

รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล



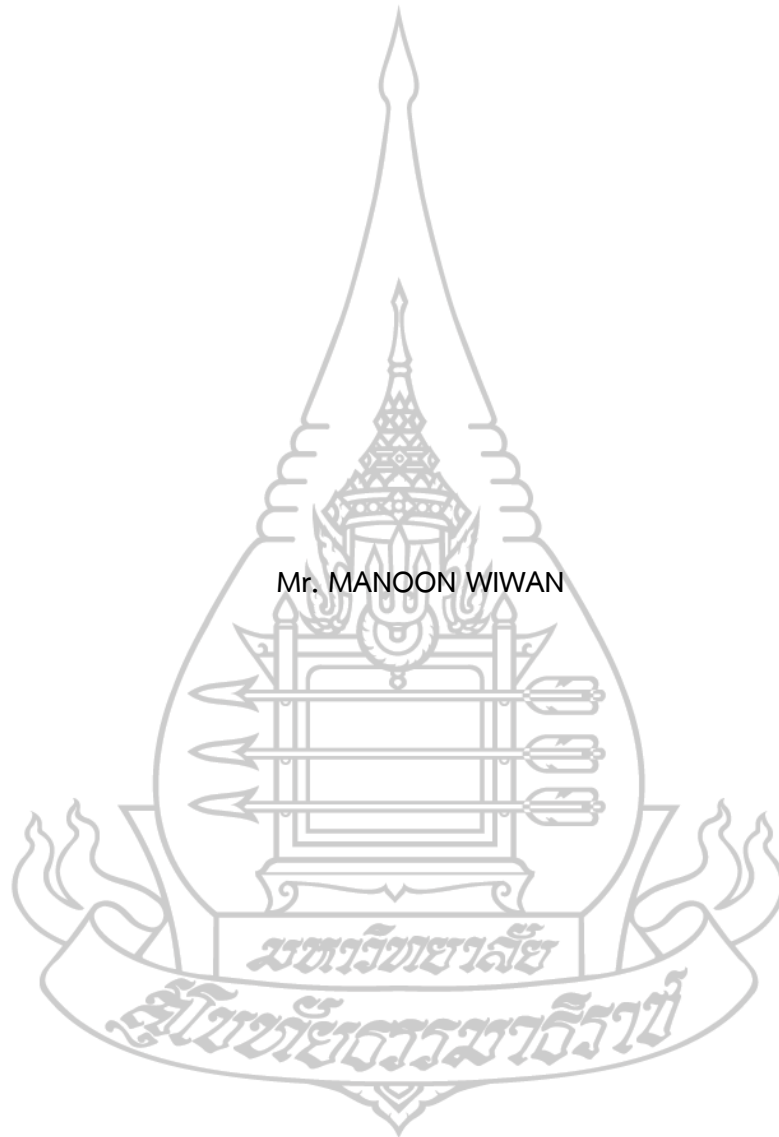
คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แขนงวิชานวัตกรรมการ

สื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น

สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Communication Management Model in Municipal Council Affairs



Mr. MANOON WIWAN

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Doctor of Philosophy in Communication Innovation for Political and
Local Administration

School of Communication Arts
Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อคุณสมบัติ	รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล
ชื่อและนามสกุล	นายมณูญ วิวรรณ
แขนงวิชา / วิชาเอก	นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ 3. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์

คุณสมบัตินี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรระดับปริญญาเอก เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบคุณสมบัติ

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว)	
.....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ คำสุข)	
.....	ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)	

ชื่อคุณูปนิพนธ์ รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ผู้วิจัย นายมนูญ วิวรรณ รหัสนักศึกษา 4641500105

ปริญญา: ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์

บุญศิริ (3) รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล 2) กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล และ 3) รูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2565-2566 ของคณะกรรมการกระจายอำนาจ สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 3 แห่ง รวมจำนวน 24 คน คือ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรี 3 คน 2) ประธานสภา 3 คน 3) เลขานุการสภา 3 คน 4) สมาชิกสภาเทศบาล 6 คน 5) ตัวแทนชุมชน 6 คน และ 6) ผู้เชี่ยวชาญการสื่อสาร 3 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย พบว่า 1) แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ประกอบด้วยแนวความคิดหลัก ได้แก่ การสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาในฐานะผู้แทนประชาชนกับประชาชนในชุมชน และสมาชิกสภากับฝ่ายบริหารของเทศบาลในพันธกิจที่สำคัญ คือ การสื่อสารในการประชุมสภาสมัยสามัญและสมัยวิสามัญเพื่อปฏิบัติงานตามกรอบบทบาทหน้าที่ตามกฎหมาย การสื่อสารเพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนเชิงลึกเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหให้กับประชาชน การสื่อสารรับเรื่องราวร้องทุกข์สื่อสารไปยังฝ่ายบริหารของเทศบาล การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ในการปกครองและการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุข การสื่อสารเพื่อการสร้างความเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้นเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมมีความรับผิดชอบในหน้าที่ในการพัฒนาเทศบาลของตนเอง และการสื่อสารผลงานของงานด้านกิจการสภาเทศบาลในการทำหน้าที่ในสภาเทศบาลและหน้าที่นอกสภาเทศบาลเพื่อสร้างการรับรู้กับประชาชนในฐานะผู้เลือกสมาชิกสภาเข้ามาทำงาน ส่วนนโยบายการจัดการการสื่อสาร คือ การจัดการการสื่อสารทุกรูปแบบไปยังกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายด้วยเนื้อหาที่เลือกสรรเฉพาะผ่านช่องทางและสื่อที่เหมาะสมตามกลุ่มผู้รับสารที่แตกต่างกัน 2) กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ประกอบด้วย การวางแผนการสื่อสารโดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดกลยุทธ์การสื่อสารทางด้านเนื้อหา ช่องทางการสื่อสาร และสื่อต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการออกแบบสาร ผลิตสื่อ ให้นำเสนอใจ ชวนติดตาม เผยแพร่ตามช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด ประเมินผลการสื่อสารโดยกำหนดกรอบแนวคิดการประเมินที่ชัดเจนและครอบคลุม ดำเนินการประเมินผลการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจในการจัดการการสื่อสารด้วยวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนายกระดับการสื่อสารให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และ 3) รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย มุ่งทบทวนแนวความคิด นโยบาย กระบวนการ และกลยุทธ์การสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทการสื่อสารเฉพาะพื้นที่และสภาพปัญหาของแต่ละเทศบาล การสร้างสรรค์ในการผลิตสื่อให้นำเสนอใจ ตามลักษณะของผู้รับสารในแต่ละประเภทโดยคำนึงถึงผู้รับสารในแต่ละเจนเนอเรชันด้วย พัฒนากิจกรรมการสื่อสารดิจิทัลโดยเฉพาะการออกแบบเนื้อหาและการผลิตสื่อให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบการสื่อสารของเทศบาล พัฒนากิจกรรมการสื่อสารให้กับประธานสภาสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาล ด้านการพูดในที่ชุมชน การโน้มน้าวใจ การเป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ การเจรจาต่อรอง การพูดในการทำหน้าที่ในสภาเทศบาล การพูดนำเสนอสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนจากการร้องทุกข์ การประสานงานกับผู้บริหารเทศบาล และผู้นำชุมชน การออกแบบสารและสื่อสมัยใหม่ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมืออาชีพที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับสารอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ รูปแบบการจัดการการสื่อสาร แนวความคิดและนโยบาย รูปแบบการจัดการ กิจการสภาเทศบาล

Dissertation title: “Communication Management Model in Municipal Council Affairs”

Researcher: “Mr. MANOON WIWAN”; ID: “4641500105”;

Degree: Doctor of Philosophy (Communication Innovation for Political and Local Administration);

Dissertation advisors: (1) Dr. Wittayatorn Tokeaw, Associate Professor (2) Dr. Karn Boonsiri, Assistant Professor (3) Dr. Jitraporn Sudhivoraseth, Associate Professor ,

Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this research were to study 1) concepts and policies of communication management in the work and operations of municipal councils; 2) the process of communication management used by municipal councils; and 3) the efficient communication management at municipal councils.

This was qualitative research using the method of in-depth interviews. The 24 key informants were chosen through purposive sampling from 3 local administrative organizations that were designated as municipalities and had been recognized with awards for good management in the 2022-2023 budget year by the Decentralization Committee (part of the Office of the Permanent Secretary, under the Office of the Prime Minister), namely, Khon Kaen City Municipality (*Thesaban Nakhon* Khon Kaen) in Khon Kaen Province, 2) Thung Song Town Municipality (*Thesaban Mueang* Thung Song) in Nakhon Si Thammarat Province, and 3) Thap Ma Subdistrict Municipality (*Thesaban Tambol* Thap Ma) in Rayong District, Rayong Province. The key informants included 1) the mayors of the 3 municipalities, 2) the chairmen of the 3 municipal councils, 3) the secretaries of the 3 municipal councils, 4) 6 ordinary members of the 3 municipal councils, 5) 6 representatives of local residents in the 3 municipalities, and 6) 3 academic experts in the field of communication arts. The research instrument was a structured interview form. Data analysis was done by drawing conclusions.

The findings were as follows. 1) Concepts and policies of communication management- the major concepts were communication between council members, in their status as representatives of local citizens, and people in the community; communication between council members and municipality administrators for important work tasks, such as ordinary and special municipal council meetings to carry out work objectives according to the council's legal roles and responsibilities; communication to study the local citizens' problems in depth and find ways to solve them; communication to receive complaints or grievances from local people and relay them to the municipal administrators; communication to educate the public about administrative matters and to inform them about the best ways to live together peacefully; communication to inspire everyone to participate actively and enthusiastically in their civic duties and cooperate in municipal development projects; and communication to inform people about the municipal council's work results from both internal and external activities, so that the constituents can be aware what their elected officials have accomplished. The communication management policy was to manage all types of communications to deliver messages to diverse groups of target audiences by selecting the right content and delivering it through the most appropriate channels to reach different groups of message receivers. 2) The process of communication management started with planning and goal-setting, followed by choosing strategies for content, communication channels, and media that match the target audience, then designing and producing interest-grabbing media and transmitting it through the channels as planned. After that, the results of the communication will be thoroughly evaluated using clearly-stated assessment techniques and criteria to quantitatively and qualitatively evaluate public awareness, knowledge, and understanding of the content as well as public satisfaction with the communication. Lastly, the results of the evaluation were used to further improve the municipal council's communications and make them more efficient. 3) The efficient communication management at municipal councils-each municipal council should strive to review its communication concepts, policies, procedures, and strategies to make sure that its communications accurately fit in with the local context and local problems. The municipal councils should use creativity to produce media that is interesting to each type of target audience groups and every generation of message receivers. The people responsible for communications should receive additional digital communication skill development, especially in the aspect of content design. The municipal council chairmen, vice chairmen and all municipal council members should receive additional skill development on the topics of public speaking, speaking to carry out their municipal council duties, persuasion, negotiation, knowledge dissemination, explaining problems, describing citizens' complaints, coordinating with administrators and community members, designing content for new media, and professional use of social media to promote public participation in a sustainable way..

Keywords : Communication management pattern, Concept, policy, Management pattern, Municipal council affairs

กิตติกรรมประกาศ

ทฤษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต เรื่อง “รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล 2) กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล และ 3) การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษาหลักคือ รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว ที่ได้ให้คำปรึกษาชี้แนะ แนวทางการศึกษาตลอดมา อีกทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ ที่ร่วมให้คำชี้แนะในครั้งนี้ กราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่เป็นคณะกรรมการซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนธิ ประธานกรรมการ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ คำสุข กรรมการ ที่ได้ร่วมให้คำแนะนำแนวทางในการจัดทำดุษฎีนิพนธ์ในครั้งนี้

แรงบันดาลใจที่สำคัญ คือคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับ คุณพ่อวิเชียร-คุณแม่จ๊อบ วิวรรณ ครั้งเมื่อวาระสุดท้ายในชีวิตของทั้งสองท่านว่า “ลูกจะตั้งใจเรียนให้สูงที่สุดเท่าที่จะทำได้” ซึ่ง ณ เวลาคำมั่นสัญญาดังกล่าวมีผลสัมฤทธิ์แล้วภายใต้การให้คำปรึกษาของคณาจารย์ทุกท่านที่กล่าวถึงเบื้องต้น ตลอดจนคณาจารย์ที่ถ่ายทอดความรู้ให้ตลอดมาในทุกระดับการศึกษา ทุกสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนบ้านคลองกุย โรงเรียนฉวางรัชดาภิเษก โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยรามคำแหง

กราบขอบพระคุณ บรรดาพี่ ๆ น้อง ๆ หลาน ที่เปรียบเสมือนลมใต้ปีกและถือว่าเป็นผู้สนับสนุนหลัก ตลอดมา อีกทั้งกำลังใจที่สำคัญคือครอบครัวประกอบด้วย “น้องไก่” เนาว์รัตน์ ใจมัน ภรรยาที่เคียงข้างกันมา มากกว่าสองทศวรรษ “รวินทร์” นายชिरินทร์ วิวรรณ บุตรชายในวัย 16 ปี และพี่สาวที่เคารพ “พี่วรรณ” ฉวีวรรณ ใจมัน ที่ให้กำลังใจ ทุกช่วงเวลา ซึ่งสถาบันครอบครัวถือเป็นหัวใจหลักในการส่งเสริมพัฒนาคนให้มีคุณภาพ และ สุดท้ายต้องกราบขอบพระคุณผู้ที่จุดประกายความคิด ผลักดันให้มีโอกาส ได้เล่าเรียนหนังสือตั้งแต่ระดับก่อนประถมวัยจนถึงระดับสูงสุดทั้งในสถานะครู ในสถานะญาติผู้ใหญ่ คือท่านชินวรรณ บุญเกียรติ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ อีกทั้งการดำเนินการวิจัยเพื่อจัดทำดุษฎีนิพนธ์ในครั้งนี้ได้รับความกรุณาจาก นายเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล ผู้นำชุมชนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ทั้งเทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ในการให้ข้อมูลต้องกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านด้วยความเคารพ

นายมนูญ วิวรรณ

มีนาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีการจัดการการสื่อสาร.....	10
แนวคิดการจัดการการสื่อสาร.....	10
ทฤษฎีการโน้มน้าวใจ.....	11
ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ.....	12
ทฤษฎีวาทวิทยา.....	14
ทฤษฎีสื่อใหม่.....	14
ทฤษฎี KAP.....	18
งานกิจการสภาเทศบาล.....	19
แนวคิดการบริหารเทศบาล.....	19
งานกิจการสภาเทศบาล.....	21
การวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
แบบการวิจัย.....	54
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการศึกษาแนวความคิดและนโยบายการจัดการสื่อสาร ในงานกิจการสภาเทศบาล.....	58
ผลการศึกษากระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล.....	140
ผลการศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในงานกิจการสภาเทศบาล.....	194
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	235
สรุปผลการวิจัย.....	235
อภิปรายผล.....	248
ข้อเสนอแนะ.....	252
บรรณานุกรม.....	254
ภาคผนวก.....	262
ก หนังสือราชการที่ใช้ในการวิจัย.....	263
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	285
ประวัติผู้วิจัย.....	292

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1 MANOONS MODEL..... หน้า 233



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 กระบวนการของความพึงพอใจจากสื่อ.....	13
ภาพที่ 2.2 กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์แบบเดิม.....	25
ภาพที่ 2.3 กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์แบบใหม่.....	25
ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความเชื่อมโยงของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการรับเรื่องร้องทุกข์.....	26
ภาพที่ 4.1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสหภาพ.....	59
ภาพที่ 4.2 MANOONS MODEL.....	231



บทที่ 1

บทนำ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบาย 2) กระบวนการจัดการการสื่อสาร และ 3) การพัฒนาการจัดการการสื่อสาร โดยบทที่ 1 ซึ่งเป็นบทนำ ประกอบด้วย 7 ส่วน ได้แก่ 1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 2) คำถามการวิจัย 3) วัตถุประสงค์การวิจัย 4) กรอบแนวคิดการวิจัย 5) ขอบเขตการวิจัย 6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ 7) ประโยชน์ที่ได้รับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารมีความสำคัญมากในการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม การสื่อสารมีอิทธิพลต่อความเชื่อและภาพลักษณ์ของ บุคคล ตลอดจนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ สำหรับทางการเมืองมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจ นโยบายการพัฒนาประเทศ และผลประโยชน์ ก็ยังมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเพราะการเมืองกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่ผู้นำทางการเมืองเป็นผู้บริหารประเทศ และการเมืองในแต่ละเส้นทางของอุดมการณ์ทางการเมืองก็จะมีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกัน (ภาคิน โขติเวศย์ศิลป์, 2562) การสื่อสารทางการเมืองเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคล การสื่อสารทางการเมืองเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมีหลายระดับและหลากหลายช่องทางตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่อยู่ภายในระบบการเมืองและมีผลต่อพลวัตทางการเมืองอยู่ตลอดเวลา พฤติกรรมในการสื่อสารทางการเมืองจึงได้ลดอำนาจหน้าที่ของรัฐลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป และไปเพิ่มอำนาจแห่งการต่อรองให้กับสาธารณชนอย่างค่อยเป็นค่อยไปเช่นกัน การต่อต้านพฤติกรรมสื่อสารทางการเมืองโดยอำนาจรัฐจะสำเร็จได้ ก็แต่โดยความสามารถที่จะควบคุมระบบเทคโนโลยีการสื่อสารของประเทศได้อย่างเบ็ดเสร็จ (พลศกต จรไกรศร, ม.ป.ป.)

โดยเฉพาะการปกครองท้องถิ่นถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย และเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ในหลักการการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจนั้น มีความมุ่งหวังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น อย่างไรก็ตามเพื่อให้การพัฒนาประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นบรรลุเป้าหมายตามที่มุ่งหวังนั้น มีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับหลายองค์ประกอบ

เริ่มตั้งแต่การกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ทักษะในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งระบบการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการและสถาบันวิชาการต่าง ๆ (สถาบันพระปกเกล้า, 2565) โดยสภาท้องถิ่น หมายถึง สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาเทศบาล และสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญในฐานะที่เป็นองค์กรที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในชนบท และองค์การบริหารส่วนจังหวัดในฐานะที่เป็นตัวแทนของประชาชนในจังหวัดที่ร่วมทำงานกับระบบบริหารแนวใหม่ของกระทรวงมหาดไทย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ได้อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องเฉพาะการให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติและมีบทบาทเฉพาะในสภาจังหวัดเท่านั้น แต่จะมีบทบาทเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดหลายด้าน อีกทั้งยังมีบทบาทในการตรวจสอบการดำเนินงานของราชการ ส่วนภูมิภาคในฐานะตัวแทนประชาชนและยังมีบทบาทในทางพฤตินัยในการเป็นผู้นำท้องถิ่นโดยธรรมชาติ และบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นเกี่ยวกับการเสนอแนะปัญหาและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในฐานะตัวแทนของประชาชนและในฐานะประชาชนในพื้นที่ด้วย (เวียน โปะตะกา, 2558)

ตามหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในการมีตัวแทนของประชาชนที่ผ่านการเลือกตั้งเพื่อไปทำหน้าที่ในสภาท้องถิ่น ตัวแทนของประชาชนที่เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นดังกล่าวยังมีหน้าที่ยึดโยงกับประชาชนตลอดการทำงานในหน้าที่ทั้งกระบวนการเสนอความต้องการการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อส่งต่อการจัดทำแผนและงบประมาณ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การนำปัญหาของประชาชนเข้าสู่กระบวนการของสภาท้องถิ่นเพื่อศึกษา หรือ เสนอแนะไปยังฝ่ายบริหารในการแก้ไขปัญหา ผลการดำเนินการแก้ปัญหา การติดตามการดำเนินงานของสภาท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาและฝ่ายบริหารในการประชุมสภาท้องถิ่น โดยหน้าที่ในกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ต้องอาศัยการสื่อสารที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน จึงจะช่วยยกระดับการสื่อสารตามบทบาทหน้าที่การทำงานในกิจการสภาท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง และที่สำคัญในการสื่อสารการปฏิบัติงานถึงประชาชนเพื่อสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเพียงเท่านั้น โดยหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2562) กล่าวถึง สภาท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ในด้านนิติบัญญัติการควบคุมการบริหาร และการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ ระเบียบ

