอย่างไรบ้าง
6. ปัญหาและอุปสรรคในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

7. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีปัจจัยใดบ้าง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนบุคคลส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ประสบการณ์ทางการบริหารส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
3. คุณวุฒิการศึกษาส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
4. ทักษะคิดส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
5. ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
6. ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคลส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

ตอนที่ 4 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกาภิวัตน์ส่งผลให้นายก อบต. ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารอย่างไร และพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง
2. การเปลี่ยนแปลงของชุมชนจากอดีตถึงปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตส่งผลให้ท่าน/นายก อบต. ต้องพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารอย่างไรบ้าง
3. กระบวนทัศน์หรือการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ความรู้ทางสื่อสารเพื่อการพัฒนาส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของ นายก อบต. อย่างไร
4. ปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอะไรบ้าง
5. ท่านคิดว่าสมรรถนะการสื่อสารที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรประกอบด้วยสมรรถนะการสื่อสารใดบ้าง เพราะเหตุใด

6. ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรีสมรรถนะการสื่อสารหลักอะไรบ้าง และสมรรถนะการสื่อสารเฉพาะหรือสมรรถนะย่อยใดบ้าง เพราะเหตุใด

สมรรถนะด้านการพูด

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการพูดมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร

2. วิธีการวิเคราะห์ผู้ฟัง (ผู้รับสาร) ก่อนการพูดเป็นอย่างไร

3. ขั้นตอนในการเตรียมตัวก่อนการพูดเป็นอย่างไร

3.1 การค้นหาข้อมูล

3.2 การกำหนดประเด็นเนื้อหาในการพูด

3.3 การเขียนเรียบเรียงเนื้อหาที่จะพูด

3.4 การวางโครงสร้างการพูด

3.5 การจัดทำบทพูด

3.6 การฝึกซ้อมก่อนพูด

4. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพูดมีลักษณะอย่างไร

5. ภาษาที่ใช้ในการพูดควรเป็นอย่างไร

6. การใช้น้ำเสียงในการพูดควรเป็นอย่างไร

7. การแสดงสีหน้าและท่าทางขณะพูดควรเป็นอย่างไร

8. การแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร

9. บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูด (นายก อบต.) ควรเป็นอย่างไร

10. การโต้ตอบผู้ฟังที่ให้เกิดความประทับใจควรเป็นอย่างไร

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สมรรถนะด้านการฟัง

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการฟังมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร

2. ท่านมีการเตรียมตัวที่จะรับฟังผู้อื่นอย่างไรบ้าง

3. ท่านมีทัศนคติต่อการฟังอย่างไรบ้าง

4. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการฟังแต่ละครั้งเพื่ออะไร

5. ใครเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ท่านต้องฟัง เพราะเหตุใด

6. การแสดงสีหน้าขณะฟังเป็นอย่างไร
7. ท่านมีการจดบันทึกการฟังอย่างไร
8. การนำข้อมูลจากการฟังไปจัดเก็บหรือนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร
9. ในทัศนะของท่านการฟังที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร
10. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

1. ท่านคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ท่านมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายอย่างไรก่อนการสร้างความสัมพันธ์
3. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่วนบุคคลส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร
4. ท่านคิดว่านายก อบต. ควรมีทัศนคติเชิงบวกอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์
5. ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (นายก อบต.) ในการสร้างความสัมพันธ์ ควรเป็นอย่างไร
6. การเลือกใช้คำพูดในการสร้างความสัมพันธ์ควรมีลักษณะอย่างไร
7. ท่านใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างไรที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อคู่สื่อสาร
8. ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารใดที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์
9. ท่านมีวิธีการอย่างไรในเข้าถึงจิตใจผู้อื่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์
10. ท่านมีภาวะอารมณ์อย่างไรในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
11. ทักษะการฟังในการสร้างความสัมพันธ์ควรมีลักษณะอย่างไร
12. ในทัศนะของท่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร ควรมีลักษณะอย่างไร
13. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สมรรถนะด้านการนำเสนอ