และข้อบังคับของทางราชการ โดยใช้มติของที่ประชุมเป็นหลัก อีกทั้งยังมีบทบาทในเชิงความสัมพันธ์กับประชาชน โดยเป็นผู้ที่จะสะท้อนปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ รวมถึงเป็นตัวกลางในการเชื่อมข้อมูลข่าวสารระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีประธานสภาเป็นหัวหน้า ในการทำหน้าที่ดำเนินกิจการสภาท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด บังคับบัญชาการทำงานในสภาท้องถิ่น และรักษาความสงบเรียบร้อยในสภาท้องถิ่น ซึ่งที่ผ่านมาสภาท้องถิ่นหลายแห่งไม่สามารถดำเนินงานกิจการสภาท้องถิ่นได้อย่างราบรื่นและต้องประสบกับปัญหาสำคัญหลายประการ บางครั้งนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงที่เกิดขึ้นในหลายลักษณะตามที่เคยปรากฏ สอดคล้องกับ รังสันต์ ทองหยัด (2551) ระบุว่า การปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลมีปัญหาหลายด้านด้วยกันทั้งจากตัวสมาชิกสภาเทศบาลตำบลคือ มีข้อจำกัดด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องบทบาทหน้าที่ของตน การปฏิบัติงานให้ สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย เป็นต้น สำหรับหนึ่งหทัย ขอผลกลาง (2559) ระบุว่า การสื่อสารจากหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชน และระดับการสื่อสารมวลชน คือ การสื่อสารจากสื่อไปยังสาธารณชน และการสื่อสารทั้ง 2 ระดับดังกล่าวเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) คือ จากผู้ส่งสารซึ่งมีลักษณะเป็นองค์กรไปยังประชาชนจำนวนมากที่มีบทบาท เป็นเพียงผู้รับสาร จึงทำให้ประชาชนจำนวนมากโดยเฉพาะประชาชนยังไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ จากสื่อที่ทำหน้าที่ในการส่งสารไปยังประชาชน (หนึ่งหทัย ขอผลกลาง, 2559) และเกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงานของสภาเทศบาลอื่น ๆ

การจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการ การบ้านเมืองที่ดี มุ่งทำหน้าที่ตามภารกิจหลักที่สำคัญโดยนำการสื่อสารไปเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ได้แก่ งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน งานการศึกษาปัญหาของประชาชน งานการประชุม สภาสามัญและวิสามัญ งานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง งานการสร้างความเป็นพลเมือง งานการสื่อสารผลงานของกิจการสภา โดยหัวใจสำคัญในการทำให้ภารกิจบรรลุผลตามเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยการจัดการการสื่อสารในขั้นตอนต่าง ๆ คือ การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร และการประเมินผลการสื่อสารทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลการสื่อสารที่ ต้องการ โดยในการศึกษาเบื้องต้นพบว่าสภาเทศบาลที่เป็นต้นแบบด้านการสื่อสารในกิจการสภา เทศบาลโดยใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ของคณะกรรมการ กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ 1) เทศบาลนคร ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง ซึ่งสามสภาเทศบาลนี้จะเป็นพื้นที่ในการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา เทศบาล สามแห่งซึ่งประกอบด้วยเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราชและเทศบาลตำบลทับมา อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง ซึ่งเทศบาลทั้งสามแห่งเป็น

เทศบาลที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีจากคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีผลการดำเนินการด้านกิจการสภาในระดับที่ยอดเยี่ยม และเทศบาลทั้งสามแห่งเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลเพื่อนำไปสู่การเป็นตัวอย่าง และแนวทางให้แก่เทศบาลต่าง ๆ รวมตลอดถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้ไปศึกษา และพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจวิจัย เพราะยังไม่มีมีการวิจัยค้นหาคำตอบ เป็นการเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล เพื่อสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาเทศบาล เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลในเชิงรุก ส่งผลประโยชน์ที่ดีต่อประชาชน ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น การศึกษาแนวความคิด และนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล และการพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล เพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริหารงานกิจการสภาเทศบาลอย่างเป็นระบบและข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลต่อไป

2. คำถามการวิจัย

- 2.1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- 2.2 กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- 2.3 การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาแนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล
- 3.2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล
- 3.3 เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ด้านเนื้อหา

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาท้องถิ่น มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบาย 2) กระบวนการจัดการการสื่อสาร และ 3) การพัฒนาการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการสภาท้องถิ่นประเภทเทศบาล โดยคัดเลือกจากเทศบาลที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีจากสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และมีผลการดำเนินการด้านกิจการสภา ระดับยอดเยี่ยม ซึ่งประกอบด้วยเทศบาลจำนวนสามแห่งได้แก่เทศบาลนครขอนแก่น ระดับ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักรวมจำนวน 24 คน ประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง นายกเทศมนตรีตำบลทับมา 3 คน 2) ประธานสภาเทศบาลนครขอนแก่น ประธานสภาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประธานสภาเทศบาลตำบลทับมา 3 คน 3) เลขาธิการสภาเทศบาลนครขอนแก่น เลขาธิการสภาเทศบาลเมืองทุ่งสง เลขาธิการสภาเทศบาลตำบลทับมา 3 คน 4) สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่นสองคน สมาชิกสภาเทศบาลเมืองทุ่งสงสองคน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมาสองคน รวมเป็นจำนวน 6 คน 5) ตัวแทนชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่นสองคน ของเทศบาลเมืองทุ่งสงสองคน ของเทศบาลตำบลทับมาสองคนรวมเป็นจำนวน 6 คน และ 6) ผู้เชี่ยวชาญการสื่อสาร 3 คน

4.3 ด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษา 3 พื้นที่ คือ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีของคณะกรรมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีผลการประเมินที่โดดเด่นในงานกิจการสภา และมีความเป็นตัวแทนของเทศบาลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่

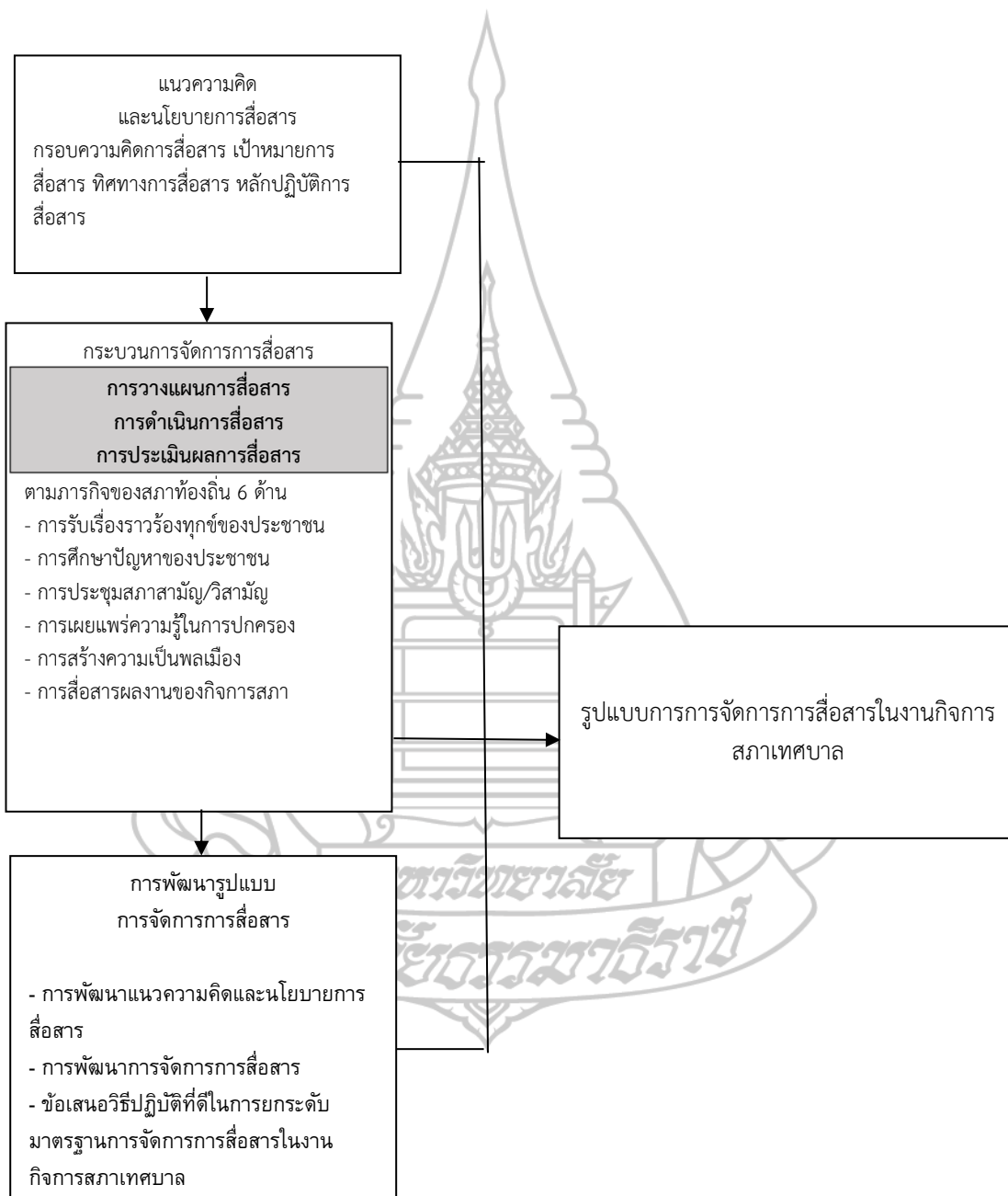
4.3.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล

4.3.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

4.3.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

4.4 ด้านเวลา ระยะเวลาการวิจัยเดือนพฤศจิกายน 2565-มีนาคม 2566

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

6.1 รูปแบบการจัดการการสื่อสาร หมายถึง วิธีการการวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลที่นำมาใช้ในการส่งข่าวสารต่าง ๆ ภายนอกการปฏิบัติงานกิจการสภาท้องถิ่นประเภทเทศบาลในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและการประชุมวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

6.2 แนวความคิดการสื่อสาร หมายถึง กรอบความคิด หรือ แนวทางการสื่อสาร แนวทาง หรือวิธีการในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและการประชุมวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

6.3 นโยบายการจัดการการสื่อสาร หมายถึง เป้าหมายการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร หลักปฏิบัติการสื่อสารการดำเนินการของสภาท้องถิ่นโดยใช้การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ร่วมกันด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและการประชุมวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

6.4 กระบวนการจัดการการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการการแลกเปลี่ยนข่าวสารเกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากบุคคลแบบการมีส่วนร่วมจากผู้ทำหน้าที่ในสภาท้องถิ่นและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ หรือการยอมรับเพื่อการดำเนินการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี 3 ขั้นตอน คือ การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร การประเมินผล การสื่อสารตามภารกิจหลัก 6 ด้าน คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและการประชุมวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

6.5 แนวทางการพัฒนาการจัดการการสื่อสาร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานกิจการสภาท้องถิ่นให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิมในการสื่อสารข้อมูลของงานกิจการสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพในการกำหนดแนวความคิด นโยบาย และการจัดการการสื่อสารซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร และการประเมินผลในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและการประชุมวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภา และข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในยกระดับมาตรฐานการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

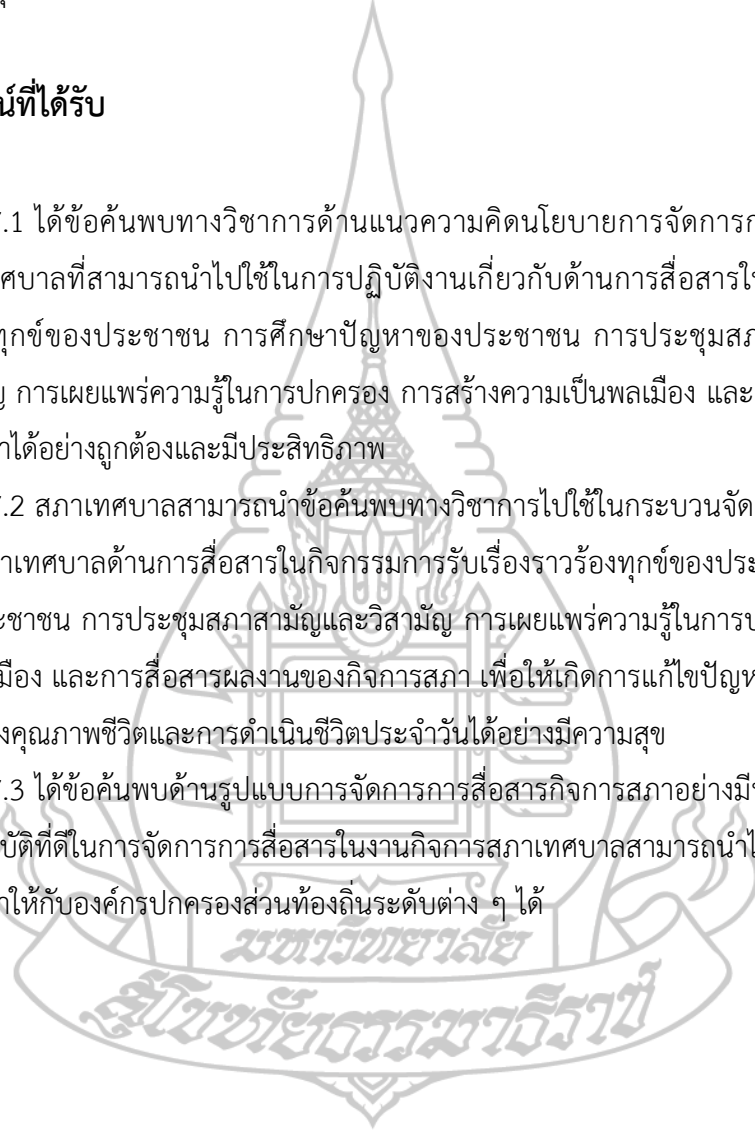
6.6 กิจกรรมสภาเทศบาล หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาลซึ่งมีงานต่าง ๆ ได้แก่ งานระเบียบข้อบังคับ งานการประชุม งานติดตามผลการปฏิบัติงาน งานส่งเสริมสนับสนุนความรู้วิชาการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมายของสภาเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ได้ข้อค้นพบทางวิชาการด้านแนวความคิดนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจกรรมสภาเทศบาลที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและการประชุมวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

7.2 สภาเทศบาลสามารถนำข้อค้นพบทางวิชาการไปใช้ในกระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจกรรมสภาเทศบาลด้านการสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญและวิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภา เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ได้เกิดการสร้างคุณภาพชีวิตและการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข

7.3 ได้ข้อค้นพบด้านรูปแบบการจัดการการสื่อสารกิจการสภาอย่างมีประสิทธิภาพและข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการจัดการการสื่อสารในงานกิจกรรมสภาเทศบาลสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา งานกิจการสภาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่าง ๆ ได้



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบาย 2) กระบวนการจัดการการสื่อสาร และ 3) การพัฒนาการจัดการการสื่อสาร โดยบทที่ 2 ซึ่งเป็นบทที่ว่าด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) แนวคิด 2) ทฤษฎี และ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการจัดการการสื่อสาร
 - 1.1 แนวคิดการจัดการการสื่อสาร
 - 1.2 ทฤษฎีการโน้มน้าวใจ
 - 1.3 ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ
 - 1.4 ทฤษฎีวาทวิทยา
 - 1.5 ทฤษฎีสื่อใหม่
 - 1.6 ทฤษฎี KAP
2. งานกิจการสภาเทศบาล
 - 2.1 แนวคิดการบริหารเทศบาล
 - 2.2 งานกิจการสภาเทศบาล
 - 2.2.1 ด้านการสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
 - 2.2.2 การศึกษาปัญหาของประชาชน
 - 2.2.3 การประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ
 - 2.2.4 งานเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง
 - 2.2.5 การสร้างความเป็นพลเมือง
 - 2.2.6 การสื่อสารผลงานของกิจการสภา
3. การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการจัดการการสื่อสาร

1.1 แนวคิดการจัดการการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ และเกิดขึ้นพร้อมกับการกำเนิดของมนุษย์ เมื่อสังคมขยายกว้างออกไปและมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีมากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็พัฒนาไปใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารในปัจจุบันนี้จึงต้องมีวิสัยทัศน์มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมมาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีสำคัญเป็นอย่างยิ่งแต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้นทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การ การติดต่อสื่อสารไม่ใช่จะไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป อุปสรรคเหล่านี้สามารถเอาชนะได้โดยไม่ต้องยุ่งยากเกินไปถ้าบุคคลเต็มใจจะแก้ไขภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลายของโลก อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากขึ้นและยุ่งยากต่อการเอาชนะมากขึ้น ในขณะเดียวกันกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) เกิดขึ้นในหลายลักษณะ (Poorahong, 2021) การสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญในทางการเมืองไทยมาตั้งแต่อดีตโดยมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดและขยายแนวความคิดตลอดจนอุดมการณ์ทางการเมืองจากผู้ปกครองไปยังประชาชนในปกครองเพื่อโฆษณาชวนเชื่อและจงใจให้ประชาชนเกิดความนิยมชมชอบความศรัทธาเชื่อมั่นและความจงรักภักดีต่อผู้ปกครองในสังคมปัจจุบันสภาวะการทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตยได้ลุล่วงไปควบคู่กับพัฒนาการทางเทคโนโลยี การสื่อสารรวมถึงพัฒนาการด้านความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในทางการเมืองของประชาชน ทำให้การสื่อสารทางการเมือง (Political Communication) มีความสลับซับซ้อนและทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นโดยจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมทางการเมืองเกือบทั้งหมดโดยเฉพาะในประเทศที่มีการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยพัฒนาก้าวหน้าไปมากจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารไม่ลักษณะใดก็ลักษณะหนึ่ง Nontachit, W. (2016)

การจัดการทางการเมืองการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในความสำเร็จในการสื่อสารและการดำเนินงานขององค์กร การจัดการสื่อสาร คือ การจัดระบบกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มากกว่านั้นยังเป็นการจัดการกลยุทธ์และการวางแผนการสื่อสารและการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายและสามารถตอบโจทย์จุดมุ่งหมายได้อย่างถูกต้อง (วิกานดา พรสกุลวานิช, 2561) ในยุคสมัยปัจจุบันการจัดการการสื่อสารจำเป็นต้องใช้สื่อในรูปแบบต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์

สื่อโซเชียลมีเดีย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมและการจัดการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เช่น การประกาศหรือการประชาสัมพันธ์จะใช้สื่อ เช่น ป้ายประกาศ โปสเตอร์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อออนไลน์ เป็นต้น หรือการสื่อสารภายในองค์กรจะใช้สื่อ เช่น อีเมล ภาพถ่ายหรือวิดีโอที่ใช้ในการสร้างเอกสารสื่อสารภายใน หรือการสื่อสารผ่านการประชุมจะใช้สื่อต่าง ๆ เช่น สไลด์โชว์ วิดีโอคอนเซปต์ หรือเอกสารประกอบการประชุมเพื่อสนับสนุนการสื่อสารในการประชุม เป็นต้น (กาญจนา แก้วเทพ, 2552) โดยการจัดการสื่อสารซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับ 1) การวางแผนการสื่อสาร การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการสื่อสาร โดยการวิเคราะห์สถานการณ์ วิเคราะห์ปัญหา และวิเคราะห์ความต้องการของการสื่อสาร การกำหนดผู้ส่งสาร การระบุสารและรูปแบบการนำเสนอ ช่องทางการสื่อสารและกลวิธีการวางแผนสื่อ การกำหนดผู้รับสารและผลที่เกิดจากการสื่อสาร 2) การดำเนินการหรือการลงมือปฏิบัติ เป็นการออกแบบสื่อ ผลิตสื่อและเผยแพร่สื่อ จัดการองค์กร และ 3) การประเมินผลการสื่อสารการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ

1.2 ทฤษฎีการโน้มน้าวใจ

ในการปรับเปลี่ยนความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และการกระทำของบุคคลใด ๆ นั้น จำเป็นต้องใช้วิธีการที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ของการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ ซึ่ง อุกุลวรรณ เปรมศรีรัตน์ และอวยพร พานิช (2552) กล่าวถึง การโน้มน้าวใจเป็นการสื่อสารของมนุษย์ที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยการเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ ซึ่ง เสริมศิริ นิลดำ (2561) กล่าวถึงความหมายการโน้มน้าวใจ หมายถึง การใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อจะมีอิทธิพลเหนือทัศนคติและหรือพฤติกรรมของอีกฝ่าย โดยการโน้มน้าวใจเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่ตลอดเวลาในสังคมมนุษย์ ทั้งนี้ เพราะผลของการโน้มน้าวใจเป็นผลที่แตกต่างจากผลของการสื่อสารทั่วไปและแฝงอยู่ในทุกวัตถุประสงค์ของการสื่อสารแทบทุกชนิด และวาทกรรมเป็นรูปแบบหนึ่งของการโน้มน้าวใจที่แยบยลและเป็นการโยนโยนข้อเท็จจริงอย่างซับซ้อนตามแนวคิดของ ชัยรัตน์ เจริญศิลป์โอฬาร ให้ความหมายของวาทกรรมแบบเดียวกันกับที่มีเชลฟูโก้กล่าวว่าวาทกรรม หมายถึงระบบและกระบวนการในการสร้าง/ผลิต (Constitute) เอกลักษณ์ (Identity) และความหมาย (Significance) ให้กับสรรพสิ่งต่าง ๆ ในสังคมที่ห่อหุ้มเราอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความจริงอำนาจหรือตัวตนของเราเองนอกจากนี้วาทกรรมยังทำหน้าที่ตรึงสิ่งที่สร้างขึ้นให้ดำรงอยู่และเป็นที่ยอมรับของสังคมในวงกว้างขนาดเดียวกันก็ทำหน้าที่เก็บกอดปิดกั้นมิให้เอกลักษณ์และความหมายบางอย่างเกิดขึ้นหรือไม่ก็ทำให้เอกลักษณ์และความหมายบางสิ่งที่ดำรงอยู่แล้วในสังคมเลื่อนหายไปได้พร้อม ๆ กันด้วย ส่วน อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท (2554) ระบุการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ชั้นพื้นฐาน คือ องค์ประกอบภายนอกของผู้ถูกโน้มน้าวใจ และองค์ประกอบภายในของผู้โน้มน้าวใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) องค์ประกอบภายนอกของผู้ถูกโน้มน้าวใจ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อย คือ (1.1) ความแตกต่างของผู้ถูกโน้มน้าวใจ