1. นายก อบต. ใช้การสื่อสารด้านการนำเสนอในกิจกรรมใดบ้าง
 2. ท่านต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารใดบ้างในการนำเสนอ
 3. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารใดบ้างที่จำเป็นสำหรับนายกอบต. ต้องใช้ในการนำเสนองาน เพราะเหตุใด
- 3.1 ท่านควรมีทักษะการพูดอย่างไรในการนำเสนอ

- 3.2 ทักษะการเขียนอย่างไรในการนำเสนอ
- 3.3 ทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ
4. การเตรียมตัวก่อนนำเสนองานทำอย่างไร
5. ท่านมีการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างไรก่อนนำเสนอ
6. การฝึกซ้อมก่อนนำเสนอทำอย่างไร
7. การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ฟังขณะนำเสนอมีลักษณะอย่างไร
8. การรับฟังผลตอบกลับในการนำเสนอด้วยวิธีการอย่างไร
9. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์

1. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อบทบาทการเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ท่านมีการสำรวจหรือศึกษาความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียต่อภาพลักษณ์ของท่านอย่างไร และผลการสำรวจเป็นอย่างไร
3. การวางแผนในการสร้างภาพลักษณ์ของท่านทำอย่างไร
 - 3.1 ด้านภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.2 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร (อบต.)
4. วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่านต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร
 - 4.1 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อสมาชิกในองค์กร (อบต.)
 - 4.2 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อประชาชนภายในชุมชน
 - 4.3 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อบุคคลภายนอกชุมชน
 - 4.4 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน
5. ในทัศนะของท่านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นอย่างไร
6. การประเมินผลการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์มีวิธีการอย่างไร

สมรรถนะการเลือกช่องทางในการสื่อสาร

1. ท่านมีการพิจารณาเลือกช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนที่เกี่ยวข้องอย่างไร
 - 1.1 การเลือกช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร (อบต.) เป็นอย่างไร
 - 1.2 การเลือกช่องทางการสื่อสารภายในชุมชนเป็นอย่างไร

- 1.3 การเลือกช่องทางการสื่อสารภายนอกชุมชนเป็นอย่างไร
- 1.4 การเลือกช่องทางการสื่อสารกับสาธารณชนเป็นอย่างไร
2. บริบทขององค์กร (อบต.) ส่งผลต่อการเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างไร
3. บริบทของชุมชนส่งผลต่อการเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างไร
4. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้รับสารในชุมชนส่งผลต่อการเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างไร
5. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารส่งผลต่อการเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างไร
6. ระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับสารเป้าหมายส่งผลต่อการเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างไร
7. ในทัศนะของท่านการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ทางการสื่อสารควรเป็นอย่างไร
8. สมรรถนะการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอะไรบ้าง
9. หากท่านประเมินตัวท่านเอง ท่านคิดว่าท่านมีสมรรถนะการสื่อสารอยู่ในระดับใด และท่านมีสมรรถนะทางการสื่อสารด้านใดบ้างที่เป็นจุดเด่นและตัวท่านควรมีการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด และควรมีวิธีการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารอย่างไร

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารประเด็นเนื้อหาอะไรบ้าง เพราะเหตุใด
2. ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านความรู้ทางการสื่อสารควรมีรูปแบบอย่างไร
3. การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านทัศนคติต่อการสื่อสารในประเด็นเนื้อหาอะไรบ้าง
4. ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านทัศนคติต่อการสื่อสารควรมีรูปแบบอย่างไร
5. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีทักษะทางการสื่อสารอะไรบ้าง เพราะเหตุใด
6. ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านทักษะทางการสื่อสารควรมีรูปแบบอย่างไร

7. วิธีการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายก อบต. ควรมีรูปแบบอย่างไรที่เหมาะสมและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการสื่อสารของนายก อบต. ได้จริงในภาพรวม

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารฝ่ายการเมือง/ผู้นำท้องที่/เจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล





แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารฝ่ายการเมือง/ผู้นำ
ท้องถิ่น/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/พนักงาน อบต.
ลำดับที่.....

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการทำคุณนิพนธ์

เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดน
ภาคใต้

เครื่องมือวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 4 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับ ผู้วิจัยจะเปิดเผยข้อมูลที่วิเคราะห์และแปลผลแล้วเท่านั้น

นางนิชชาดี ตานีเห็ง

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ – สกุลของผู้ตอบ.....
2. ตำแหน่งปัจจุบัน
3. อายุ..... ปี
4. ศาสนา.....
5. ภูมิลำเนาเดิม และที่อยู่ปัจจุบัน.....
6. ประวัติการศึกษา
7. ประสบการณ์ด้านการเป็นนักการเมืองท้องถิ่นในอดีต.....ปี ตำแหน่ง.....

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ก. บริบททางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ลักษณะพื้นที่ที่นายก อบต. ทำการสื่อสารกับประชาชนในชุมชนเป็นอย่างไร
2. การเปิดรับข่าวสารและการส่งข่าวสารภายในชุมชนเป็นอย่างไร
3. การไหลเวียนข่าวสารในชุมชนมีลักษณะอย่างไร
4. กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด
5. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเป็นอย่างไร
6. สถานการณ์ที่ทำการสื่อสาร
7. ประเด็นเนื้อหาในการสื่อสาร
8. การใช้ช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
9. ระดับการสื่อสาร
10. ผลตอบกลับทางการสื่อสารของผู้สื่อสาร
11. ปัญหา อุปสรรคในการสื่อสาร
12. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แต่ละสถานการณ์
13. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้รูปแบบการสื่อสารใน

การปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข. การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

การสื่อสารเพื่อการบริหารภายในองค์กร

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. แต่ละวันภายในองค์กรมีอะไรบ้าง
2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่ นายก อบต. ติดต่อสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด
3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่ละครั้งของ นายก อบต. เพื่ออะไร
4. เนื้อหา/ประเด็นในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
5. นายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างไร
6. นายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารกับคนในองค์กรอย่างไร
7. นายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารในแต่ละโอกาสและสถานการณ์เป็นอย่างไร
8. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
9. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารแต่ละครั้งของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
10. ท่านคิดว่าความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นในการบริหารภายในองค์กรของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
11. ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นที่นายก อบต. ต้องใช้ในการบริหารภายในองค์กรมีอะไรบ้าง
12. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานอย่างไร
13. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสั่งการอย่างไร
14. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสอนงานอย่างไร
15. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการกำกับและติดตามงานอย่างไร
16. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการจูงใจในการทำงานอย่างไร
17. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษาอย่างไร
18. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อนำการประชุมอย่างไร
19. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร
20. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร
21. นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างไร

การสื่อสารเพื่อการบริหารภายในชุมชน

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. กับคนภายในชุมชนมีอะไรบ้าง

2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่นายก อบต. ติดต่อสื่อสารในชุมชนมีกลุ่ม/ใครบ้าง
 3. นายก อบต. มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นอย่างไร
 4. เนื้อหา/ประเด็นที่นายก อบต. สื่อสารมีอะไรบ้าง
 5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ไปยังกลุ่มเป้าหมาย
 อย่างไร เพราะเหตุใด

6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปยังผู้รับสารอย่างไร
 7. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นอย่างไร
 8. ท่านคิดว่านายก อบต. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีอะไรบ้าง
 9. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
 10. ท่านคิดว่าความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับ นายก อบต. ในการบริหาร
 ชุมชนมีอะไรบ้าง

11. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับ นายก อบต. ต้องใช้ในการบริหาร
 ชุมชนมีอะไรบ้าง

12. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนในชุมชน
 อย่างไร

13. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารขณะลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียนประชาชน
 อย่างไร

14. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการประชุมหมู่บ้านหรือการจัดทำ
 เวทีประชาคมอย่างไร

15. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน
 อย่างไร

16. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร

17. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร

18. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายอย่างไร

19. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารอย่างไรในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน

การสื่อสารเพื่อการบริหารกับชุมชนภายนอก

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. กับบุคคล/องค์กรภายนอกมี
 อะไรบ้าง

2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่นายก อบต. ติดต่อสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด

3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของ นายก อบต. กับคนภายนอกแต่ละครั้งเพื่ออะไร
 4. เนื้อหา/ประเด็นที่นายก อบต. สื่อสารมีอะไรบ้าง
 5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย
 อย่างไร เพราะเหตุใด

6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปยังผู้รับสารอย่างไร
 7. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารแต่ละครั้งอย่างไร
 8. ท่านคิดว่า นายก อบต. พบปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีอะไรบ้าง
 9. ท่านคิดว่าปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสาร ของ นายก อบต. มีอะไรบ้าง
 10. ท่านคิดว่า นายก อบต. ควรมีความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นในการบริหารกับ
 องค์กรภายนอกมีอะไรบ้าง

11. ท่านคิดว่า นายก อบต. ควรมีทักษะทางการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการ
 บริหารกับองค์กรภายนอกมีอะไรบ้าง

12. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการประชุมกับองค์กรภายนอก
 อย่างไร

13. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร
 14. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างไร
 15. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายอย่างไร
 16. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร
 17. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อจัดหางบประมาณในการพัฒนา
 อย่างไร

18. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารอย่างไรเมื่อไปร่วมกับกิจกรรมกับ
 องค์กรภายนอก

ค. การสื่อสารทางการเมือง

1. ท่านมีความเข้าใจว่า การสื่อสารการเมืองอย่างไร
 2. การสื่อสารการเมืองมีความสำคัญอย่างไรในการปฏิบัติงานของนายกองค์การ
 บริหารส่วนตำบล

3. ในฐานะท่านเป็นนักการเมืองท้องถิ่น ท่านมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้าน
 การเมืองภายในชุมชนและภายนอกชุมชนอย่างไร

4. ท่านมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเมือง ไปสู่ประชาชน
 ด้วยวิธีการใดบ้าง

5. ภารกิจสำคัญของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นมีอะไรบ้าง

6. ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นเป็นอย่างไร

7. การสร้างความน่าเชื่อถือความไว้วางใจและมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในชุมชน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร

8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ง. การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. รูปแบบการใช้การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

2. ประเด็นหรือเนื้อหาที่สื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีประเด็นและเนื้อหาอะไรบ้าง

3. ช่องทางการสื่อสารในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีอะไรบ้าง

4. ผู้รับสารเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ปัญหาและอุปสรรคในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

7. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีปัจจัย

ใดบ้าง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนบุคคลส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

2. ประสิทธิภาพทางการบริหารส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

3. คุณวุฒิการศึกษาส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

4. ทักษะคิดส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

5. ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

6. ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคลส่งผลกระทบต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

ตอนที่ 4 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรประกอบด้วยสมรรถนะการสื่อสารใดบ้าง เพราะเหตุใด

2. ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรมีสมรรถนะการสื่อสารหลักอะไรบ้าง และสมรรถนะการสื่อสารเฉพาะหรือสมรรถนะย่อยใดบ้าง เพราะเหตุใด

3. นายก อบต. มีจุดเด่นด้านสมรรถนะการสื่อสารด้านใดบ้าง มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารบ่งชี้อย่างไร

4. นายก อบต. มีข้อควรปรับปรุงด้านสมรรถนะการสื่อสารด้านใดบ้าง มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารบ่งชี้อย่างไร