โดยที่ผู้ใ้มน้ำใจแต่ละคนมีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกัน อาทิ อายุ เพศ อาชีพ บทบาททางสังคม อำนาจทางสังคม ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์กับผู้ถูกใ้มน้ำใจ เป็นต้น ส่งผลให้การใ้มน้ำใจไม่เหมือนกัน (1.2) ความแตกต่างของสาร โดยที่สารแต่ละชิ้น มีลักษณะการใ้มน้ำใจที่แตกต่างกัน อาทิ การพูด การเขียนในการใ้มน้ำใจ ซึ่งมีความต่างกันในเรื่องหา สำนวนภาษา (1.3) ความแตกต่างของสื่อโดยที่การสื่อสารระหว่างบุคคล และชนิดของสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น จะมีลักษณะการใ้มน้ำใจของสารจะแตกต่างกัน (1.4) ความแตกต่างของสถานการณ์ โดยที่ความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยของผู้ ถูกใ้มน้ำใจที่มีต่อสถานการณ์หนึ่ง อาจเป็นตัวเร้าเชิงบวกหรือเชิงลบในการใ้มน้ำใจ 2) องค์ประกอบภายในของผู้ถูกใ้มน้ำใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการถูกใ้มน้ำใจของผู้ถูกใ้มน้ำใจ เป็นต้นว่า ลักษณะของพลศาสตร์ ทักษะคติ ความรู้ที่ผู้ถูกใ้มน้ำใจมีความเกี่ยวข้องกับสารนั้น ๆ ลักษณะด้านอารมณ์ ความสำคัญที่ผู้ถูกใ้มน้ำใจให้แก่หัวข้อนั้น ๆ และวิธีการที่ผู้ถูกใ้มน้ำใจรับรู้สถานการณ์นั้น ๆ

1.3 ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications Theory) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ผู้รับสารในการตัดสินใจ เลือกใช้ประเภทสื่อ และเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก ซึ่งการตัดสินใจเลือกรับสื่อที่ผู้รับสารจะพิจารณาในแง่ที่ว่า คน ต้องการอะไร จากสื่อใด สารประเภทไหน และสารนั้นตอบสนองความต้องการของตนอย่างไร ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสำหรับการวิเคราะห์ผู้รับสาร คือ 1) ความต้องการของผู้รับสาร (1.1) ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน (1.2) ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยมของตน (1.3) ต้องการประสบการณ์ใหม่ (1.4) ต้องการความสะดวก และรวดเร็วในการรับสาร 2) ความแตกต่างของผู้รับสาร (2.1) อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและ พฤติกรรม โดยปกติแล้วคนที่วัยต่างกันมักมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป มีความสนใจในข่าวสารที่แตกต่างกัน ด้วย ดังนั้นอายุจึงน่าเป็นตัวกำหนดทักษะคติและพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน (2.2) เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน คือ เพศหญิงกับเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทักษะคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน (2.3) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้เชื้อชาติตลอดจนภูมิ หลังครอบครัวทำให้คนมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีทักษะคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน (2.4) การศึกษาเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อผู้รับสาร การศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกันในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน 3) ความตั้งใจและประสบการณ์ในขณะที่ตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสารได้ดีกว่า ดังนั้น ความตั้งใจและ ประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญ

ต้องการรับข่าวสาร 4) ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะดีต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (พีระ จิโรโสภณ, 2541) ส่วน Palmgreen, Wenner, & Rosengren (1985 อ้างถึงใน ศิริส ปั่นเกล้า, 2559) ได้เสนอสมมติฐานของแนวคิดและทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไว้ว่าเมื่อผู้รับสารมีความตั้งใจแสวงหาหรือเข้าถึงสื่อเพื่อใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง 1) การใช้สื่อของผู้รับสารจึงมีแนวโน้มไปสู่จุดมุ่งหมาย 2) มีการแข่งขันกับช่องทางข่าวสารอื่น ๆ ในการตอบสนองความพึงพอใจ 3) ผู้รับสนองเชื่อมโยงความต้องการเข้ากับพฤติกรรมทางเลือกใช้สื่อผู้รับสาร 4) ผู้รับสารรับสื่อเพื่อตอบสนองความพึงพอใจได้แตกต่างกัน 5) เนื้อหาของสื่อเพียงอย่างเดียวไม่สามารถอนุมานความพึงพอใจได้อย่างแม่นยำ 6) คุณลักษณะของสื่อจะเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 7) ความพึงพอใจที่ได้รับ การตอบสนองมีจุดเริ่มต้นที่เนื้อหาสื่อในการเปิดรับหรือไม่เปิดรับสื่อซึ่งเป็นสมมติฐานที่แสดงให้เห็นถึงการอธิบายเชิงเหตุผลอันต่อเนื่องด้วยความต้องการจากแรงจูงใจพฤติกรรมสู่ความพึงพอใจซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของสมมติฐานขั้นต้นได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการของความพึงพอใจจากสื่อ

แหล่งที่มา: ศิริส ปั่นเกล้า (2559)

สำหรับ แม็คคอมป์ และ เบ็คเกอร์ (McCombs and Becker, 1979) ระบุการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจและความต้องการว่า เพื่อต้องการข้อมูลในการพูดคุยหรือสนทนา (Discussion) การเปิดรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะนำไปใช้พูดคุย หรือสนทนากับบุคคลอื่น เพื่อต้องการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์ และความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเสริมความเห็นหรือ

สนับสนุนการตัดสินใจที่ได้ทำไปแล้ว (Reinforcement) เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งผ่อนคลายอารมณ์ (พีรพัฒน์ ดิลกัลยากุล และกาญจนา มีศิลป์วิภักย์, 2562) สำหรับสภาวะทางจิตใจและสังคมที่แตกต่างกันของบุคคลเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิด ความต้องการที่แตกต่างกันไป ซึ่งความต้องการที่ต่างต่างนี้ทำให้บุคคลคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสามารถสนองความพอใจได้แตกต่างกันและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความแตกต่างในการใช้สื่อหรือการเปิดรับสื่อของบุคคลอันเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อที่ต่างต่างกันและยังก่อให้เกิดผลอื่น ๆ ที่ไม่ได้คาดหวังไว้ตามมามากด้วย (Katz et al., 1974, as cited in Reasuksan, Suttiyothin, Kachentaraphan, 2019)

1.4 ทฤษฎีวาทวิทยา

วาทวิทยาหรือวาทนิเทศ (Speech Communication) เป็นศาสตร์เก่าแก่ที่สุดในทางนิเทศศาสตร์ มีรากฐานมาจากการศึกษาหลักการพูดซึ่งเป็นการสื่อสารขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยเหตุที่มนุษย์ได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความสามารถในการใช้ “ความคิด” และ “ถ่ายทอดความคิด” ผ่าน “การใช้ภาษาและสัญลักษณ์ต่าง ๆ” เพื่อสื่อสาร วาทวิทยาจึงมุ่งพัฒนา ลักษณะเด่นในด้านนี้ของมนุษย์ (ปภัสรา ชัยวงศ์ และเมตตา วิวัฒน์านุกูล, 2561) โดยมนุษย์นั้นมีความสามารถในการเปลี่ยนความคิดและการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นไปตามสภาพแวดล้อมที่เกิดการเปลี่ยนแปลง มนุษย์มีการสื่อสารที่เกิดจากการวิวัฒนาการตามสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงเห็นได้ว่าวาทวิทยานั้นให้ความสำคัญและเน้นเรื่องของการคิด และมีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดนั้นผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ มนุษย์ทำการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงรอบ ๆ ตัวได้เช่นกัน ซึ่งวาทวิทยามีพัฒนาการตั้งแต่กรีกโบราณจนปัจจุบันมีจุดเน้นที่เปลี่ยนไปตามสภาพทางการเมืองการปกครอง สิทธิเสรีภาพการแสดงออกของประชาชน เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิต สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและที่สำคัญเป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้น การศึกษาด้านวาทวิทยาในยุคศตวรรษที่ 21 จึงให้ความสำคัญกับพลวัตและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อจะสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ได้อย่างเท่าทัน (จำนงค์ วิบูลย์ศรี, 2544 ; อรรวรรณ ปิรันธน์โอวาท 2547 ; Golden, Berquist and Coleman, 1997 ; ปภัสรา ชัยวงศ์ และเมตตา วิวัฒน์านุกูล, 2561)

1.5 ทฤษฎีสื่อใหม่

สื่อใหม่ (New media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้พร้อมกันซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิมเข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่ายและมีศักยภาพ

เป็นสื่อแบบประสม (Multimedia) ปัจจุบันสื่อใหม่สามารถพัฒนาขึ้นได้อย่างหลากหลายและมีความน่าสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย (Burnett, R. & Dabid P.M., 2003 อ้างถึงใน ญัฐชดา วัฒนาชัยผล, 2560) เลฟ มาวิช (Lev Manovich, 2014) อธิบายว่า สื่อใหม่เป็นวัฒนธรรมใหม่ที่มีรูปแบบมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออาศัยหลักการของคอมพิวเตอร์เช่นเว็บไซต์มนุษย์โลกเสมือนจริงมันจะมีเดียเกมคอมพิวเตอร์แอนิเมชันวิดีโอดิจิทัลรวมถึงเทคนิคพิเศษในโรงภาพยนตร์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2564) ส่วนมากมักจะมีคุณลักษณะที่ถูกจัดการได้ เชื่อมต่อเป็นเครือข่ายได้ ทำให้หนาแน่น และบีบอัดสัญญาณได้ มีปฏิสัมพันธ์ และมีความเป็นกลาง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2564) โดยสื่อใหม่ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มีส่วนทำให้กระบวนการสื่อข่าวเปลี่ยนแปลงไปดังนี้

1) เพิ่มช่องทาง รูปแบบวิธีการในการสื่อข่าวที่ทำได้หลากหลายการได้มาซึ่งข่าวจากแหล่งที่แตกต่าง ทำให้มีโอกาสได้ประเด็นข่าวและมุมมองที่มีมิติมากขึ้น และมีบริบทที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นด้วย

2) บทบาทที่ปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมของผู้สื่อข่าว การทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสาร และต้องมีความรอบคอบ เพิ่มพิจารณาญาณในการเผยแพร่ข่าวมากขึ้น

3) ความสัมพันธ์กับผู้รับสารที่เปลี่ยนไปจากการสื่อสารทางเดียวส่งข้อมูลข่าวสารออกไปให้ผู้รับสารเท่านั้น ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการ มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น มีการสื่อสารระหว่างกันแบบสองทางตลอดทั้งกระบวนการสื่อข่าวซึ่งเป็นการนำไปสู่การมีส่วนร่วม (Participatory) ของผู้รับสารในกระบวนการสื่อข่าวมากกว่าที่เคยเป็นมาในรูปแบบดั้งเดิม (สกุลศรี ศรีสารคาม, 2555)

แนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด (communication technology determinism) หรือที่คุ้นเคยในชื่อของสำนักโตรอนโต (The Toronto School) ให้ความสำคัญกับโครงสร้างส่วนล่างทางเศรษฐกิจตามทฤษฎีสถิตศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ ที่แบ่งโครงสร้างสังคมออกเป็นสองส่วน คือ โครงสร้างส่วนบน (superstructure) ที่มุ่งเน้นเรื่องแนวคิด จิตสำนึก และอุดมการณ์ และโครงสร้างส่วนล่าง (infrastructure) ที่มุ่งเน้นทางเศรษฐกิจ โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพลังทางการผลิต (productive force) ที่อยู่ภายใต้โครงสร้างส่วนล่างทางเศรษฐกิจ และการสื่อสารแต่ละชนิดจะเหมาะสมกับโครงสร้างสังคมแต่ละประเภท และเมื่อเทคโนโลยีเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมตามมาได้ ใน 3 ระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร/สถาบัน และระดับสังคม (พรชัย ฉันทวิเศษลักษณ์, 2561)

ยาน ฟาน ไคค์ (2006) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสื่อใหม่ไว้ 3 ประการ ได้แก่

- 1) การบูรณาการ สื่อใหม่มีคุณลักษณะเชิงโครงสร้างที่เป็นการบูรณาการระหว่างโทรคมนาคมการสื่อสาร ข้อมูล และการสื่อสารมวลชน เข้ามาอยู่ในสื่อเดียวกัน ซึ่งเราเรียกกันว่าเป็นกระบวนการหลอมรวมสื่อ
- 2) การมีปฏิสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นใน 4 ระดับ คือ มิติด้านระยะทาง มิติด้านเวลา มิติด้าน

พฤติกรรม และมีมิติด้านจิตใจ 3) การเข้ารหัสดิจิทัล เป็นคุณลักษณะเชิงเทคนิคของสื่อใหม่ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เพราะทำให้ เนื้อหาเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถเพิ่มปริมาณของข้อมูลและปริมาณของการสื่อสาร และเปลี่ยนวิธีการสื่อสารเชิงเส้นตรง ไปสู่ “ไฮเปอร์ลิงค์” และ เฮนรี เจนกินส์ (2006) กล่าวถึงคุณสมบัติของสื่อใหม่เชิงวัฒนธรรม 8 ประการ ได้แก่ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2564)

- 1) ความเป็นนวัตกรรม
- 2) ความเป็นเครือข่าย
- 3) มีลักษณะของการหลอมรวม
- 4) ความเป็นสากล
- 5) อยู่ในชีวิตประจำวัน
- 6) ทำหน้าที่ถ่ายโอนวัฒนธรรม
- 7) มีการนำไปปรับใช้ และ
- 8) มีความไม่เท่าเทียม

บริการสื่อใหม่อาจแบ่งได้ตามลักษณะของความเป็นเจ้าของเนื้อหาได้ 2 แบบคือ ผู้ให้บริการเป็นเจ้าของเนื้อหารายการเอง (Content Provider) เช่น เน็ตฟลิกซ์ (Netflix) และผู้ใช้เป็นผู้สร้างเนื้อหาเอง (User Generated Content) เช่น Facebook และ YouTube จากสถิติจำนวนผู้ใช้งานสื่อใหม่พบว่า บริการสื่อใหม่มีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกมุมโลกนอกจากผลดีที่ได้รับจากการให้บริการสื่อใหม่แล้ว สื่อใหม่ยังได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่สำคัญในหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเหมาะสม ด้านเนื้อหาส่งผลให้หลายประเทศเริ่มมีการทบทวนแนวทางการกำกับดูแลบริการสื่อใหม่ เช่น ด้านเนื้อหาส่งผลให้หลายประเทศเริ่มมีการทบทวนแนวทางการกำกับดูแลบริการสื่อใหม่เช่น ในภูมิภาคยุโรปมีการปรับปรุงกฎระเบียบว่าด้วยบริการสื่อสตรีมมิ่งแห่งสหภาพยุโรป หรือ Audiovisual Media Services Directive เพื่อทบทวนแนวทางการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสภาวะการที่เปลี่ยนแปลงไปโดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มการกำกับดูแลเนื้อหาที่อาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยสาธารณะเนื้อหาที่ยั่วแหย่และก่อให้เกิดการเกลียดชังส่งเสริมอาชญากรรมรวมถึงการสื่อสารเชิงพาณิชย์และการโฆษณาต่าง ๆ ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลบริการสื่อใหม่โดยเฉพาะซึ่งก่อให้เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในการแข่งขันระหว่างสื่อดั้งเดิมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลอย่างเคร่งครัดบริการสื่อใหม่ยังอาจถูกใช้เป็นช่องทางในการส่งผ่านข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพประชาชนศีลธรรมอันดีและความมั่นคงของชาติได้

นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีผู้ให้บริการหลายรายเข้ามาให้บริการสื่อใหม่ในประเทศไทยอย่างแพร่หลาย โดยเป็นการให้บริการตรงจากประเทศของตนเองมายังผู้บริโภคคนไทยซึ่งมีได้ผ่าน

ขั้นตอนตามกฎหมายทำให้ภาครัฐสูญเสียโอกาสในการจัดเก็บภาษีที่สมควรจะต้องเป็นรายได้ของแผ่นดินและเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ด้านรายการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก (Sakulrat, (2021) โดยปัจจัยที่ทำให้ให้โลกนี้กลายเป็นยุคข้อมูลข่าวสารเนื่องมาจาก “เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology) ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนโลกให้พัฒนาไปข้างหน้าอย่างก้าวกระโดด ทำให้การเคลื่อนที่หรือถ่ายโอนข้อมูล ทำได้ง่ายและรวดเร็ว “เพียงแค่ ปลายนิ้วสัมผัส” และยังทำให้เกิดการสื่อสารในลักษณะที่เกิดขึ้นในเวลาจริง (Real-time) แม้ว่าผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายจะอยู่ห่างกันมาก ทั้งนี้ โลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือโลกไร้พรมแดนก็เกิดขึ้นจากกระแสการพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เกิดปรากฏการณ์ใหม่หลายประการ (สุธี พลพงษ์, บุปผา ลาภะวัฒนาพันธ์ และประภาส นวลเนตร, 2550) ทฤษฎีสื่อใหม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Everett M. Rogers (1995) ได้เสนอความคิดด้านสังคมวิทยาและการศึกษาการสื่อสารเกี่ยวกับการแผ่ขยายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovations) ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้กระตุ้นให้เกิด

- 1) นวัตกรรม (Innovation) เช่น เทคโนโลยี เครื่องมือการสื่อสาร หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่กำลังถูกนำมาใช้
- 2) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) เช่น สื่อมวลชน ช่องทางดิจิทัล และออนไลน์ หรือเครือข่ายชุมชน เป็นต้น
- 3) เวลาในการสื่อสาร คือ ระยะเวลาการส่งสารโดยใช้นวัตกรรมสื่อสารไปยังประชากรกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายได้อย่างรวดเร็ว
- 4) ระบบสังคม คือ โครงสร้างและพลวัตของสังคมที่ได้รับผลกระทบนับตั้งแต่ที่เริ่มมีนวัตกรรมสื่อสารเกิดขึ้น
- 5) กลุ่มประชากรที่ยอมรับนวัตกรรมสื่อสาร Rogers แบ่งบุคคลออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ตามความเต็มใจที่จะรับนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ เช่น ผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้ที่รับมาใช้ในช่วงบุกเบิก ผู้รับมาใช้ในช่วงเวลากลางหลังนวัตกรรมออกมาแล้วระยะหนึ่ง และผู้ล่าช้าไม่ยอมรับนวัตกรรม

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมของโรเจอร์สถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในสาขาต่าง ๆ รวมถึงการตลาด การสาธารณสุข การเกษตร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการแพร่กระจายของนวัตกรรม ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและนักวิจัยพัฒนากลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการสร้างการสื่อสารเพื่อให้เกิดการยอมรับและสร้างช่องทางแพร่กระจายของการสื่อสารให้มากขึ้น

1.6 ทฤษฎี KAP

ทฤษฎี KAP นี้ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารที่อาจจะมีผลกระทบต่อสังคมโดยมีหลักการว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ถ้ามีความรู้ 2 ความเข้าใจทัศนคติก็จะเปลี่ยน เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้วจะมีการยอมรับปฏิบัติ หรืออาจกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งความรู้ ทักษะและพฤติกรรมซึ่งจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาด้านการสื่อสารเพื่อนำไปพัฒนาสู่ชุมชนได้ โดยการศึกษาความรู้ ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับสารว่าเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ เพราะอะไร นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ในลักษณะสายโซ่ที่เริ่มจากความรู้ไปสู่ทัศนคติ และกลายเป็นพฤติกรรมต่อไปความรู้ (Knowledge) หมายถึง การรับรู้จากประสบการณ์โครงสร้าง หน้าที่ สิ่งของบุคคลที่เกิดขึ้น และผลกระทบต่อผู้รับสารในเชิงความรู้ในแนวความคิดทางการสื่อสารนั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ ประกอบด้วย

- (1) การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution)
- (2) การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคตินั้นส่วนมากใช้กับการเผยแพร่นวัตกรรมเพื่อให้เกิดการยอมรับ
- (3) การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อ (Media) กระจายออกไปเพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อการกำหนดขึ้น หากตรงกับค่านิยมของสังคมแล้วผู้รับสารก็จะเลือกสรรข่าวสารนั้น
- (4) การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of the Belief System) การสื่อสารในสังคมนิยมกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน
- (5) การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่อง ค่านิยม และอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคมสื่อมวลชนที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริง ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ดังนั้น การเกิดความรู้ระดับใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ซึ่งมีผลมาจากการสัมผัสประสบการณ์ ความคิด และความรู้สึกรู้สึกหรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นบ่อเกิดของทัศนคติทักษะหรือทัศนคติ (Attitude) ประกอบด้วยความรู้ ความรู้สึก พฤติกรรม ทำให้นิยามของทัศนคติกลายเป็นผลรวมของความรู้ ทักษะ พฤติกรรมสำหรับนักวิชาการส่วนหนึ่งใช้ทัศนคติในความหมายที่เป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งในประเด็นนี้ทัศนคติจะเป็นเพียง Affective หรือ Emotional หรือ Feeling เท่านั้น สำหรับในทฤษฎี KAP นั้นทัศนคติเป็นผลกระทบที่เกิดจากผลของสารสนเทศที่ส่งออกไป เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกรู้สึกเกลียดหรือห่างต่อสารสนเทศนั้น ๆ ความเกลียดหรือความห่าง หมายถึง องศา (ความเข้มข้น) ของความวิตก

กังวลหรือความผูกพันในประเด็นที่มากกระทบผู้รับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไปพฤติกรรม (Practice) เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือการกระทำของคน โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของความรู้และทัศนคตินี้ เกิดจากความแตกต่างในการเปิดรับข่าวสาร โดยทั่วไปการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวพฤติกรรม สามารถเกิดขึ้นได้ทุกระดับ การใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวพฤติกรรม มีวิธีการ ดังนี้ (1) การปลุกเร้าอารมณ์เพื่อให้เกิดความตื่นตัวเร้าใจในการติดตามไม่ว่าจะเป็นภาพหรือเสียง (2) เห็นอกเห็นใจทำให้เกิดการยอมรับได้ (3) การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจเพื่อให้เกิดความศรัทธา เป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่จะต้องปฏิบัติตาม (4) การให้รางวัลเพื่อเป็นการจูงใจให้เลิก (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2563)

ทฤษฎี KAP มีข้อดี คือ การให้ความรู้ที่ถูกต้องและสมควร การปรับเปลี่ยนทัศนคติ จะทำให้เกิดการยอมรับและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีได้ การทำจริงและปฏิบัติได้ถูกต้องตามเป้าหมาย จุดเด่น สามารถใช้ได้ดีกับกลุ่มเป้าหมาย(ผู้รับสาร)ได้ในปริมาณมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน โดยที่สาร(ความรู้) ต้องได้รับการกลั่นกรอง หรือ พัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายนั้น ผู้ส่งสารสามารถออกแบบสารในรูปแบบเดียวกันเพื่อให้ผู้รับสาร สามารถรับเหมือนกันได้ตลอดเวลาของโครงการ การใช้ข้อมูล (สาร) ดีและมีประโยชน์จะเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนทัศนคติ (A) ทางกลุ่มเป้าหมายให้มีความพึงพอใจ ที่จะทำตาม (P) ตัวผู้ส่งสารต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อให้ผู้รับสารเปลี่ยนใจ หรือ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ จนไปสู่การปฏิบัติของตัวเอง ส่วนข้อจำกัดการขาดความรู้ ความเข้าใจในการนำไปใช้ของผู้ส่งสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมจึงมีความจำเป็นในการจำแนกแยกแยะทักษะต่าง ๆ ได้ชัดเจน

2. งานกิจการสภาเทศบาล

2.1 แนวคิดการบริหารเทศบาล

แนวคิดการบริหารเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 กำหนดให้องค์การเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในพื้นที่ ในทางการการเมืองและการบริหารงาน เทศบาล มี 3ขนาด ได้แก่ 1) เทศบาลนคร ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน 4 คน ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน 2) เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน 3 คน ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน และ 3) เทศบาลตำบล เทศบาลนคร ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี

1 คน และรองนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน 2 คน ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

หน้าที่ของสภาเทศบาลตามหลักการแล้ว มีสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล (2) หน้าที่ในการออกเทศบัญญัติ (3) หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลฝ่ายบริหาร

ในส่วนของพนักงานเทศบาลซึ่งเป็น ฝ่ายข้าราชการประจำ มี “ปลัดเทศบาล” เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับจากรัฐบาลและฝ่ายบริหารของเทศบาล และควบคุมดูแลให้การดำเนินกิจการของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน เทศบาลในประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 อย่างไรก็ตาม การพัฒนาของเทศบาลไทยในอดีตที่ผ่านมาไม่ก้าวหน้าเท่าใดนัก เนื่องจากยังมีเทศบาลอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลตลอดเวลา เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นับได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความสำคัญตามหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนและ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งได้มีการดำเนินการพัฒนาตามภารกิจ และบทบาทในการให้บริการสาธารณะ และพัฒนา ท้องถิ่นให้น่าอยู่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อปรับปรุงในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และได้นำไปใช้ในหลายองค์กร ทั้งกับภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับภาครัฐได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2442 ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายตามมาตรา 6 ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การบริหารราชการแผ่นดินไทยในปัจจุบันได้ยึดหลักการบริหารราชการในรูปแบบ การรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจและหลักการกระจายอำนาจ และได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับหลักการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น นับได้ว่าการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการใช้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) สู่ประชาชน โดยให้อำนาจแก่ประชาชนในการตัดสินใจในกิจการต่าง ๆ ของสาธารณะประโยชน์ของท้องถิ่นตนเอง โดยมีกรอบหน้าที่ที่มีอยู่ตามกฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่จัดสรรและให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น (Supsin, J. et al. 2017) ซึ่ง บุญอริ ยีหะ (2560) กล่าวว่าจากการกำหนดนโยบายสาธารณะที่มีมาโดยตลอดตั้งแต่ในอดีต ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นยึดความต้องการของตนเองเป็นตัวตั้ง หากนำแนวคิดจากการภาครัฐ

แนวใหม่ไปใช้ นโยบายที่เกิดขึ้นจะมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่การพิจารณาปัญหาอะไรสำคัญก่อนหลัง จนนำไปสู่การริเริ่มหรือคิดค้นนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผล นโยบายว่าสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะสะท้อนถึงการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ริเริ่ม แก้ไขปัญหาหรือพัฒนาท้องถิ่นที่มาจากความตบองการของประชาชนในท้องถิ่น ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับการศึกษา Wuttirat & Wiruchnipawan (2017) ระบุว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรแก้ไขปัญหาคาขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยจัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ควบคู่กับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรและควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเทศบาลด้วย

ภาวะผู้นำจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากต่อการปรับเปลี่ยนขั้นตอนและกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุประสิทธิผล และประสบความสำเร็จในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการบริหารจัดการ การประสานงานของคนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการหรือพฤติกรรมที่ผู้นำกระตุ้น ปลุกฝังและสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นตามความคาดหวัง ผู้นำที่ดีจึงต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องของการสื่อสารในองค์กร ต้องมีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากการสื่อสารในองค์กรที่ดีถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความมั่นใจ และการยอมรับ ซึ่งจะนำไปสู่ความไว้วางใจระหว่างผู้ร่วมงานในองค์กร มีความจงรักภักดี และอุทิศตนเพื่อองค์กร ผู้บริหารจึงต้องสร้างแรงจูงใจ สร้างแรงบันดาลใจ โน้มน้าวความคิดเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความเชื่อ ทศนคติ และเสริมสร้างคุณค่าขององค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกองค์กร เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการด้านต่าง ๆ ขององค์กร (Mohsen & Mohammad, 2011)

2.2 งานกิจการสภาเทศบาล

หลักการภายใต้รูปแบบผู้บริหารเข้มแข็งเน้นการแบ่งแยกอำนาจทางการบริหารและอำนาจทางการบริหารและอำนาจนิติบัญญัติออกจากกันอย่างชัดเจน โดยให้ผู้บริหารท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร และสภาท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และระหว่างทั้งสองฝ่ายมีการตรวจสอบและถ่วงดุลกัน (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า, 2551) จากการศึกษาพบว่า งานที่สำคัญให้ของสภาเทศบาลหลัก ๆ ประกอบด้วย 1) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน 2) การศึกษาปัญหาของประชาชน 3) การประชุมสภาสามัญและวิสามัญ 4) การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง 5) การสร้างความเป็นพลเมือง และ 6) การสื่อสารผลงานของกิจการสภา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ด้านการสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

แนวทางปฏิบัติราชการของท้องถิ่นมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ช่วยแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ โดยร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ, ม.ป.ป.) สอดคล้องกับเกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์ (2556) สิทธิของการร้องทุกข์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (7) คำร้องทุกข์ หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ว่า มีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตามซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ (1) เจื่อนใจในการร้องทุกข์ พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาทั้งปวงแต่ถ้าเป็นคดีความผิดต่อส่วนตัวห้ามมิให้ทำ การสอบสวนเว้นแต่จะมีคำร้องทุกข์ตามระเบียบ และห้ามมิให้พนักงานอัยการยื่นฟ้องคดีใดต่อศาล โดยมีได้มีการสอบสวนในความผิดนั้นก่อน ดังนั้นคำร้องทุกข์ใช้ในเฉพาะกรณีพนักงานอัยการเป็นโจทก์ ฟ้องคดีในความผิดต่อส่วนตัวเท่านั้น เพราะเกี่ยวข้องกับการสอบสวนตาม มาตรา 120 และ มาตรา 121 แต่ถ้าผู้เสียหายยื่นฟ้องคดีอาญาเองแล้ว ไม่ต้องพิจารณาว่าคำร้องทุกข์ชอบหรือไม่ เพราะการฟ้องคดีอาญาของผู้เสียหายตามมาตรา 28 (2) กฎหมายไม่ได้กำหนดขั้นตอนเอาไว้ ในคดีความผิดอาญาแผ่นดิน แม้ไม่มีคำร้องทุกข์เลยหรือคำร้องทุกข์ไม่ชอบ พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนได้โดยไม่ต้องมีคำร้องทุกข์ และจากการศึกษาธิการสภาเทศบาลมีกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน พบว่า สมาชิกสภาเทศบาลตำบลได้ดังนี้

1) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลมีบทบาทรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ จากทุกฝ่าย ที่เกิดปัญหาข้อพิพาทระหว่างกัน เพื่อนำกรณีที่เกิดปัญหาข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาท

2) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลมีบทบาทสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ทุกฝ่ายและผู้ทำหน้าที่ ประนีประนอมข้อพิพาทเอง เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ทำให้เกิดผลดีต่อทุกฝ่าย

3) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลมีบทบาทรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้ความสำคัญกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งช้าง โดยไม่ให้เกิดมีอคติใด ๆ เกิดขึ้นในใจของผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาท

4) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลมีบทบาทเป็นผู้ดำเนินการประนีประนอมข้อพิพาท เริ่มตั้งแต่รับคำร้องจนถึงสิ้นสุด โดยมีการทำบันทึกยุดีเรื่องที่เป็นข้อพิพาทของทุกฝ่าย

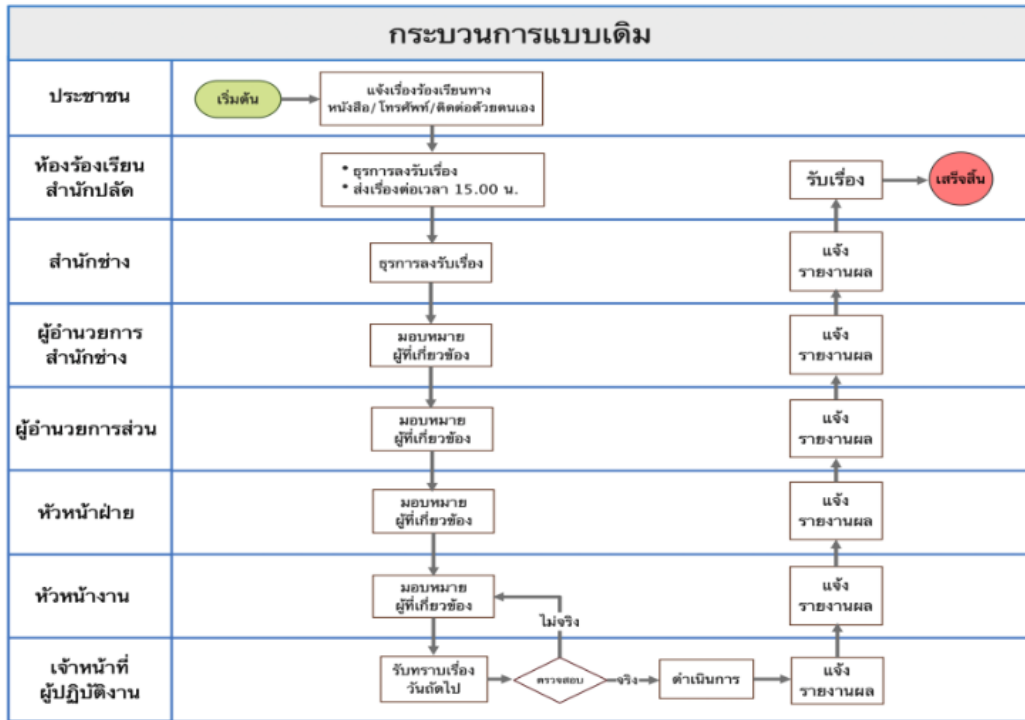
ระดับของท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องการที่จะนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้งานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการคำร้องและการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID19 ที่เป็นตัวเร่งให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการกับสินค้าและบริการในทุกภาคส่วน แต่ก็ไม่ได้ประสบความสำเร็จกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต่างจากเทศบาลนครขอนแก่นที่มีการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และมีการใช้งานมาจนถึงปัจจุบัน เหตุผลหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ ในการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลนั้นคือทัศนคติและความเข้าใจในประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่องานของตนอย่างเป็นรูปธรรม (Prachumrasee, 2022)

กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการรับเรื่องแจ้ง ช่อมแซมไฟฟ้าชำรุดถูกนำมาพิจารณา เนื่องจากในหมวดนี้มีจำนวนคำร้องเรียนมากที่สุดเมื่อเทียบกับหมวดอื่น ๆ การเปรียบเทียบกระบวนการรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ถูกแสดงเป็นไดอะแกรมดัง ภาพที่ 2.1 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการไหลของงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของงานนั้น จากไดอะแกรมพบว่า กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนรูปแบบเดิม หากประชาชนต้องการที่จะยื่นคำร้องสามารถทำได้สามช่องทาง ได้แก่ การส่งหนังสือที่เป็นเอกสาร การโทรศัพท์เข้ามาแจ้ง และการเดินทางเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง (walk-in) มายังห้องร้องเรียน ณ สำนักปลัดเทศบาลนครขอนแก่น จากนั้นฝ่ายธุรการจะลงรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในรูปแบบ เอกสารคำร้อง (paper documents) เอกสารร้องเรียนของวันนั้นจะถูกรวบรวมและถูกส่งต่อไป ยังสำนักช่างตอนเวลา 15.00 น. ของทุกวัน เมื่อคำร้องมาถึงสำนักช่าง เจ้าหน้าที่ธุรการของ สำนักช่างจะเป็นผู้ลงรับคำร้องทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ามา และส่งต่อให้ผู้อำนวยการช่าง ผู้อำนวยการ ส่วนหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำร้องแล้ว จะออกไปหน้างานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หากคำร้องดังกล่าวเป็นเท็จก็จะรายงานขึ้นไปยังหัวหน้างาน แต่หากคำร้องนั้นเป็นจริงก็จะดำเนินการซ่อมแซม และจะแจ้งผลการดำเนินงานด้วยเอกสารรายงานขึ้นไปยังหัวหน้างานต่อไปตามลำดับขั้นจนถึงสำนักปลัดเมื่อมีการดำเนินงานซ่อมแซมคำร้องนั้นเสร็จสิ้น

สำหรับกระบวนการแบบใหม่ที่มีการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ ช่องทางการร้องเรียนจากเดิมที่มีอยู่เพียง 3 ช่องทาง กระบวนการแบบใหม่มีช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ประกอบไปด้วยแพลตฟอร์มออนไลน์หลายแพลตฟอร์ม ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook อีเมล และ LINE bot รวมทั้งสิ้นเป็น 7 ช่องทาง ที่ประชาชนสามารถดำเนินการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ที่ใด เวลา ใดก็ได้ ผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยประชาชนไม่ต้องติดต่อหรือเดินทางเข้ามาที่ห้องเรียนสำนักงานปลัด เมื่อประชาชนยื่นคำร้องเข้ามาผ่านช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานปลัดจะทำการยืนยันคำร้องนั้น ในขณะเดียวกันคำร้องดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปยังสายงานตั้งแต่ระดับผู้บังคับบัญชาจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถรับทราบเรื่องได้ผ่านทางสมาร์ทโฟน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานสามารถเริ่มดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้ทันที จากกระบวนการทั้งสองแบบ จะเห็นได้ว่าจำนวนขั้นตอนของกระบวนการแบบใหม่ถูกลดขั้นตอนลงจากเดิมมีจำนวน 7 ขั้นตอนกว่าที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะเริ่มดำเนินการได้ ในขณะที่กระบวนการแบบใหม่มีจำนวนขั้นตอนเหลือเพียง 3 ขั้นตอนเท่านั้น

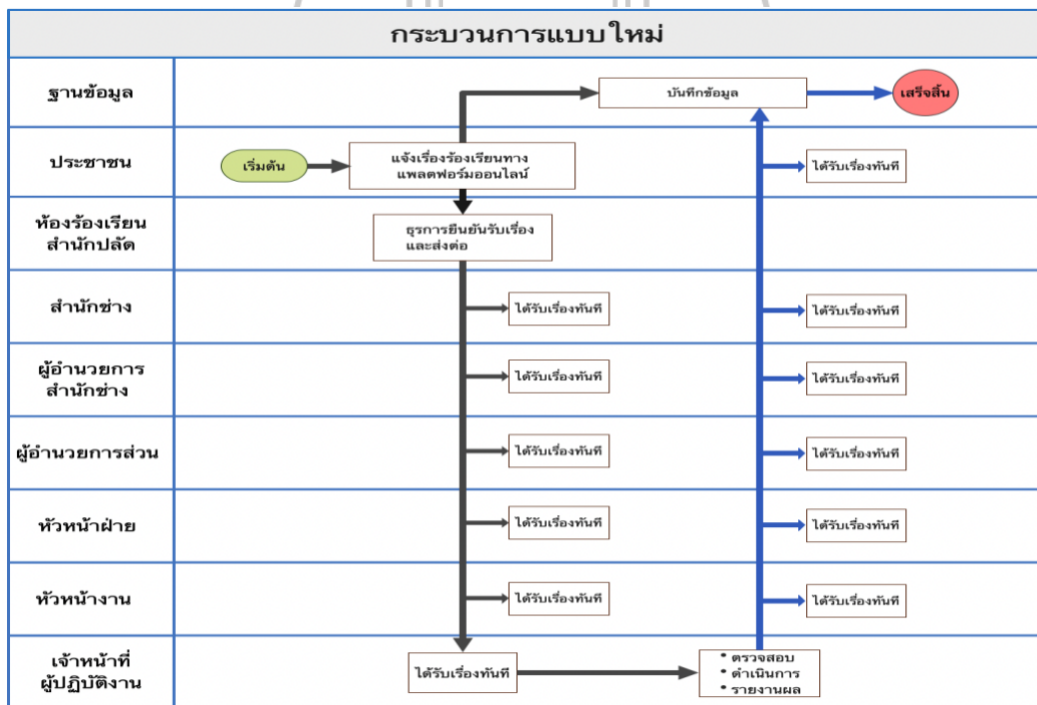
นอกจากนี้หากพิจารณาเต็มกระบวนการตั้งแต่มีการแจ้งคำร้องจนเสร็จสิ้น การส่งมอบบริการ กระบวนการแบบเดิมมีจำนวนขั้นตอนทั้งหมด 17 ขั้นตอน ส่วนกระบวนการใหม่มีจำนวนขั้นตอน 4 ขั้นตอน มากไปกว่านั้นกระบวนการแบบเดิม ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานในสายงานไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงาน และไม่สามารถนำผลการปฏิบัติการมาประเมินผลได้ การสืบค้นเอกสารมีความยุ่งยากและมีโอกาสสูญหาย (Prachumrasee, 2022)