5. ให้ท่านประเมินสมรรถนะการสื่อสารของ นายก อบต. ในการปฏิบัติงานในมุมมองของท่านเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ก. สมรรถนะด้านการพูด

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการพูดมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร

2. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างไร

3. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับผู้บริหารฝ่ายการเมืองอย่างไร

4. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับผู้นำท้องที่ในชุมชนอย่างไร

5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับเจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตพื้นที่ อบต. อย่างไร

6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับประชาชนอย่างไร

ข. สมรรถนะด้านการฟัง

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการฟังมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร
2. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างไร
3. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับผู้บริหารฝ่ายการเมืองอย่างไร
4. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกับผู้นำท้องถิ่นในชุมชนอย่างไร
5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตพื้นที่ อบต. อย่างไร
6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกับประชาชนอย่างไร

ค. สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

1. ท่านคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายอย่างไรก่อนการสร้างความสัมพันธ์
3. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่วนบุคคลของ นายก อบต. ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร
4. ท่านคิดว่านายก อบต. ควรมีทัศนคติเชิงบวกอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์
5. ท่านคิดว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (นายก อบต.) ในการสร้างความสัมพันธ์เป็นอย่างไร
6. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีการเลือกใช้คำพูดในการสร้างความสัมพันธ์อย่างไร
7. นายก อบต. มีการใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างไรที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อคู่สื่อสารภายในองค์กร ภายในชุมชนและ ภายนอกชุมชน
8. ท่านคิดว่านายก อบต. ควรใช้ช่องทางการสื่อสารใดที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานตำบลผู้บริหารฝ่ายการเมือง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนในตำบล
9. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการอย่างไรในเข้าถึงจิตใจผู้อื่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์

10. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีภาวะอารมณ์อย่างไรในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

11. ในทัศนะของท่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายก อบต. กับกลุ่มเป้าหมายภายในและภายนอกชุมชนอย่างไร

ง. สมรรถนะด้านการนำเสนอ

1. นายก อบต. มีทักษะในการนำเสนอต่อหน้าชุมชนหรือต่อหน้าสาธารณะอย่างไรบ้าง

2. ท่านคิดว่า นายก อบต. ต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารใดบ้างในการนำเสนอ

3. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารใดบ้างที่จำเป็นสำหรับนายก อบต. ต้องใช้ในการนำเสนองาน เพราะเหตุใด

จ. สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์

1. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อบทบาทการเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

2. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ของนายก อบต. ในมุมมองของพนักงานในองค์กร ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน อย่างไร

3. จุดเด่นด้านภาพลักษณ์ของนายก อบต. มีอะไรบ้าง

4. จุดที่ควรปรับปรุงด้านภาพลักษณ์ของนายก อบต. มีอะไรบ้าง

5. ท่านคิดว่า นายก อบต. ควรมีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร

5.1 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อพนักงานส่วนตำบล/บุคลากรในองค์กร (อบต.)

5.2 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อผู้บริหารฝ่ายการเมือง

5.3 ประชาชนภายในชุมชน

5.4 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่

5.5 วิธีการสร้างภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน

ฉ. สมรรถนะการเลือกช่องทางในการสื่อสาร

1. นายก อบต. มีการพิจารณาเลือกช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนที่เกี่ยวข้องอย่างไร

1.1 การเลือกช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร (กับพนักงานส่วนตำบล/หัวหน้าส่วน) เป็นอย่างไร

1.2 การเลือกช่องทางการสื่อสารกับผู้บริหารฝ่ายการเมือง เป็นอย่างไร

1.3 การเลือกช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ เป็นอย่างไร

- 1.4 การเลือกช่องทางการสื่อสารกับประชาชน เป็นอย่างไร
- 1.5 การเลือกช่องทางการสื่อสารกับบุคคลภายนอก เป็นอย่างไร
- 1.6 การเลือกช่องทางการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด เป็นอย่างไร
2. ในทัศนะของท่าน นายก อบต. ควรมีการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ทางการสื่อสารควรเป็นอย่างไร
3. สมรรถนะทางการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอะไรบ้าง