ภาพที่ 2.2 กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์แบบเดิม

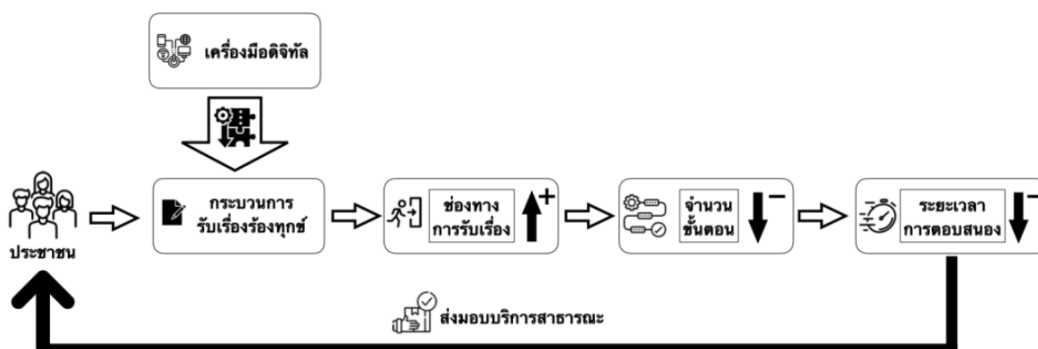
แหล่งที่มา: Prachumrasee (2022)



ภาพที่ 2.3 กระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์แบบใหม่

แหล่งที่มา: Prachumrasee (2022)

เครื่องมือดิจิทัลช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ ปฏิบัติงานง่ายขึ้นจากการทำงานอย่างเป็นระบบ จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ทำให้สืบค้นข้อมูลง่าย ลดการสูญหายของเอกสารคำร้อง ยิ่งไปกว่านั้น ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานสามารถนำข้อมูลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นธรรมและโปร่งใสอีกด้วย (Prachumrasee, 2022)



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความเชื่อมโยงของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ แหล่งที่มา: Prachumrasee (2022)

2.2.2 การศึกษาปัญหาของประชาชน

จากการสะท้อนปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับปัญหาและความต้องการของประชาชนที่สุด ในฐานะที่สภาท้องถิ่นเป็นองค์กรศูนย์รวมของสมาชิกสภาท้องถิ่น ดังนั้น บทบาทหนึ่งของสภาท้องถิ่น คือ การสะท้อนสภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนท้องถิ่น และความคิดเห็นของตนเองในฐานะตัวแทนของประชาชนท้องถิ่นไปยังฝ่ายบริหาร เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้ริเริ่มดำเนินโครงการอันเป็นการแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า, 2551) โดยการรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการของประชาชน จึงควรเป็นหน้าที่ของสภาท้องถิ่น หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น เนื่องจากจากประชาชนในท้องถิ่นได้มอบอำนาจอธิปไตยของตนให้แก่สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้แทนของตนเองในการบริหารงานและการพัฒนาท้องถิ่น ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการควบคุมตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารรวมถึงต้องมีเทคนิคและวิธีการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเป็นสำคัญ สมาชิกสภาท้องถิ่นควรมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการของประชาชน รวมถึงสมาชิกสภาท้องถิ่นควรมีให้มีกิจกรรมที่ทำร่วมกับประชาชน ช่องทางการสื่อสาร

สารการทำงานของสภาท้องถิ่นให้ประชาชนทราบ เช่น มีข้อมูลการทำงานของสภาท้องถิ่นในวารสารของเทศบาล เผยแพร่ผลการประชุมสภาท้องถิ่นให้สาธารณชนทราบทางสื่อที่เหมาะสมและมีท้องถิ่น เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน เป็นต้น (อรทัย ก๊กผล และ ธนิษฐา สุขะวิวัฒน์, 2551) ควรกระตุ้นให้สภาเทศบาล และชุมชนได้จัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นประชาธิปไตยเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดเสวนา หรือ สภากาแฟ เพื่อพูดคุย ปรัชญาหารือ และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน ทั้งนี้การมีองค์กรภาคประชาชนที่หลากหลาย และเข้มแข็ง จะทำให้ประชาชนในพื้นที่นั้นมีความกระตือรือร้นและตระหนักถึงความจำเป็นในการเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของเทศบาล และโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรแต่ละกลุ่มนั้นสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งได้ก็จะยิ่งผลักดันให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น (ยุทธพร อิศรชัย และคณะ, 2549)

2.2.3 การประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ

การประชุมสภาท้องถิ่น ในการประชุมสภาครั้งแรกนั้นสภาต้องทำการเลือกตั้งประธานสภา และรองประธานสภา ทั้งนี้ ประธานสภาและรองประธานสภาจะต้องเป็นสมาชิกสภาด้วย โดยทั่วไปแล้วตำแหน่งประธานสภาจะเป็นตำแหน่งผู้มีเกียรติ เป็นประธานในพิธีการต่าง ๆ เป็นผู้ควบคุมดำเนินการประชุมเป็นสัญลักษณ์และตัวแทนของสภา โดยปกติแล้วประธานสภาและรองประธานสภาจะดำรงตำแหน่งไปจนครบวาระของสภา เช่น 4 หรือ 5 ปี และประธานสภาจะเป็นประธานในการประชุมสภา (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2534) โดยการจัดการประชุมสภาท้องถิ่นมี 2 ประเภท คือ 1) การประชุมสามัญ กำหนดจำนวนสมัยประชุมสามัญประจำปี ระยะเวลาและวันเริ่มต้นประชุมสมัยประชุมสามัญประจำปีของแต่ละสมัยในวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีของปีถัดไปและระยะเวลาของสมัยประชุมสามัญประจำปีสมัยแรกของปีถัดไปให้ประธานสภาท้องถิ่นปรึกษาในที่ประชุมสามัญประจำปีสมัยแรกของแต่ละปี

โดยการประชุมให้นำความใน ข้อ 11 (สำหรับเทศบาลตำบล) ให้เทศบาลตำบล กำหนดวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีของแต่ละสมัย และวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีสมัยแรกของปีถัดไป เมื่อสภาท้องถิ่นมีมติแล้วให้ประธานสภาท้องถิ่นทำเป็นประกาศของสภาท้องถิ่น พร้อมทั้งปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) การประชุมวิสามัญ การประชุมสมัยวิสามัญนี้เป็นการประชุมซึ่งในกรณีที่มีความจำเป็น ประธานสภาผู้มีอำนาจเรียกประชุมได้ หรือในกรณีที่สมาชิกสภาจำนวน 1 ใน 3 อาจเข้าชื่อกันทำคำร้องขอต่อประธานสภาให้เรียกประชุมสมัยวิสามัญก็อาจกระทำได้ ซึ่งการประชุมวิสามัญเป็นการประชุมนอกสมัยการประชุมสามัญโดยมีความจำเป็นของการประชุมเพื่อประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า, 2551 และ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2534) สมาชิกสภาเทศบาลจะต้องเสริมสร้างบทบาทและอำนาจหน้าที่ ของสมาชิกสภาเทศบาลให้เข้มแข็ง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องของอำนาจหน้าที่สำคัญของสมาชิกสภาเทศบาลที่จะต้องเพิ่มพูนความรู้

ความเข้าใจของบทบาทที่สำคัญนี้ และประสานความสัมพันธ์ระหว่างสภาเทศบาลกับผู้บริหารท้องถิ่นให้ชัดเจน มีประสิทธิภาพและสามารถที่จะสร้างจุดแข็งของฝ่ายนิติบัญญัติของสภาเทศบาลให้เกิดกระบวนการด้านนิติบัญญัติของสภาเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (ชาคริตชัย จอมแจ้ง, 2550 อ้างถึงใน ชนิสรา รามัญอุดม, 2555)

ด้วยอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้ให้อำนาจกับนายกเทศมนตรีอย่างกว้างขวาง หากไม่มีการกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรี หรือฝ่ายบริหาร อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดการหลงใหลในการใช้อำนาจ อาจใช้อำนาจไปเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง หรือใช้อำนาจไปในทางที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ส่วนรวมและความปกติสุขของสังคม ดังนั้น ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 จึงบัญญัติให้มีสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเพื่อเป็นตัวแทนในการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมายและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขของคนในท้องถิ่น รวมทั้งความเจริญรุ่งเรืองในท้องถิ่นนั้น ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารได้แก่ 1) การรับฟังการแถลงนโยบายการบริหารของฝ่ายบริหาร มาตราที่ 48 กำหนดว่า “ก่อนที่นายกเทศมนตรีจะเข้ารับหน้าที่ ให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาลเพื่อในนายกเทศมนตรีแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติ ทั้งนี้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศผลเลือกตั้ง ฯลฯ” ในการรับฟังการแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีถึงแม้ไม่มีการลงมติ แต่สมาชิกสภาเทศบาลก็สามารถที่จะอภิปรายแสดงความคิดเห็นทั้งในด้านสนับสนุนและคัดค้าน และเป็นข้อมูลในการตรวจสอบการใช้อำนาจต่อไป 2) กระทู้ถาม มาตราที่ 31 กำหนดว่า “ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีในข้อความใด ๆ อันเกี่ยวกับการงานในหน้าที่ได้ ฯลฯ” ซึ่งในการตั้งกระทู้ถามนี้จะมีผลที่ทำให้ฝ่ายบริหารต้องระมัดระวังการผิดพลาดในการทำงาน หรือไม่กล้าใช้อำนาจในทางที่ไม่เหมาะสม 3) เสนอญัตติอภิปรายทั่วไป

มาตราที่ 48 ทวิกำหนดว่า “สมาชิกสภาเทศบาลไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกที่มีอยู่มีสิทธิเข้าชื่อเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปในที่ประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้ นายกเทศมนตรีแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาอันเกี่ยวกับสภาเทศบาลโดยไม่ ต้องมีการลงมติ ฯลฯ” ในข้อนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้อำนาจกับฝ่ายสภาที่จะทำการตรวจสอบฝ่ายบริหารถึงแม้จะไม่มี การลงมติไม่ไว้วางใจ แต่ก็ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้ฝ่ายบริหารต้องให้ความสนใจและไม่บริหารราชการเทศบาลในทางที่ไม่เหมาะสมจนเกิดความเสียหายต่อส่วนรวม 4) การเสนอร่างเทศบัญญัติ มาตรา 61 ทวิ (2) กำหนดว่า “ร่างเทศบัญญัติจะเสนอได้โดยสมาชิกสภาเทศบาล ฯ” ข้อนี้แม้จะมีใช้ การตรวจสอบการใช้อำนาจฝ่ายบริหาร แต่จะมีผลในทางจิตวิทยากับนายกเทศมนตรีว่า สภาก็มีสิทธิ เเท่าเทียมกับฝ่ายบริหารกับฝ่ายบริหารในการเสนอกฎหมายของเทศบาล เป็นการถ่วงดุลอำนาจ

ระหว่างฝ่ายสภาเทศบาลกับฝ่ายบริหาร 5) ให้ความเห็นชอบเทศร่างบัญญัติ มาตราที่ 60 กำหนดว่า “เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย ฯลฯ” มาตราที่ 61 ทวิ(1) กำหนดว่า “ร่างเทศบัญญัติจะเสนอได้โดยนายกเทศมนตรี” ในที่นี้แสดงถึงอำนาจของฝ่ายสภาที่จะใช้ถ่วงดุลกับฝ่ายบริหาร ว่าการที่นายกเทศมนตรีเสนอร่างเทศบัญญัติเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารราชการ ต้องผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาล จึงมีผลให้ฝ่ายบริหารต้องไตร่ตรองร่างเทศบัญญัติที่จะเสนอต่อสภาให้ถูกต้องเหมาะสมก่อน และ 6) อนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและร่าง แผนพัฒนาเทศบาลสามปี ความสำคัญของแผนทั้งสองฉบับนี้คือ เนื่องจากเป็นแผนที่เป็นต้นทางในการร่างเทศบัญญัติของฝ่ายบริหาร เพราะแผนเหล่านี้เกิดจากการเสนอความเห็นและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานราชการเทศบาลตรงกับความต้องการของประชาชน จึงต้องใช้เนื้อความในแผนมาทำร่างเทศบัญญัติ แต่ถ้าหากร่างแผนนี้ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนสภาเทศบาลอาจจะมิได้ไม่รับรองได้ (สมบัติ ตระกูลสุนทรชัย, 2554) และ สอดคล้องกับ ชนิสรารามัญอุดม (2555) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พุทธศักราช 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 45 เกี่ยวกับการพิจารณาร่างข้อบัญญัติที่ประชุมสภาท้องถิ่นต้องพิจารณา คือ 1) การพิจารณาร่างข้อบัญญัติ ต้องพิจารณาเป็น 3 วาระ แต่ที่ประชุมสภาจะอนุมัติ ให้พิจารณา 3 วาระรวดเดียวได้ โดยผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนผู้ที่อยู่ในที่ประชุมจะเป็นผู้เสนอก็ได้ เมื่อที่ประชุมสภาท้องถิ่นอนุมัติให้พิจารณา 3 วาระรวดเดียวแล้ว การพิจารณาวาระที่ 2 ให้ที่ประชุมสภาท้องถิ่นเป็นกรรมการแปรญัตติเต็มสภา โดยให้ประธานในที่ประชุมเป็นประธานคณะกรรมการแปรญัตติ 2) การพิจารณาร่างข้อบัญญัติงบประมาณ จะพิจารณา 3 วาระ โดยจะพิจารณารวด เดียวไม่ได้ และในวาระ 2 ต้องกำหนดเวลาเสนอคำแปรญัตติไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง นับแต่สภามีมติรับหลักการ 3) วาระการพิจารณา (1) วาระที่ 1 เรื่อง รับหรือไม่รับหลักการ และห้ามให้มีการลงมติก่อนที่สมาชิกสภาได้อภิปรายเรื่องนั้นพอสมควรแล้ว หรือสภาจะให้คณะกรรมการสภา พิจารณาก่อนรับหลักการก็ได้ (2) วาระที่ 2 ควรตั้งคณะกรรมการแปรญัตติไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายฯ

กรณีถ้าสภาท้องถิ่นไม่รับหลักการร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ประธานสภานำปรึกษาเพื่อเลือกสมาชิกเป็นกรรมการในคณะกรรมการหาข้อยุติ แจ้งมติ และรายชื่อกรรมการ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอทราบภายใน 3 วัน นับแต่วันที่สภาไม่รับหลักการ และแจ้งมติให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบภายในวันถัดจากวันมีมติเพื่อผู้ว่าราชการจังหวัดใช้อำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ได้แก่

1) ร่างข้อบัญญัติที่ตกไป คือ ร่างข้อบัญญัติที่สภาไม่รับหลักการ และร่างข้อบัญญัติที่สภาลงมติไม่ให้ตราเป็นข้อบัญญัติ ส่วนผลเมื่อร่างข้อบัญญัติตกไป

- 2) ถือว่าร่างข้อบัญญัตินั้นตกไป เว้นแต่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น
- 3) ห้ามเสนอญัตติร่างข้อบัญญัติที่มีหลักการเดียวกันในสมัยประชุมนั้นอีก เว้นแต่ประธานสภาอนุญาตเมื่อเหตุการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป
- 4) การถอนญัตติ คำแปรญัตติ แก้ไขข้อความ หรือขอถอนชื่อการขอถอนญัตติ หรือคำแปรญัตติ จะกระทำเมื่อต้องการแก้ไขข้อความในญัตติร่างข้อบัญญัติที่เปลี่ยนหลักการและขอถอนชื่อจากการเป็นผู้รับรองหรือผู้ร่วมเสนอญัตติ และจะกระทำ เมื่อใดก็ได้ เว้นแต่ ได้จัดเข้าระเบียบวาระแล้ว จะทำได้ต้องได้รับความยินยอมจากที่ประชุมสภา หรือ ที่ประชุมคณะกรรมการแปรญัตติ (คำแปรญัตติ ชั้นคณะกรรมการ)

ในกรณีถือว่าถอนญัตติ คือ 1) ถึงวาระพิจารณาแล้ว ผู้เสนอหรือผู้แปรญัตติไม่ขออภิปราย หรือไม่อยู่ในที่ประชุมสภา ให้ถือว่า ได้ถอนญัตติ / คำแปรญัตตินั้น และ 2) กรณีผู้บริหารเสนอญัตติ/แปรญัตติ อาจมอบหมายให้รอง นายฯ เลขานุการที่ปรึกษาฯ เป็นผู้อภิปรายชี้แจงหรือแถลงแทนก็ได้ แต่ต้องทำเป็นหนังสือ 3) การอภิปราย คือการที่สมาชิกสภาเทศบาลได้กล่าวถ้อยคำในที่ประชุมสภา มีหลักการ คือ

(1) สมาชิกสภาท้องถิ่นผู้ใดประสงค์จะกล่าวถ้อยคำใดต่อที่ประชุมสภาท้องถิ่นให้ยกมือขึ้นพ้นศีรษะ เมื่อประธานสภาท้องถิ่นอนุญาตแล้วจึงกล่าวได้ โดยให้ยืนกล่าว ณ ที่ของตนหรือ ณ ที่ซึ่งจัดไว้ก็ได้ และต้องกล่าวกับประธานสภาท้องถิ่น ให้ใช้เวลาตามสมควร หากใช้เวลากินสมควรและมีผู้อื่นจะอภิปรายต่อไป ประธานอาจสั่งให้หยุดได้ เมื่ออภิปรายมา 10 นาทีแล้ว (ตามระเบียบข้อ 67)

(2) การอภิปรายเฉพาะเรื่องที่กำลังปรึกษาห้ามกล่าวข้อความซ้ำหรือนอกประเด็น

(3) ห้ามใช้คำหยาบคายใส่ร้ายป้ายสีผู้ใด

(4) ห้ามกล่าวถึงชื่อบุคคลใด ๆ เว้นแต่หากจำเป็น

(5) ห้ามนำเอกสารมาอ่านในที่ประชุมฟัง เว้นแต่จำเป็น และ

(6) ห้ามนำวัตถุใด ๆ เข้ามาแสดง เว้นแต่ประธานอนุญาต

การอนุญาตให้อภิปราย และลำดับการอภิปราย คือ 1) ให้ผู้เสนอญัตติ หรือผู้แปรญัตติอภิปรายก่อน กรณี มีหลายคน ให้ ประธานอนุญาตให้อภิปรายครั้งละ 1 คน 2) ผู้คัดค้าน (ถ้ามี) 3) ผู้สนับสนุนผู้เสนอ หรือผู้แปรญัตติ 4) ผู้สนับสนุนผู้คัดค้าน ให้อภิปรายสลับกัน ถ้าไม่มีอีกฝ่ายก็ให้ฝ่ายนั้น อภิปรายต่อเนื่องได้

การปิดอภิปราย การปิดอภิปรายจะกระทำได้เมื่อ

1) ไม่มีผู้ใดจะอภิปรายต่อไป

2) ประธานเห็นว่าได้อภิปรายกันพอสมควรแล้วประธานเสนอให้วินิจฉัยว่าควรปิดอภิปรายหรือไม่ เว้นแต่ อภิปรายกรณีสมาชิกถูกกล่าวหา ตามข้อ 72 ให้อภิปรายจนหมดข้อสงสัย ห้ามรบกวนอภิปราย

3) เมื่อปิดอภิปรายแล้วให้ประธานเสนอให้ลงมติ การรักษาระเบียบการประชุม ประธานในที่ประชุมคือประมุขของฝ่ายนิติบัญญัติ การรักษาระเบียบและความสงบเรียบร้อยถือเป็นหน้าที่ของสมาชิกสภาต้องปฏิบัติ ดังนี้ คือ

- (1) เมื่อประธานเตือน สมาชิกต้องปฏิบัติตามทันที (ตามระเบียบข้อ 66)
- (2) เมื่อเห็นว่ามีผู้ทำผิดระเบียบการประชุม สมาชิกสภาอาจยืนหรือยกมือ ร้องขอต่อประธานให้วินิจฉัย
- (3) คำวินิจฉัยเป็นเด็ดขาดและห้ามอภิปรายในเรื่องนี้อีก (ตามระเบียบข้อ 70)
- (4) ขณะอภิปราย ถ้าประธานยื่น ให้สมาชิกกระทำการอภิปรายแล้วนั่งลงทันทีและสมาชิกต้องฟังประธาน

4) การลงมติของสภาท้องถิ่น วิธีการออกเสียงลงคะแนน คือ

- 1) เปิดเผย ให้ใช้วิธียกมือพ้นศีรษะ เว้นผู้บริหาร สมาชิกไม่น้อยกว่า 3 คน เสนอให้ใช้วิธีอื่นขึ้น หรือ เรียกชื่อตามลำดับอักษร และที่ประชุมเห็นชอบ
- 2) แบบแรก ในกรณี กม. กำหนดให้ออกเสียงลงคะแนนลับ แบบที่ 2 ในกรณี ผู้บริหาร สมาชิกไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ที่อยู่ในที่ประชุมเสนอ ให้ออกเสียงลับและสภาเห็นชอบ
- 3) วิธีการเขียนเครื่องหมายบนกระดาษใส่กล่องที่จัดให้ แล้วประธานเรียกชื่อตามลำดับอักษรนำซองมาใส่ที่บับด้วยตนเองต่อหน้าประธาน

การลงมติ ก่อนลงมติ ประธานต้องตรวจสอบว่าครบองค์ประชุมหรือไม่ ถ้าไม่ครบลงมติไม่ได้ หลักการคือ “หนึ่งคนหนึ่งเสียง” ประธานที่ประชุมออกเสียงในฐานะสมาชิก โดยไม่ต้องลงจากที่นั่งประธานก็ได้ ให้ลงมติในญัตติสุดท้ายก่อน และให้ถือเอาคะแนนเสียงมากที่สุดเป็นเกณฑ์ และกรณีประธานถามและไม่มีผู้ใดเห็นเป็นอย่างอื่นถือว่าเห็นชอบ กรณีสมาชิกเข้ามาเมื่อเริ่มลงคะแนนแล้ว กรณีเปิดเผย ให้มีสิทธิออกเสียงร่วมกับฝ่ายที่ยังนับคะแนนไม่เสร็จได้ และกรณีลับ ให้มีสิทธิออกเสียงได้ก่อนประธานสั่งให้นับคะแนน

การนับคะแนนและประกาศลงคะแนน เมื่อนับเสร็จแล้วประธานต้องประกาศคะแนนทันที ให้ประกาศด้วยว่าได้คะแนนข้างมากครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ โดยให้ถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ เว้นแต่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น กรณีคะแนนเท่ากันให้ประธานออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงชี้ขาด และอาจบอกเหตุผลด้วยหรือไม่ก็ได้

นอกจากนี้ การอภิปรายในสภาต้องมีทักษะการอภิปรายในสภา และการพูดในที่สาธารณะ ซึ่ง อร์ทัย ก๊กผล และธนัชฐา สุขะวัฒน์. (2551) กล่าวถึง ความสามารถที่จำเป็นประการหนึ่งสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือทักษะการพูดในที่สาธารณะ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานและสื่อสารกับสาธารณชนหรือมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปราศรัยหาเสียง การอภิปราย การเป็นวิทยากร การจัดรายการวิทยุ รวมทั้งการพูดในงานสังคมต่าง ๆ ฯลฯ ความสามารถที่จำเป็นประการหนึ่ง สำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือทักษะการพูดในที่สาธารณะ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานและสื่อสารกับสาธารณชน หรือมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปราศรัยหาเสียง การอภิปราย การเป็นวิทยากร การจัดรายการวิทยุ รวมทั้งการพูดในงานสังคมต่าง ๆ ฯลฯ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาทักษะการพูดในที่สาธารณะ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่และแสดงบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งงาม สมศักดิ์ศรี ของความเป็นผู้นำท้องถิ่น ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่น คุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ได้แก่

1) บุคลิกภาพดี คุณลักษณะประการนี้ต้องระวังเพราะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือบุคคลสาธารณะที่สังคมคาดหวังไว้อยู่ในสายตาของมวลชนตลอดเวลา จึงต้องรักษาภาพลักษณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแต่งกายที่จะต้องมีความเหมาะสมกับสถานที่และกิจกรรมคือถูกตามกาลเทศะ ซึ่งจะต้องเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากจะต้องมีการออกงานสังคมต่าง ๆ โดยมิได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งถือเป็นภารกิจหนึ่งของนักการเมืองท้องถิ่น นอกจากนี้การแสดงกิริยาก็จะต้องสำรวมอยู่ตลอดเวลา ไม่หัวเราะเสียงดังหรือแสดงอารมณ์ดีใจ/เสียใจอย่างรุนแรงในที่สาธารณะ งดเว้นกิริยาที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ตลอดจนเรียนรู้มารยาทสังคม และรู้จักวางตัวให้เหมาะสม

2) วิสัยทัศน์ดี คือ การมองไปข้างหน้า เพราะท้องถิ่นจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศได้

3) สื่อสารดี เป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดความคิดและเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร กับประชาชน/สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูด

4) ความรู้ดี

5) การจัดการดี

6) อารมณ์ดี หรือ อีคิวดี อารมณ์เป็นสิ่งสำคัญมากโดยเฉพาะเวลาอยู่ในที่สาธารณะ ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์

7) คุณธรรมดี เป็นคุณลักษณะสำคัญที่สุดและเป็นพื้นฐานของคุณลักษณะอื่น ๆ

2. ลักษณะการพูดสำหรับผู้นำท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีทั้งการอภิปรายในสภาซึ่งถือเป็นการทำหน้าที่โดยตรง มีทั้งการปราศรัยหาเสียง และมีงานนอกสภาคือการออกงานสังคมต่าง ๆ ทั้งนี้ลักษณะการพูดดังกล่าวอยู่ภายใต้บริบทที่ต้องคำนึงถึง 4 ประการคือ

1) กฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการเลือกตั้ง จะต้องให้ความสำคัญกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้งเป็นพิเศษ ทั้งกฎหมายแม่บทและกฎหมายลูกที่ระบุถึงวิธีการหาเสียง นอกจากนี้บริบทเชิงกฎหมายที่สำคัญอีก ประการหนึ่งสำหรับการอภิปรายในสภาคือระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ซึ่งมีหมวดว่าด้วยการอภิปรายในสภาเป็นการเฉพาะ เช่น การยกมือให้พ้นศีรษะ การลุกขึ้นยืนไม่ใช่คำหยาบคาย ส่อเสียด ประชดประชัน ไม่เอ่ยนามผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

2) วัฒนธรรมทางการเมือง ตามภูมิภาคต่าง ๆ ย่อมมีวัฒนธรรมทางการเมืองที่แตกต่างกันออกไป เช่นคนทางใต้มีวัฒนธรรมทางการเมืองที่ชอบพูดจาปราศรัย เป็นต้น

3) สภาพการแข่งขัน การปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเวลา

4) สถานการณ์ทางการเมือง มีผลกระทบต่อการวางแผนในการพูดและการทำหน้าที่อภิปรายในสภา ในเชิงทฤษฎีการพูดพบว่าการพูดมี 3 แบบ ซึ่งผู้พูดจะต้องออกแบบ/วางแผนการพูดของท่านให้สอดคล้องกับงาน คือ

(1) แบบจูงใจหรือชักชวน (Persuasive speech) เป็นการพูดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวจูงใจให้ผู้ฟังคล้อยตามและปฏิบัติตามการชักชวนของผู้พูด เช่น การปราศรัยหาเสียง การอภิปรายในสภา การอภิปรายไม่ไว้วางใจ การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การขอแปรญัตติ เป็นต้น

(2) แบบบอกเล่าหรือบรรยาย (Informative speech) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ฟัง เป็นการพูดแบบวิทยากร ต้องมีการเตรียมเอกสาร/ตัวอย่างประกอบ เน้นข้อมูลเชิงเอกสาร การอ้างอิง เป็นต้น

(3) แบบบันเทิง (Recreative Speech) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินให้กับผู้ฟัง มักเป็นการพูดในงานสังสรรค์สมาคมที่ไม่เป็นทางการนักรวมทั้งการพูดที่เป็นการแสดงประเภทหนึ่งเช่น การได้วาที, แชววาที, ยอวาที, หรือทอล์คโชว์ เป็นต้น การพูดแบบนี้ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ หากใช้การพูดแบบนี้กับการอภิปรายในสภาถือว่าการเล่นผิดเวที แต่สำหรับประธานสภาอาจใช้การพูดแบบนี้ตามสถานการณ์ได้ เพื่อปรับบรรยากาศในการประชุม

3. วิธีการพูด สำหรับวิธีการพูด มี 4 แบบ ได้แก่

1) แบบท่องจำ (Memorized Speech) เป็นวิธีการพูดแบบท่องมาพูด ซึ่งช่วยให้มีความอุ่นใจและมั่นใจมากขึ้น แต่ข้อควรระวังคือ ต้องแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติให้ดู

มีชีวิตชีวา อย่าท่องแบบนกแก้วนกขุนทองที่ใช้น้ำเสียงระดับเดียวกันตลอด และต้องไม่หลงลืมในสิ่งที่ท่องมา หรือถ้าลืมก็สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ และควรจำในกรณีที่เป็นสำนวน คารมคมคายที่จะใช้ วิธีการพูดแบบนี้ไม่เหมาะสำหรับการอภิปรายในสภา

2) แบบอ่านจากร่างหรือต้นฉบับ (Reading Speech) เป็นวิธีการพูดที่มักจะใช้กับงานที่เป็นทางการ เช่น การกล่าวรายงาน, การกล่าวเปิดงาน ซึ่งมีการจัดทำร่างไว้ให้ผู้พูดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้พูดต้องทำหน้าที่อ่านอย่างคล่องแคล่วมีชีวิตชีวา อ่านแบบมีวรรคตอนสอดคล้องกับจังหวะในการหายใจ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจชวนติดตาม จึงควรได้อ่านร่างนั้นก่อนอย่างน้อยสักหนึ่งครั้งเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาด และในขณะที่อ่านควรใช้สายตาอยู่กับผู้ฟังมากกว่า (ประมาณสองในสาม) การจดจ่ออยู่กับต้นฉบับอย่างเดียว (ประมาณหนึ่งในสาม) ในกรณีของการอภิปรายในสภาควรต้องอภิปรายด้วยความเข้าใจ การใช้ต้นฉบับหรือร่างนั้นควรใช้เฉพาะการอ้างอิง ห้ามอภิปรายแบบอ่าน กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดก็ต้องต้องรู้จักการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า

3) แบบจดเฉพาะหัวข้อ (Extemporaneous Speech) เป็นวิธีการพูดที่มักจะใช้กับการสอน, การบรรยายสรุป หัวข้อจะเป็นเครื่องช่วยจำ โดยผู้พูดจะขยายความหัวข้อจากความเข้าใจของผู้พูดเอง กรณีที่ใช้กระดาษจดขนาดของกระดาษที่เหมาะสมคือครึ่งหนึ่งของกระดาษ A4

4) แบบกะทันหัน (Impromptu Speech) เป็นวิธีการพูดที่ใช้ในงานสังคมต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน, งานวันเกิด, งานขึ้นบ้านใหม่, งานแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ ฯลฯ ที่มักจะมีการเชิญขึ้นพูดอย่างกะทันหันในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการบอกกล่าวล่วงหน้า ด้วยสถานะของความเป็นผู้นำท้องถิ่นที่สังคมคาดหวัง จึงมีอาชีพนักแสดงบทรบบาทเหล่านี้ได้เลย

4. ทักษะในการพูด ทักษะในการพูดที่สามารถฝึกฝนด้วยตัวเองได้มีอยู่ 6 ด้าน คือ

1) ทักษะในการใช้ถ้อยคำ (Verbal Skill) เช่น (1) ใช้คำให้ถูกต้องหลักภาษาไทย ถูกอักขระวิธี (2) ออกเสียงควบกล้ำและตัว ร, ล ให้ถูกต้องชัดเจน ระวังการออกเสียง คำบางคำที่อาจนำไปสู่การตีความหมายที่ผิด เช่นคำว่า ปลอดภัยออกเสียงเป็น “ปลอดภัย” ครั้งคราวออกเสียงเป็น “ค่างคาว” (3) ใช้คำราชาศัพท์อย่างถูกต้อง แต่บางครั้งอาจเกิดอาการประหม่าซึ่งห้ามกันไม่ได้ ในกรณีของการตีความพระพรถ้าเป็นงานราชฎีไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเชิญชวนตีความพระพร แต่ถ้างานนั้นชาวบ้านมีการจัดไถ่เลี้ยงหรือตรงกับวันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ก็สามารถกล่าวเชิญชวนตีความพระพรได้ เพราะการตีความพระพรนั้นจริง ๆ แล้วจะต้องเป็นงานรัฐพิธีเท่านั้น (4) ห้ามใช้คำต่ำ, คำแสลง, คำภาษาถิ่น, คำตลาด, คำย่อ กรณีนี้ให้ดูสถานการณ์เป็นหลัก ในบางท้องถิ่นอนุโลมให้สมาชิกสภาอภิปรายโดยใช้ภาษาถิ่นแทนภาษากลางได้ (5) ใช้คำหรือประโยคที่กินความกว้าง อย่างเช่น กลอน สำนวน คำขวัญคำพูดของบุคคลสำคัญ ๆ

(6) ตัดคำที่ฟุ่มเฟือยออก (7) ใช้คำให้ตรงความหมายและชัดเจน (8) หลีกเลี่ยงศัพท์ทางวิชาการ/ศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ที่ต้องการแปลเป็นไทยอีก (9) ไม่ใช่คำต่างประเทศโดยไม่จำเป็น ด้วยความเป็นสภาท้องถิ่นจริง ๆ แล้ว การทับศัพท์ก็ไม่สมควร เว้นแต่ว่าจะเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นต้องใช้จริง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ สามารถใช้ทับศัพท์ได้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ (10) ใช้คำให้เหมาะกับบุคคล ถ้าอยู่ในสภาก็ใช้ภาษาตามมาตรฐาน แต่ถ้าอยู่นอกสภาให้พิจารณากลุ่มเป้าหมายและดูบริบทสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

2) ทักษะในการใช้สายตา (Eye Skill) เช่น (1) ใช้สายตาที่เป็นมิตร (2) สบสายตากับผู้ฟังอย่างทั่วถึงทั้งจากซ้ายไปขวา, หน้าไปหลัง อย่างเป็นธรรมชาติ (3) ไม่ควรสบตา แต่เฉพาะกับผู้ฟังคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น

3) ทักษะในการใช้เสียง (Vocal Skill) เช่น (1) พูดยเสียงดังฟังชัดพอสมควร ไม่เบาหรือดังเกินไป (2) พุดฉะฉานพรั่งพรู ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป (3) อย่าพุดเอื้อ-อ้า (4) อย่าพุดเหมือนท่อง เพราะจะทำให้หน้าเสียงมีระดับเดียวกันตลอด (5) พุดอย่างจริงใจ เพราะจะช่วยให้การใช้น้ำเสียงมีความเป็นธรรมชาติ (6) ใช้น้ำเสียงสูงต่ำ เพื่อเน้นย้ำความสนใจ

4) ทักษะในการใช้ท่าทาง (Gesture Skill) เช่น ในสภาใช้การยกมือเหนือศีรษะและอภิปราย (1) สีหน้า ต้องสอดคล้องกับเนื้อหาและอารมณ์ของเรื่องราวที่กำลังพุด (2) การใช้มือประกอบการพุดสามารถสื่อถึง (2.1) บอกจำนวนนับ แสดงจำนวนนับที่ผู้พุดกล่าวถึงให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น (2.2) จับขนาด ใช้มือแสดงขนาดเล็กใหญ่ให้เห็นภาพยิ่งขึ้น (2.3) วาดรูปร่าง ใช้มือแสดงรูปร่างอย่างผู้พุดกำลังกล่าวถึง (2.4) ชี้ทิศทาง ใช้มือสื่อถึงทิศทางให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น (2.5) สร้างความรู้สึก ใช้มือสื่อถึงความรู้สึกของผู้พุด (2.6) ฝึกอุปกรณ์ ใช้มือหยิบจับอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการพุดอย่างคล่องแคล่วกลมกลื่น

5) ทักษะในการใช้วางท่า (Posture Skill) เช่น (1) การยืน ต้องยืนอย่างมั่นคง ให้น้ำหนักวางบนเท้าทั้งสองข้างอย่างสมดุล (2) การเคลื่อนไหว ผู้พุดจะเคลื่อนไหวร่างกายอย่างไรก็ได้ แต่มีข้อห้ามสำคัญคือ ต้องไม่หันหลังให้ผู้ฟังเป็นอันขาด

6) ทักษะในการใช้แสดงความรู้สึก (Expressive Skill) เช่น นักพุดที่ดีต้องมีความรู้สึกต่อสรรพสิ่งรอบตัว และสามารถแสดงความรู้สึกเหล่านั้นออกมาได้เป็นคำพุด ความรู้สึกต่อปรากฏการณ์และเรื่องราวต่าง ๆ นั้นจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้การใช้น้ำเสียงในการพุดมีการเน้นหนักเบา เร้าความสนใจได้มากขึ้น

5. เทคนิคการอภิปรายในสภา การอภิปรายในสภาเป็นการสื่อสารทางการเมืองที่นักการเมืองทำการสื่อสารไปยังนักการเมืองด้วยกันทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารตลอดจนประชาชน การอภิปรายในสภาจึงเป็นการสื่อสารในที่สาธารณะที่นักการเมืองจะต้องพยายามใช้เทคนิคการสื่อสารให้ดีที่สุด เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของมวลชน

5.1 การเตรียมตัวอภิปรายในสภา

- 1) ฝึกทักษะการพูดในที่ชุมชน
 - (1) พูดเสียงดังฟังชัด มั่นใจ ไม่ประหม่า
 - (2) ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่าผมหรือกระผม
 - (3) เรียบเรียงประเด็นการนำเสนอให้เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน
 - (4) ฝึกซ้อมการนำเสนอให้มั่นใจก่อนที่จะอภิปรายจริง
- 2) ศึกษาข้อบังคับการประชุมเพื่อการอภิปรายที่ถูกต้อง
 - (1) การอภิปรายต้องเริ่มต้นว่า “ท่านประธานที่เคารพ”
 - (2) แนะนำตนเอง ชื่อ นามสกุล
 - (3) การอภิปรายต้องเป็นการพูดกับท่านประธาน ไม่ใช่กล่าวกับสมาชิก (ตามข้อบังคับการประชุม)
 - (4) ตั้งใจฟังผู้ที่อภิปรายก่อนหน้า เพื่อจับประเด็น และหาความต่อเนื่อง
- 3) สาระของการอภิปรายต้องเป็นประโยชน์
 - (1) ต้องมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมานำเสนอ ไม่ว่าจะ เป็นกระทู้ญัตติ ร่างกฎหมาย หรือแม้แต่การอภิปรายผลงานของรัฐบาล ไม่ควรใช้สำนวนโวหารที่ไร้สาระ
 - (2) ข้อมูลที่นำมาอ้างอิง ควรมีแหล่งที่มาอย่างชัดเจน และหากต้องการเพิ่มความชัดเจน ก็อาจอธิบายด้วยแผนภาพ กราฟต่าง ๆ ซึ่งควรเตรียมจัดทำมาประกอบ โดยให้มีขนาดใหญ่พอที่จะมองเห็นได้ชัดเจน
- 4) ลีลาการนำเสนอต้องน่าสนใจ
 - (1) การนำเสนอด้วยน้ำเสียงสูงต่ำ เหมือนการเล่าเรื่อง แทนที่จะเป็นท่วงทำนองการอ่าน
 - (2) เปิดประเด็นที่ทำหายความสนใจของผู้ฟัง
 - (3) การนำเสนอกระชับรัดกุม ไม่เยิ่นเย้อ
 - (4) มีการยกตัวอย่าง หรืออุปมาอุปไมย ประกอบ เพื่อสร้างจินตนาการให้กับผู้ฟัง
 - (5) ใช้เทคนิคการโน้มน้าวใจในการนำเสนอ

5.2 การสร้างพลังเสียงในการดึงดูดผู้ฟัง

- (1) เตรียมพร้อมร่างกายก่อนการอภิปราย
- (2) การฝึกเปล่งเสียงออกมาจากช่องท้อง

- (3) หาประสบการณ์ในการพูดระยะเวลานาน ๆ
- (4) กระตุ้นตัวเองตลอดเวลา
- (5) ใช้พลังจากตัวทั้งหมดในการพูด
- (6) สร้างสมาธิให้จดจ่ออยู่ที่การพูดของตัวเองตลอดเวลา

2.2.4 งานเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง

ในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) นั้น ความรู้ถือว่าเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่าอย่างยิ่งซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งสภาพดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ระบุว่า การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนต่อนโยบายของหน่วยงาน การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์จึงต้องสร้างสื่อ (เครื่องมือ) ขึ้นมา เพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต และสื่อกิจกรรมต่าง ๆ และ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 (2540) ระบุการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับสิทธิการรับรู้ของประชาชน หรือมุ่งต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาเครือข่ายความรู้จากข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร โดยให้เก็บรักษาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานและต้องจัดพิมพ์เผยแพร่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบหรือเปิดเผยให้ประชาชนร้องขอตามลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารบางประเภทที่การเปิดเผยอาจกระทบความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูล การจัดพิมพ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่กฎหมายกำหนดหน่วยงานมีการจัดสถานที่ค้นหา ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน ซึ่งปิยดา สุนทรพยัพพันธ์ วิทยากร ท่อแก้ว สุภาภรณ์ ศรีดี และชวัน เพชรแก้ว (2561) ศึกษาการสื่อสารในการเผยแพร่ความรู้ทางการเมืองของ จรูญ หนูทอง ระบุว่า การสื่อสารในการเผยแพร่ความรู้ทางการเมืองมีหลักการเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในการพัฒนาการเมืองเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) เกิดขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป นับเป็นการสื่อสารจากการเรียนรู้ผ่านการพัฒนาสถาบันการเมือง เช่น พรรคการเมือง รัฐสภา รัฐบาล เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างระยะยาว อีกลักษณะหนึ่งเห็นว่า ความเป็นประชาธิปไตยเกิดขึ้นได้จากปัจจัยระยะสั้น เป็นการสื่อสารผ่านกระบวนการศึกษา และกระบวนการเรียนรู้การมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านกลุ่มทางสังคม ทั้งนี้ กระบวนการเสริมสร้างความรู้ทางการเมืองแก่พลเมือง (Civic Education) มีสองแนวทาง แนวทางแรก