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารประเด็นเนื้อหาอะไรบ้าง เพราะเหตุใด
2. ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านทักษะทางการสื่อสารควรมีรูปแบบอย่างไร
3. การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านทัศนคติต่อการสื่อสารในประเด็นเนื้อหาอะไรบ้าง
4. ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านทัศนคติต่อการสื่อสารควรมีรูปแบบอย่างไร
5. วิธีการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายก อบต. ควรีรูปแบบอย่างไรที่เหมาะสมและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสารของนายก อบต. ได้จริงในภาพรวม

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ (การสนทนากลุ่ม) สำหรับประชาชนผู้รับบริการ





แบบสัมภาษณ์(สนทนากลุ่ม)สำหรับประชาชน

ลำดับที่.....

แบบสัมภาษณ์ (สนทนากลุ่ม) เพื่อการทำคุณฉันทิพนธ์

เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

เครื่องมือวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 4 องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับ ผู้วิจัยจะเปิดเผยข้อมูลที่วิเคราะห์และแปลผลแล้วเท่านั้น

นางนิชวดี ดานีเห็ง

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ – สกุลของผู้ตอบ.....
2. ตำแหน่งปัจจุบัน
3. อายุ..... ปี
4. ศาสนา.....
5. ภูมิลำเนาเดิม และที่อยู่ปัจจุบัน.....

ตอนที่ 2 รูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ก. บริบททางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ลักษณะพื้นที่ที่นายก อบต. ทำการสื่อสารกับประชาชนในชุมชนเป็นอย่างไร
2. การเปิดรับข่าวสารและการส่งข่าวสารภายในชุมชนเป็นอย่างไร
3. การไหลเวียนข่าวสารในชุมชนมีลักษณะอย่างไร
4. กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารมีใครบ้าง เพราะเหตุใด
5. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเป็นอย่างไร
6. สถานการณ์ที่ทำการสื่อสาร
7. ประเด็นเนื้อหาในการสื่อสาร
8. การใช้ช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
9. ระดับการสื่อสาร
10. ผลตอบกลับทางการสื่อสารของคู่สื่อสาร
11. ปัญหา อุปสรรคในการสื่อสาร
12. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แต่ละสถานการณ์
13. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้รูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข. การสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กร

การสื่อสารเพื่อการบริหารภายในชุมชน

1. กิจกรรมการทางการสื่อสารของนายก อบต. กับคนภายในชุมชนมีอะไรบ้าง
2. บุคคล/กลุ่มเป้าหมายที่นายก อบต. ติดต่อสื่อสารในชุมชนมีกลุ่ม/ใครบ้าง
3. นายก อบต. มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นอย่างไร
4. เนื้อหา/ประเด็นที่นายก อบต. สื่อสารมีอะไรบ้าง
5. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างไร เพราะเหตุใด
6. ท่านคิดว่านายก อบต. มีรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปยังผู้รับสารอย่างไร
7. ท่านคิดว่านายก อบต. มีการหวังผลในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นอย่างไร
8. ท่านคิดว่านายก อบต. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีอะไรบ้าง
9. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
10. ท่านคิดว่าความรู้ทางการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับ นายก อบต. ในการบริหารชุมชนมีอะไรบ้าง
11. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับ นายก อบต. ต้องใช้ในการบริหารชุมชนมีอะไรบ้าง
12. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนในชุมชนอย่างไร
13. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารขณะลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างไร
14. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการประชุมหมู่บ้านหรือการจัดทำเวทีประชาคมอย่างไร
15. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารในการจัดการความขัดแย้งในชุมชนอย่างไร
16. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อการประสานงานอย่างไร
17. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างไร
18. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายอย่างไร
19. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการสื่อสารอย่างไรในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน

ค. การสื่อสารทางการเมือง

1. นายก อบต. ในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นควรมีคุณลักษณะอย่างไร
2. ความประทับใจต่อนายก อบต.
3. จุดด้อยหรือจุดที่นายก อบต. ควรปรับปรุงมีอะไรบ้าง
4. นายก อบต. มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองไปสู่ประชาชนด้วยวิธีการใดบ้าง
5. ภารกิจสำคัญของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นมีอะไรบ้าง
6. ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะนักการเมืองท้องถิ่นเป็นอย่างไร
7. การสร้างความน่าเชื่อถือความไว้วางใจและมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนในชุมชน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร
8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ง. การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. รูปแบบการใช้การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ประเด็นหรือเนื้อหาที่สื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีประเด็นและเนื้อหาอะไรบ้าง
3. ช่องทางการสื่อสารในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีอะไรบ้าง
4. ผู้รับสารเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. ผลตอบกลับทางการสื่อสารเป็นอย่างไรบ้าง
6. ปัญหาและอุปสรรคในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน
7. ปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมีปัจจัย

ใดบ้าง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคลของนายกองค์การบริหารส่วนบุคคลส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
2. ประสิทธิภาพทางการบริหารส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
3. คุณวุฒิการศึกษาส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
4. ทักษะคิดส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
5. ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร
6. ทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคลส่งผลต่อรูปแบบการใช้การสื่อสารในการปฏิบัติของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างไร

ตอนที่ 4 องค์ประกอบสมรรถนะทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะการสื่อสารที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรประกอบด้วยสมรรถนะทางการสื่อสารใดบ้าง เพราะเหตุใด
2. ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรมีสมรรถนะการสื่อสารหลักอะไรบ้าง และสมรรถนะการสื่อสารเฉพาะหรือสมรรถนะย่อยใดบ้าง เพราะเหตุใด
3. นายก อบต. มีจุดเด่นด้านสมรรถนะทางการสื่อสารด้านใดบ้าง มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารบ่งชี้อย่างไร
4. นายก อบต. มีข้อควรปรับปรุงด้านสมรรถนะทางการสื่อสารด้านใดบ้าง มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารบ่งชี้อย่างไร
5. ให้ท่านประเมินสมรรถนะทางการสื่อสารของ นายก อบต. ในการปฏิบัติงานในมุมมองของท่านเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ก. สมรรถนะด้านการพูด

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการพูดมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร
2. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกับผู้นำท้องถิ่นชุมชนอย่างไร
3. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการพูดเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรกับประชาชนอย่างไร

ข. สมรรถนะด้านการฟัง

1. ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการฟังมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร
2. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกับผู้นำท้องถิ่นชุมชนอย่างไร
3. ท่านคิดว่านายก อบต. มีทักษะการฟังเพื่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกับประชาชนอย่างไร

ค. สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

1. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่วนบุคคลของ นายก อบต. ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของนายก อบต. อย่างไร
2. ท่านคิดว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (นายก อบต.) ในการสร้างความสัมพันธ์เป็นอย่างไร
3. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีการเลือกใช้คำพูดในการสร้างความสัมพันธ์อย่างไร
4. นายก อบต. มีการใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างไรที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อคู่สื่อสารภายในชุมชนและ ภายนอกชุมชน
5. ท่านคิดว่านายก อบต. ควรใช้ช่องทางการสื่อสารใดที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในตำบล
6. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีวิธีการอย่างไรในเข้าถึงจิตใจผู้อื่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์
7. ท่านคิดว่า นายก อบต. มีภาวะอารมณ์อย่างไรในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
8. ในทัศนะของท่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายก อบต. กับประชาชนเป็นอย่างไร