ได้แก่ กระบวนการที่เป็นทางการ เช่น ปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาทั้งในและนอกระบบเพื่อเสริมสร้างความรู้ทางการเมืองแก่พลเมือง

(2) กระบวนการที่ไม่เป็นทางการ เช่น การรวมกลุ่มอย่างสมัครใจ (Voluntary associations) และการสร้างเสริมปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคม ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมในวิถีสาธารณะและปลูกฝัง “ความผูกพันกับชุมชน” (Community attachment) หรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและชุมชน (Group identity) ได้อย่างเป็นธรรมชาติ ถือได้ว่า ในกรณีของหนังตะลุง นายหนังตะลุงใช้การแสดงหนังตะลุงเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางการเมืองโดยใช้แนวทางที่สองได้อย่างแนบเนียน โดยเฉพาะประชาชนในภาคใต้การแสดงออกทางการเมือง พบว่า ความรู้ ความเข้าใจ และความเห็นต่อการเมืองของประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เอื้อให้เกิดประชาธิปไตยในท้องถิ่นที่มุ่งหวังให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง จึงส่งผลให้พฤติกรรมของประชาชนต่อการเมืองทั้งระดับชาติ และในระดับท้องถิ่นมีลักษณะแบบไม่สนใจและไม่เข้าร่วม International IDEA (2003) ระบุว่าประชาธิปไตยท้องถิ่นทั้งที่เป็นประชาธิปไตยแบบตัวแทน การมีตัวแทนของประชาชนมีที่มาจากสถาบันและกระบวนการแบบประชาธิปไตย เช่น การมีกระบวนการเลือกตั้งและการมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น กับประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทโดยอาศัยสถาบัน องค์กร หรือการรวมตัวของประชาชน และการมีกระบวนการการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาลท้องถิ่นและประชาชน เช่น การให้คำปรึกษาหรือการรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาพื้นที่ในทุกขั้นตอนซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะแอฟริกาใต้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมทั้งแนวทางการพัฒนา นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศ จากการศึกษาพบว่า การจัดประชุมทำงานระหว่างหน่วยงานเป็นการสื่อสารการทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำไปใช้เพื่อการสื่อสารในระดับท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จ (Msibi, 2010)

2.2.5 การสร้างความเป็นพลเมือง

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคมประชาธิปไตยที่ต้องการกระจายอำนาจการจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดแนวทางการพัฒนาให้กับประชาชนในแต่ละพื้นที่ โดยการสร้างโอกาสทางการสื่อสาร และใช้สื่อเพื่อเพิ่มพลังให้กับเสียงและการต่อรองระหว่างประชาชนรากหญ้าที่ไม่มีอำนาจกับผู้มีอำนาจ โดยเชื่อว่าแนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมจะเป็นเครื่องมือที่มีพลังสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลและชุมชนในทิศทางที่ดีขึ้นโดยการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ขั้นตอนที่ทำให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1) การเลือกคนที่จะมาเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้อำนวยการความสะดวกในกระบวนการ โดยผู้ที่จะมาเป็นพี่เลี้ยง

ควรเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมทักษะด้านการสื่อสาร การจัดการกลุ่มทักษะการสร้างโอกาสในการพูดคุย อภิปรายร่วมกันอย่างต่อเนื่องทักษะการสร้างพลวัตกลุ่มและการสื่อสารภายในกลุ่ม 2) การฟังเสียงประชาชนหรือคนในชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องเกิดขึ้นก่อนในกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของคนในชุมชนว่ามีความรู้ ทักษะและมีความปรารถนาอย่างไรและมีแนวทางทำอย่างไร รวมถึงความรู้สึกที่มีต่อศักยภาพของตนเองและชุมชนต่อการพัฒนาชุมชนของตนเองอย่างยั่งยืน (Balit, 2002) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลอย่างเข้มแข็งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความมีสำนึกในความเป็นพลเมืองทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับกลุ่มที่คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกัน พัฒนาเพราะการดำเนินการในลักษณะนี้คงไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยคนใดคนหนึ่ง แต่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม นอกจากนี้ยังสามารถเป็นสำนึกพลเมืองในระดับการเมือง ระดับรองนั้นคือจากการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือเป็นเครือข่ายทางสังคมที่เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาของสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ซึ่งสะท้อนถึงการมีบทบาทในทางการเมืองใน ระดับท้องถิ่นของประชาชนอย่างกระตือรือร้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่ช่วยฝึกฝนประชาธิปไตยเพื่อขยายผลไปสู่การเมืองในระดับที่สูงกว่าหรือการเมืองในประเทศต่อไป นอกจากนี้ จากการศึกษาจะพบว่าการปลูกฝังหน้าที่ของความเป็น พลเมือง ซึ่งเชื่อมโยงกับการถ่ายทอดเรื่องจิตอาสาโดยการทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าประชาชนในชุมชนโดยเฉพาะอาสาสมัครร่วมติดตามตรวจสอบการบริหารงานได้แสดงให้เห็นถึงความมีจิตอาสา การทำหน้าที่พลเมืองในการช่วยเหลือชุมชนและคนอื่น ๆ โดยผ่านการทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง ซึ่งการให้ความสำคัญเกี่ยวกับวิถีวัฒนธรรมประชาชนมีความกระตือรือร้นใน การออกมาใช้สิทธิ์ในการเลือกตั้งประชาชนมียึดโยงกับประเพณีวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง ประชาชนมีปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ค่านิยมประเพณีอย่างเคร่งครัด ประสิทธิภาพวิธีหนึ่งในการสร้างต้นแบบให้แก่คนรุ่นหลัง และผู้ที่เป็นต้นแบบในตอนนี้ก็กล่าวว่าได้เห็นต้นแบบในยุคก่อนหน้าตนเอง จึงได้ยึดถือนำมาปฏิบัติต่อ และมีความหวังอย่างหนักแน่นว่าการประพฤติปฏิบัติของตนก็จะเป็นต้นแบบให้แก่คนรุ่นหลังต่อไป (Kaewhanam & Kaewhanam, 2020) ปัจจัยที่ทำให้เวทีสื่อสารสาธารณะแบบมีส่วนร่วมสามารถช่วยเสริมสร้างพลเมืองได้ดี คือ สาระหรือประเด็นร่วมที่กำหนดโดยชุมชนเป็นที่ต้องการของท้องถิ่นและสื่อประกอบด้วยองค์กรหรือสถาบันสื่อที่มีความเป็นกลางเอื้อให้เกิดการพูดคุยอย่างเปิดเผย ด้านเงื่อนไขคือ การจัดวางพื้นที่และเวลาอันเหมาะสมแก่การพูดคุย (ชัยวัฒน์ จันธิมา และ สหทัยา วิเศษ, 2561) สมาชิกสภาท้องถิ่นควรกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักให้ประชาชนมีความตระหนักถึงศักยภาพของประชาชนและเสริมสร้างความเป็นพลเมือง รวมทั้งจิตสาธารณะร่วมทำงานกับชุมชน เพราะความสำเร็จของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้ประชาชนดูแลท้องถิ่นด้วยตนเอง ไม่ใช่รอรับความช่วยเหลือเท่านั้น (อรทัย ก๊กผล และ ธนิษฐา สุขะวัฒน์, 2551) โดยในเขตเทศบาลขนาดใหญ่มีการสื่อสารในการ

ทำงานแบบสองทางที่มาจาก การประเมินความพึงพอใจจากประชาชนและการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือและกลยุทธ์ในสังคมโซเชียลมาใช้ในการสื่อสาร (Killingsworth, 2009)

ในขณะที่ Bryan S. Turner ได้นิยามความเป็นพลเมืองใน แบบเดียวกับ Marshall ไว้โดยกำหนดว่าความเป็นพลเมืองคือชุดของการปฏิบัติ (Set of practices) ทางด้าน กฎหมาย การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ซึ่งได้กำหนดบุคคลที่มีสิทธิได้รับสถานภาพของการเป็น สมาชิกของชุมชน โดย Anthony R. Brunello (1996) สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ความเป็นพลเมือง ที่ให้ความสำคัญกับวิถีวัฒนธรรม (Traditionalist / Minimalist) ความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญ กับวิถีวัฒนธรรม (Traditionalist / Minimalist) เมืองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การไปใช้สิทธิเลือกตั้งเสมอ การเสียสละ เวลาทำงานเพื่อส่วนรวม การปฏิบัติตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหลักศาสนา การมีความ ภูมิใจในการเป็นคนไทย การเต็มใจที่จะเสียภาษี การทำงานแบบสุจริตซึ่งเมื่อพิจารณาจากการศึกษา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญ (Kaewhanam & Kaewhanam, 2020) ได้ดังนี้

(1) การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง รูปแบบความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญกับวิถี วัฒนธรรมในเรื่องของ การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

(2) การเสียสละเวลาทำงานเพื่อส่วนรวม ประเด็นการเสียสละเวลาทำงานเพื่อ ส่วนรวม ซึ่ง การศึกษา ถวิวัตติ บุรีกุล และคณะ ได้แสดงให้เห็นว่าจะถูกจัดอยู่ทั้งในกลุ่มของความเป็น พลเมืองที่ให้ความสำคัญกับวิถีวัฒนธรรม และความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญกับชุมชนของตน (Community Oriented Citizenship) ดังนั้น ในประเด็นของการเสียสละเวลาทำงานเพื่อส่วนรวม จะนำไปสรุปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเพณีวัฒนธรรม

(3) การปฏิบัติตามกฎหมาย คุณสมบัติของความเป็นพลเมืองที่ประชาชนมีใน เรื่องของการปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบค่านิยม ประเพณีอย่างเคร่งครัดในเรื่องในเรื่องของ กฎหมายกฎระเบียบนั้นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จะยึดหลักกฎหมายค่อนข้างชัดเจน

(4) การปฏิบัติตามหลักศาสนา ความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญกับวิถี วัฒนธรรมในส่วนของการ ปฏิบัติ ตามหลักศาสนา การทำกิจกรรมทางศาสนานั้นประชาชนได้มีการ เข้าวัดฟังธรรมเป็นประจำอยู่แล้ว และคำสอนของพระพุทธเจ้าเป็นหลัก โดยเฉพาะการยึดหลักธรรม ศีล 5 ข้อ

(5) การเต็มใจที่จะเสียภาษีการเต็มใจที่จะเสียภาษี การเสียภาษีหรือการจ่าย อื่นใดที่เป็นผลมาจาก การได้รับประโยชน์จากบริการของเทศบาลนั้น ในส่วนของค่าการจัดเก็บขยะนั้น

1.1) คนส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ยอมจ่าย คนที่ไม่จ่ายจะเป็นส่วนน้อย เพราะส่วนใหญ่คิดว่าเดือนหนึ่งมีประมาณ 30 วัน หากจะจ่ายแค่ยี่สิบบาทก็ไม่ได้ลำบากนักซึ่งต่อมา คนที่ไม่ยอมจ่ายก็หันมาจ่ายมากขึ้นแม้แต่ชาวบ้านที่ยากจนก็ยังยินดีที่จะจ่าย

1.2) ความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญกับชุมชนของตน (Community Oriented Citizenship) คุณสมบัติของความเป็นพลเมืองของประชาชนสอดคล้องกับการศึกษาของ วิทยาลัยบูรุกุล และคณะ ในส่วนของความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญกับชุมชนของตน (Community Oriented Citizenship) ประกอบด้วย การเสียสละเวลาทำงานเพื่อส่วนรวม บริจาคโลหิต/เงิน/ สิ่งของ/แรงงาน และรักษาสิ่งแวดล้อมโดยการนำกลับไปใช้ใหม่/ช่วยปลูกต้นไม้/ แยกขยะ

1.3) ความเป็นพลเมืองที่ให้ความสำคัญกับอิสระภาพความก้าวหน้าทันสมัย (Modern / Liberal Progressive) คุณลักษณะความเป็นพลเมืองประการสุดท้ายที่สอดคล้องกับผล การศึกษาของวิทยาลัย บูรุกุล และคณะ ได้ศึกษาคือ การให้ความสำคัญกับอิสระภาพ ความก้าวหน้า ทันสมัย โดยมีองค์ประกอบย่อย คือ การมีความสามารถเปรียบเทียบนโยบายของพรรคและผู้สมัครรับการ เลือกตั้ง มีความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครอง สามารถวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นทางการเมือง สามารถคุยเรื่องการเมืองนานาชาติเป็นสมาชิกกลุ่ม / สมาคม / สหภาพ / ชมรม เป็นต้น และติดตาม การทำงานของนักการเมืองและข้าราชการ

2.2.6 การสื่อสารผลงานของกิจการสภา

การกระจายโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหาร เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติที่จะส่งผล กระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน การมีส่วนร่วมในการออกกฎหมายตลอดจนการมี ส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมตรวจสอบ ดังนั้น ถ้าหากประชาชน มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ของท้องถิ่นแล้ว จะทำให้การบริการ สาธารณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565) สอดคล้องกับ การบริหารงานท้องถิ่นให้ความสำคัญและส่งเสริมงานการประชาสัมพันธ์ ซึ่งงานการประชาสัมพันธ์ ที่ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของท้องถิ่น โดยมีการสื่อสารทำให้ได้มาซึ่งความรู้เชิงลึกใน การสื่อสารของท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (Killingsworth, 2009) โดยการสื่อสารองค์การเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทางการสื่อสาร โดยต่อยอดไปจากกิจกรรม การสื่อสาร ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการจัดการการสื่อสารมาเป็น เครื่องมือเพื่อส่งเสริม การทำงานในระดับชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการยอมรับจากทุกภาคส่วน เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยว (Yusuwapun, 2021)

งานกิจการสภากับการสื่อสารผลงานกับประชาชน การกระจายข้อมูลข่าวสาร ระหว่างประชาชนชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ สื่อสารสภาท้องถิ่นในฐานะตัวแทนของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น จึงต้องทำหน้าที่เป็นหมุดเชื่อมกลาง

ระหว่างประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่กระจายข้อมูลข่าวสาร แผนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนทราบ สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือสภาท้องถิ่น จะเป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ร้องเรียน เพื่อให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า, 2551) รัฐธรรมนูญยังได้เพิ่มอำนาจให้กับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง โดยให้ประชาชนในพื้นที่ดูแลและตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่นได้อีกด้วย (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2554) จุดเชื่อมทางการสื่อสารการกระจายข้อมูลข่าวสาร ระหว่างประชาชน ชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการมีส่วนร่วมเป็นหัวใจที่สำคัญในการ บริหารงานท้องถิ่น

ในเบื้องต้นเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ สื่อสารสภาท้องถิ่น ในฐานะ “ตัวแทน” ของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นจึงต้องทำหน้าที่เป็นหมุดเชื่อมกลางระหว่าง ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำหน้าที่กระจายข้อมูลข่าวสารแผนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนทราบ ในฐานะที่ประชาชนเป็น “เจ้าขององค์กร” และการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานจะทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เคารพศรัทธา เชื่อมั่นอันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการในกรณี เดียวกันสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือ สภาท้องถิ่น ก็จะเป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เร่งดำเนินการแก้ไข ปัญหา หรือพัฒนาระบบ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป (ชนิสรา รามัญอุดม, 2555) สอดคล้องกับ เอกกร มีสุข วิทยากร ท่อแก้ว และกานต์ บุญศิริ (2563) กล่าวว่า การสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบาย การพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสำคัญทั้งบทบาทและกลไกในการสื่อสาร นั้นช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น นั่นคือ รูปแบบการนำเสนอที่ส่งไปนั้นเป็นที่เข้าใจได้ของประชาชนและทำให้เกิดความเข้าใจตรงตามเจตนาที่ วางไว้จะทำให้สามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้องตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและความ ต้องการของประชาชนได้ เนื่องจากการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายพัฒนาท้องถิ่นสร้าง ความรับรู้และสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทั่วถึงแล้ว จะทำให้ภาพลักษณ์องค์กรรวมไปถึงผู้นำใน องค์กรการบริหารงานเกิดความโปร่งใส สู่สายตาประชาชนทั่วไป ได้รับความไว้วางใจมากยิ่งขึ้น สอดคล้อง กับสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) กล่าวว่า การจัดการทางการสื่อสาร (communication management) มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า การกระบวนการอื่น ๆ การจัดการการสื่อสาร เป็นการจัดระเบียบ ทางการสื่อสารทั้งระดับภายในและระดับภายนอกขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ชุมชน ภาคประชา สังคม เพื่อใช้ เป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการให้บรรลุ ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับ

Yusuwapun (2021) พบว่า เทศบาลเมืองสตูลได้ กำหนดให้ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง วิชาการ และแผนงาน และนักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ เป็นผู้จัดทำแผนการสื่อสารขององค์กร โดยการจัดทำแผนการสื่อสารดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์จะรับนโยบายมาจากผู้บริหารระดับสูง และให้ผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงาน ภายนอกและประชาชนโดยทั่วไป ผู้จัดทำแผนจะต้องวางแผนที่สามารถปฏิบัติได้จริง และ WariThathiKraiKitti (2020) กล่าวว่า การสื่อสารเพื่อความเข้าใจประสานงานภายใต้ระบบการควบคุมที่กำหนดไว้การควบคุมผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล รวมถึงการสื่อสารในองค์กร การระดมความคิด ความร่วมมือ ขจัดปัญหาความขัดแย้ง และปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีการสื่อสารในรูปแบบการสร้างควมศรัทธาต่อประชาชนจากผลงานที่ปฏิบัติ โดย Kalawong, Lotaka, Chamjapoo, Panthai, & Petch-arporn (2018) ระบุถึง การสื่อสารเพื่อสร้างความศรัทธาต่อประชาชนนั้น ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1) การสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของชุมชน 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสื่อสารของเทศบาลเมืองคูต 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของเทศบาลเมืองคูต และ 4) เนื้อหาเป็นประโยชน์ต่อชุมชนการสื่อสารของเทศบาลเมืองคูตมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่เน้นการแจ้งข้อความข่าวสารให้กับประชาชนเป็นหลักไม่ได้เน้นเรื่องของการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักถึงความเป็นเจ้าของชุมชนจึงมีลักษณะที่เป็นการสื่อสารทางเดียวช่องทางสื่อสารมีความหลากหลายแต่นิยมสื่อสารผ่านระบบเสียงตามสายและการบอกผ่านประธานชุมชนนอกจากนั้นยังจำกัดการสื่อสารอยู่ในกลุ่มชุมชนที่กรรมการเข้าร่วม และ สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารผลงานสภาเทศบาลของ Ma-a-la, Sridee, & Torkaew (2021) ในสังคมยุคปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์หรือ Social Media ได้ เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของเราเป็นอย่างมาก รวมถึงเป็นจุดเปลี่ยนของโลกแห่งการสื่อสารไปสู่รูปแบบใหม่ ๆ ที่รวดเร็ว การใช้สื่อใหม่หรือ ที่เรียกกันว่า “New Media” ได้ดำเนินมาสู่ระบบยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นการแข่งขันกันด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ถูกคิดค้นการใช้งานบนเครือข่ายการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ อุปกรณ์การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์โทรศัพท์แบบ สมาร์ทโฟน หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (แท็บเล็ต) เป็นต้น คอยทำหน้าที่เป็นช่องทาง การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้ใช้งานหรือกลุ่มเป้าหมาย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เห็นประโยชน์ในข้อนี้จึงได้นำสื่อสังคมออนไลน์ มาปรับใช้และบูรณาการ การปฏิบัติงานของตนในงานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์นั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยกระบวนการในการสร้างเนื้อหา และรูปแบบสำหรับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ผลงานตามนโยบายที่เทศบาลนครหาดใหญ่ มาปรับประยุกต์ใช้และบูรณาการการปฏิบัติงานของตนในงานด้านการประชาสัมพันธ์ มีหลักการและองค์ประกอบที่