ง. สมรรถนะด้านการนำเสนอ

1. นายก อบต. มีทักษะในการนำเสนอต่อหน้าชุมชนหรือต่อหน้าสาธารณะอย่างไรบ้าง
2. ท่านคิดว่า นายก อบต. ต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารใดบ้างในการนำเสนอ
3. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารใดบ้างที่จำเป็นสำหรับนายก อบต. ต้องใช้ในการนำเสนองาน เพราะเหตุใด

จ. สมรรถนะการสร้างภาพลักษณ์

1. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ของนายก อบต. ในมุมมองของประชาชนอย่างไร
2. จุดเด่นด้านภาพลักษณ์ของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
3. จุดที่ควรปรับปรุงด้านภาพลักษณ์ของนายก อบต. มีอะไรบ้าง
4. ท่านคิดว่า นายก อบต. ควรมีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร

ฉ. สมรรถนะการเลือกช่องทางในการสื่อสาร

1. นายก อบต. เลือกช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนที่เกี่ยวข้องอย่างไร
2. ในทัศนะของท่าน นายก อบต. ควรมีการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ทางการสื่อสารควรเป็นอย่างไร
3. สมรรถนะทางการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอะไรบ้าง

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นอย่างไรที่ประชาชนพึงพอใจและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ



ภาคผนวก จ

ภาพกิจกรรมการสัมมนาเชิงลึกและการสนทนากลุ่ม



สัมภาษณ์ นายสมุท มออำหัด
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา : อำเภอเมือง จังหวัดยะลา



สัมภาษณ์ นายทง ไหมเหลือง
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา : อำเภอเมือง จังหวัดยะลา



สัมภาษณ์ นายคอชีร์ มามู
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาประดู่ : อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี



สัมภาษณ์ นายมะรอสดี เงาะ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบานา : อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี



สัมภาษณ์ นายหามะกอเซ็ง เจะมะ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู : อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี



สัมภาษณ์ นายรุสลัน อารง
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน : อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส



สัมภาษณ์ นายนิทัศน์ ศรีชมพู่

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา : อำเภอเมือง จังหวัดยะลา



สัมภาษณ์ นายสันติ เจ๊ะธานี

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 บ้านห้วยเป็ยะ ตำบลนาประดู่ อ.โคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี



สัมภาษณ์ นายศุภรี เจ๊ะมะ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง
จังหวัดปัตตานี

สัมภาษณ์ นายบุลกีนิ นิยม รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี



สัมภาษณ์ ส.อ.ดำรงศักดิ์ ทองดีนอก
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา



สัมภาษณ์ นายวิวรรณ ชัยบำรุง
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโลกเขียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส



สนทนากลุ่มผู้นำชุมชนและประชาชนตำบลยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางนิชาวดี ตานีเห็ง
วัน เดือน ปีเกิด	16 เมษายน 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
สถานที่ทำงาน	สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และสื่อดิจิทัล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และสื่อดิจิทัล
ประวัติการศึกษา	<p>ปี พ.ศ. 2532 วารสารศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> <p>ปี พ.ศ. 2545 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์</p>
ประวัติการทำงาน	<p>ปี พ.ศ. 2547-2549 รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา</p> <p>ปี พ.ศ. 2547-2557 วิทยากรบรรยายด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร การเขียนบทโทรทัศน์เพื่อ การประชาสัมพันธ์การบริการสู่ความเป็นเลิศ เทคนิคการให้สัมภาษณ์ สื่อมวลชนและสื่อชุมชนการสร้างสรรค์เนื้อหาเพื่อสื่อสารทางการตลาดผลิตภัณฑ์ชุมชนสำหรับสื่อใหม่ และการสื่อสารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาชุมชน กำหนดหน่วยงานราชการภาครัฐกิจและภาคประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้</p> <p>ปี พ.ศ. 2547-2560 หัวหน้าโครงการวิจัยด้านการสื่อสารองค์กร การวิจัยด้านการสื่อสารชุมชนและการวิจัยด้านการพัฒนาเยาวชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 18 โครงการวิจัย โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้และงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณบำรุงการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา</p>