ทำให้การประชาสัมพันธ์นั้นบรรลุผลตามเป้าหมายได้ 1) สื่อประชาสัมพันธ์เป็นช่องทางการสื่อสารที่จะนำข่าวสารผลการดำเนินงานไปสู่กลุ่มเป้าหมาย และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกระจายข้อมูลข่าวสารผลการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ความรู้ ความเข้าใจ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เช่น เฟซบุ๊ก และไลน์ เป็น ช่องทางที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน 2) กิจกรรมประชาสัมพันธ์ซึ่งเทศบาลนครหาดใหญ่ต้องสามารถนำกิจกรรมต่าง ๆ ไป เผยแพร่เพื่อให้เกิดการกล่าวถึงสิ่งสำคัญคือ เทศบาลนครหาดใหญ่จะต้องดำเนินการวางแผนในการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเป็นระบบ มีการจัดทำแผนงานด้วยการตั้งวัตถุประสงค์ที่แน่นอนว่าต้องการสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายใดอย่างไร ข้อความที่ต้องการสื่อ ออกไปคืออะไร กลยุทธ์/ยุทธวิธีในการใช้สื่อเป็นอย่างไร หรือมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคใน ด้านใดบ้าง ทั้งนี้การเลือกสื่อ ต้องพิจารณาเลือกสื่อที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด อีกทั้งควรเป็นสื่อที่ควบคุมได้เพื่อข้อความที่ต้องการสื่อออกไปนั้นถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ซึ่งนักประชาสัมพันธ์ต้องสามารถนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปเผยแพร่ เพื่อให้เกิดการกล่าวถึง สิ่งสำคัญ คือ นักประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการ วางแผนในการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเป็นระบบ มีการจัดทำแผนงาน ด้วยการตั้งวัตถุประสงค์ที่แน่นอนว่า ต้องการสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายใด อย่างไร ข้อความที่ต้องการสื่อออกไปคืออะไร กลยุทธ์/ยุทธวิธีในการใช้สื่อเป็นอย่างไร หรือมีข้อจำกัด หรืออุปสรรคใน ด้านใดบ้าง ทั้งนี้การเลือกสื่อต้องพิจารณาเลือกสื่อที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด อีกทั้งควรเป็นสื่อที่ควบคุมได้เพื่อข้อความที่ต้องการสื่อออกไปนั้นถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นพื้นฐานในการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองทำให้ประชาชนมี เกิดความหวงแหนและความรับผิดชอบต่อชุมชนท้องถิ่น เป็นผลให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับท้องถิ่นของไทย จะมีความเกี่ยวข้องกับการเมืองการปกครองในระดับชาติเป็นอย่างมากเพราะกิจกรรมทางการเมืองการปกครองระดับชาติส่วนใหญ่พัฒนามาจากระดับท้องถิ่น (พงศ์กวี คนไว, 2556) ความสำคัญของสภาท้องถิ่นที่มีต่อการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะในระบบการปกครองตนเอง (Local Self Government)

จะเห็นว่าสภาท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะทำให้ประชาชนมีส่วนอันสำคัญหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองได้เป็นอย่างดี รวมถึงสภาท้องถิ่นยังมีผลโดยตรงต่ออำนาจของประชาชนหรือโดยผ่านองค์กรสภาท้องถิ่นซึ่งได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่น (Local Councilors) นี้เอง จะมีบทบาทอันสำคัญในการควบคุมการบริหารงานของท้องถิ่นได้โดยระบบคณะกรรมการสภา (ประธาน คงฤทธิศึกษากร, 2534) การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหลักการสากลที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและจำเป็นในสังคมประชาธิปไตย กฎหมายรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกติกาสูงสุดของประเทศสะท้อนเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐภายใต้

แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) และแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552)

โดยสรุปงานวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษางานกิจการสภาเทศบาลใน 6 ด้านการสื่อสาร ในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภา สามัญ/วิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงาน ของกิจการสภา

3. การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Tongsiripaisri, Srisorn, & Chayanon (2022) วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยกระบวนการการมีส่วนร่วมของ ประชาชนเป็นหลักการตามวัฒนธรรมทางการเมืองแบบมีส่วนร่วม อันเป็นวัฒนธรรมทางการเมือง ที่ทันสมัยที่สุดของโลกปัจจุบัน การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาท ลักษณะ และ องค์ประกอบของประชาคมเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 3) เปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และ 4) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน ของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ใช้เป็นวิจัยเชิงผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตเทศบาลเมืองปทุมธานี จำนวน 394 คน ตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่า t-test และ F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference -LSD) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ บุคลากรในเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีและคณะกรรมการชุมชนจำนวน 17 คน แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทและลักษณะของประชาคม เทศบาล เมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีเป็นผู้เสริมสร้างจิตสำนึก ความสามัคคี เป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ในชุมชน เป็นสื่อกลางในการรับฟังรวบรวมมีความคิดเห็นและปัญหาของชุมชน และเป็น หน่วยงานการประสานโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างกลุ่มทั้งหลายในชุมชน องค์ประกอบของ ประชาคม เทศบาลเมืองปทุมธานี ประกอบด้วยประธานกรรมการชุมชน 1 คน และกรรมการชุมชน ไม่เกิน 8 คน 2) ระดับความ คิดเห็นต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของ เทศบาลเมืองปทุมธานีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) 3) ประชาชนเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ที่มีเพศและ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของ เทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 4) แนวทางการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัด ปทุมธานีพบว่า แนวทางที่ (1) การสร้างความรัก ความสามัคคีและเกื้อหนุนกันของสมาชิกในชุมชน (2) การส่งเสริมกระบวนการบริหารงานที่ชัดเจนและการมีส่วนร่วมของชุมชน (3) การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน (4) การส่งเสริมให้สมาชิกมีความมั่นคงในอาชีพและรายได้ในครัวเรือน (5) การส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง (6) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ (7) การพัฒนาระบบทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชนให้ทั่วถึง

Thanamong kolpanit (2022) วิจัยเรื่อง การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐมการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม (3) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม เป็นวิจัยผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 300 คน และกลุ่ม ตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 20 คน เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การ วิเคราะห์สาระ ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค หลักนิติธรรม หลักประสิทธิภาพ หลักการกระจายอำนาจ หลักมุ่งเน้นฉันทามติ และหลักการรับผิดชอบ ตามลำดับ และประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนา ด้านคุณภาพการใช้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านภาวะผู้นำองค์กร และด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2) การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความเสมอภาค และด้านการควบคุม ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) การส่งเสริมการมีส่วนร่วม การให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในสิทธิชอบเขตอันพึงมี เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบและเป็นการเพิ่มประสิทธิผลแก่องค์กร

Lueangchirachottikan (2022) การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลใน จังหวัดชุมพรครั้งนี้เป็นการศึกษาครอบคลุมพื้นที่เทศบาลทั้งหมดในจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษา ระดับการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร และ 3) สังเคราะห์แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์เพียร์สัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 14 คน แลนำมาเขียนเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ($r = 0.686$) และ 3) แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการ ประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

Prachumrasee (2022) วิจัยเรื่องการประเมินการตอบสนองของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครขอนแก่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์จากการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลและเพื่อศึกษาผลของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อการตอบสนองในการส่งมอบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้กรณีศึกษาของเทศบาลนครขอนแก่น ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักการช่าง และเจ้าหน้าที่ธุรการรวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คนเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบบันทึกข้อมูลสำหรับข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การคำนวณการตอบสนองและสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงและได้รับการส่งมอบบริการสาธารณะรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่า 3.18 เท่าของช่องทางเดิม จำนวนขั้นตอนลดลงเหลือ 4 ขั้นตอน และค่าเฉลี่ยการตอบสนองของกระบวนการแบบใหม่คือ 113 ชั่วโมง 11 นาทีในขณะที่แบบเดิมไม่สามารถประมวลได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารภาครัฐ

แบบดั้งเดิมและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติแบบลำดับขั้นกับมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามเพื่อความยั่งยืนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ชุดความคิด ความเข้าใจและทัศนคติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทุกระดับชั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Kaewhanam & Kaewhanam (2020) วิจัยเรื่องแนวทางการขับเคลื่อนสำนักความเป็นพลเมืองของประชาชนในเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จังหวัดกาฬสินธุ์มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความเป็นพลเมืองของประชาชนในเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์โดยใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และสังเกตแบบมีส่วนร่วม ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ อาสาสมัครร่วมติดตามตรวจสอบการบริหารงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 72 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีการตื่นตัว ตระหนักถึงสิทธิและบทบาทหน้าที่ทางการเมืองแนวทางการพัฒนาความเป็นพลเมืองให้เกิดความเข้มแข็งและสามารถขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นประชาชนในเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีรูปแบบพลเมือง 3 รูปแบบ คือ (1) การให้ความสำคัญเกี่ยวกับวิถีวัฒนธรรม (2) การให้ความสำคัญเกี่ยวกับชุมชน (3) การให้ความสำคัญเกี่ยวกับอิสรภาพความก้าวหน้าทันสมัยในชุมชนสำหรับแนวทางการพัฒนาความเป็นพลเมืองให้เกิดความเข้มแข็ง โดยสร้างการบูรณาการแต่ละรูปแบบเข้าด้วยกัน เพราะแต่ละรูปแบบมีความสัมพันธ์กัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้แบบเบ็ดเสร็จเด็ดขาด สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้กำหนดนโยบายระดับชาติควรคำนึงถึงวิถีวัฒนธรรมของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น โดยเริ่มจากการให้ความสำคัญเกี่ยวกับประชาชนและชุมชน โดยเน้นให้อิสรภาพความก้าวหน้าทันสมัยในชุมชนเป็นสำคัญเพื่อนำไปสู่การเพิ่มระดับความรู้ของประชาชนในการเข้าใจกลไกความเป็นพลเมืองของท้องถิ่นและระดับชาติ ผู้นำระดับท้องถิ่นควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปัจเจกบุคคลระดับสังคม ระดับเครือข่ายและระดับสากล เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมการเป็นพลเมืองของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

Ma-a-la, Sridee, & Torkaew (2021) วิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) นโยบายการประชาสัมพันธ์ 2) กระบวนการ ประชาสัมพันธ์ 3) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง จำนวน 15 คน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ ผู้ให้นโยบายด้านงานประชาสัมพันธ์ 5 คน กลุ่มที่ 2 นักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์/บุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ 5 คน และกลุ่มที่ 3 บุคลากร/เจ้าหน้าที่เทศบาล นครหาดใหญ่ 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1) นโยบายการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ 7 ด้าน ได้แก่ (1) การประชาสัมพันธ์

เชิงรุก (2) การประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับความต้องการประชาชน (3) การประชาสัมพันธ์แบบต่อเนื่อง (4) การประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (5) การประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม (6) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสร้างสรรค์ (7) การประชาสัมพันธ์อย่างประหยัด และคุ้มค่า 2) กระบวนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ มี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การศึกษาสภาพปัญหา (2) การวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (3) การออกแบบเนื้อหา มีความชัดเจน กระชับ สั้นได้ใจความ อ่านได้ใจความ และเข้าใจง่าย ภาพประกอบต้องมีส่วนสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์กับเนื้อหาที่น่าสนใจ และเลือกรูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ ข้อความ คลิปสั้น ไวรัลคลิป อินโฟกราฟิก และ (4) การประเมินผล ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมยอดผู้เข้าชม ผู้ให้ข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นของผู้รับสาร/ประชาชน ผ่านช่องทาง เฟซบุ๊ก และไลน์ เพื่อนำมาประเมินผล/ติดตามแก้ไขปรับปรุงสู่การพัฒนางาน 3) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์มีดังนี้ (1) กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการสื่อสารเพื่อ การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสารมีความรู้ ความสามารถในการใช้สื่อใหม่ (2) กลยุทธ์ด้านสาร มุ่งเน้นเนื้อหาสาระที่ชัดเจน การใช้ภาษา หรือรูปแบบของตัวสาร มักจะถูกกำหนดออกมาในรูปแบบการนำเสนอภาพแบบอินโฟกราฟิก (3) กลยุทธ์ด้านสื่อ/กิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ นโยบายของเทศบาล โครงการที่ทางเทศบาลดำเนินการ แผนการที่ได้ทำมาแล้วและกำลังดำเนินการ รวมถึงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาล โดยใช้สื่อเฟซบุ๊ก และไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (4) กลยุทธ์ผู้รับสาร มีการกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจ ปรับทัศนคติใหม่ สร้างความรู้ความเข้าใจ (5) กลยุทธ์การสร้างภาคีเครือข่ายผู้สนับสนุน และ (6) กลยุทธ์การจัดการ ประชาสัมพันธ์ มีการความร่วมมือทุกภาคส่วนที่เหนียวแน่น ได้แก่ ผู้นำชุมชน อาสาพัฒนาอสม. และมีการร่วมงาน ประสานภารกิจ หรือกระจายการประชาสัมพันธ์ให้ร่วมทุกกองและทุกฝ่าย (1) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (2) การประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับความต้องการประชาชน (3) การประชาสัมพันธ์แบบต่อเนื่อง (4) การประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (5) การประชาสัมพันธ์ที่เลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม (6) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสร้างสรรค์ (7) การประชาสัมพันธ์อย่างประหยัด และคุ้มค่า 2) กระบวนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ มี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การศึกษาสภาพปัญหา (2) การวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (3) การออกแบบเนื้อหา มีความชัดเจน กระชับ สั้นได้ใจความ อ่านได้ใจความ และเข้าใจง่าย ภาพประกอบต้องมีส่วนสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์กับเนื้อหาที่น่าสนใจ และเลือกรูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ ข้อความ คลิปสั้น ไวรัลคลิป อินโฟกราฟิก และ (4) การประเมินผล ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมยอดผู้เข้าชม ผู้ให้ข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นของผู้รับสาร/ประชาชน ผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก และไลน์ เพื่อนำมาประเมินผล/ติดตามแก้ไขปรับปรุง สู่การพัฒนางาน 3) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

ด้วยสื่อสังคมออนไลน์มีดังนี้ (1) กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร มีการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสารมีความรู้ความสามารถ ในการใช้สื่อใหม่ (2) กลยุทธ์ด้านสาร มุ่งเน้นเนื้อหาสาระที่ชัดเจน การใช้ภาษา หรือรูปแบบของตัวสาร มักจะถูกกำหนดออกมาในรูปแบบการนำเสนอภาพแบบอินโฟกราฟิก (3) กลยุทธ์ด้านสื่อ/กิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ นโยบายของเทศบาล โครงการที่ทางเทศบาลดำเนินการ แผนการที่ได้ทำมาแล้วและกำลังดำเนินการ รวมถึง ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาล โดยใช้สื่อเฟซบุ๊ก และไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับ ความนิยมเป็นอย่างมาก (4) กลยุทธ์ผู้รับสาร มีการกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจ ปรับทัศนคติใหม่ สร้างความรู้ความเข้าใจ (5) กลยุทธ์การสร้างภาคีเครือข่ายผู้สนับสนุน และ (6) กลยุทธ์การจัดการ ประชาสัมพันธ์มีการความร่วมมือทุกภาคส่วนที่เหนียวแน่น ได้แก่ ผู้นำชุมชน อาสาพัฒนา อสม. และมีการร่วมงานประสานภารกิจ หรือกระจายการประชาสัมพันธ์ให้ร่วมทุกกองและทุกฝ่าย

ภาวีนี สุวรรณภักดี ธนชชา ประเทศสิงห์ และชินวัตร เชื้อสระคู (2563) วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลตำบล ท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน และเพื่อศึกษาระดับ การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นสำหรับประชาชนทั่วไป และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นสำหรับผู้นำชุมชน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั่วไปจากผู้นำชุมชนและประชาชน รวมทั้งสิ้น 15 หมู่บ้าน จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการทดสอบความแตกต่างความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ท่าขอนยางมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายมิติพบว่าการมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมในการออกเสียงประชามติอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นและการลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นอยู่ในระดับน้อย ผลการ เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โกศล สอดส่อง, ชาญยุทธ หาญชนะ, พิชัยรัฐ หมื่นด้วง และบุญเหลือ บุปผามาลา (2562) วิจัยเรื่อง บทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลโนนสะอาด ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลโนนสะอาดใน การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

(2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลโนนสะอาดในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน กับผลของการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสะอาดและ (3) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคของสมาชิกสภา เทศบาลตำบลโนนสะอาด ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโนนสะอาด 10 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนสะอาด จำนวน 367 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลโนนสะอาดในการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการสนับสนุน ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี ท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริม สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มองค์กร เครือข่ายชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการแสวงหา/ระดมทุนเพื่อชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสร้างกลไกกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสัมภาษณ์สมาชิกสภาตำบลโนนสะอาด เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสะอาดสรุปได้ว่าข้อจำกัดด้านงบประมาณประชาชนบางส่วนยังไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเครือข่ายชุมชนยังไม่มี ความเข้มแข็ง

สุนทร ธนศิลป์พิชิต ณิชฐมุลกานต์ ไชยวิมลสิริ และคงฤทธิ์ แข็งแรง (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่น ที่ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ทั้งนี้บุคลากรท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งฝ่ายบริหารมีนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บังคับบัญชา และมีปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการฝ่ายประจำ ซึ่งบุคลากรท้องถิ่น จะปฏิบัติหน้าที่ตามสายงานบังคับบัญชา ตามตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ส่วนฝ่ายนิติบัญญัติ มีประธานสภาและสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ตราข้อบัญญัติหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ และกรอบที่กฎหมายกำหนด เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใดมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ก็จะทำให้ข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้นรวมถึงลูกจ้างที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ย่อมจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้น สามารถบริหารจัดการองค์กรและบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบไปด้วย (1) การนำแนวทางการปฏิรูประบบราชการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และ (2) การนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับใช้กับข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความเหมาะสมก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ยุทธพร อิศรชัย และคณะ (2549) วิจัยเรื่อง บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของสภาท้องถิ่นในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นการศึกษาในมุมมองของผู้ที่เป็นสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารเทศบาลนครระยองและเทศบาลเมืองมาบตาพุดซึ่งเป็นกรณีศึกษา รวมทั้งทัศนคติ ความรู้สึก และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสภาเทศบาลทั้งสองกรณีศึกษาดังกล่าว จึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจ มุมมอง การนิยาม และการตีความของสมาชิกสภาเทศบาลว่าสมาชิกสภาเทศบาลแต่ละคนนั้น มีความคิดเห็นต่อ “สภาเทศบาล” อย่างไร ดังนั้น วิธีการศึกษาจึงต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เป็นหลัก และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นข้อมูลสนับสนุน เนื่องจากการวิจัยที่ใช้วิธีการสังเกตโดยเข้าไปอยู่ในชุมชนที่ศึกษาประกอบกับการสนทนาพูดคุยและสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจระบบคิดและทัศนะในการมองโลกของสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารเทศบาลได้อย่าง ชัดเจน รวมทั้งในทางกลับกันก็จะมี การออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามทัศนคติ ความรู้สึก ความพึงพอใจที่ประชาชนในท้องถิ่นมีต่อการปฏิบัติงานของสภาเทศบาลประกอบกันไปด้วย ตามกรอบในการวิเคราะห์ 4 มิติ กล่าวคือ การสะท้อนความต้องการของประชาชน การทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ การตรวจสอบและ ถ่วงดุล และการสนับสนุนการทำงานของฝ่ายบริหาร ผลการวิจัยพบว่าในด้านการสะท้อนความต้องการของประชาชน หากพิจารณาจากโครงสร้างของเทศบาลตามกฎหมายเทศบาลที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันจะพบว่า กลไกการทำงานของนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงสามารถที่จะเป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่น และความมั่นใจในการทำงานให้กับนายกเทศมนตรีได้มากกว่าในอดีต ซึ่งแต่เดิมนั้น ที่มาของนายกเทศมนตรีมาจากกระบวนการเลือกโดยสภาเทศบาล ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นในปัจจุบัน และด้วยที่หน้าที่แตกต่างกันนี้เองส่งผลให้กลไกในการทำงานของนายกเทศมนตรีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมีความชัดเจนมากขึ้น ขณะที่อำนาจในการต่อรองผลประโยชน์ของสภาเทศบาลกับนายกเทศมนตรีจะลดลง และด้วยอำนาจการต่อรองจากฝ่ายสภาที่ลดลงนี้เองจะส่งผลให้การทำงานของนายกเทศมนตรีมีเอกภาพยิ่งขึ้น และที่สำคัญนายกเทศมนตรีจะมีความมั่นใจในการดำรงอยู่ในตำแหน่งเพิ่มมากขึ้นด้วย เนื่องจากไม่ต้องคอยกังวลกับการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งและอำนาจ

Colleen Killingsworth. (2009). ศึกษาเรื่อง Municipal Government Communications The Case of Local Government Communications การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ตรวจสอบการให้ความสำคัญและและปฏิบัติตามขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ที่เป็นเลิศว่ามีส่วนปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลในประเทศแคนาดาอย่างไร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อการสื่อสารแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการใช้กลยุทธ์การสื่อสารอย่างมืออาชีพ ผู้บริหารเทศบาลที่จัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่ดีตั้งแต่เริ่มแรกมีแนวโน้มที่จะมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการสื่อสารได้ดีขึ้น เมื่อเทียบกับผู้บริหารเทศบาลที่ถือว่าการสื่อสารเป็นเพียงการบริหารจัดการที่

สามารถวางแผนที่หลังได้ ในการบริหารงานเทศบาลเทศบาลแต่ละแห่งยังไม่มีนักการสื่อสารประจำสำนักงานในฐานะที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์ภายในเทศบาล แม้ว่าเทศบาลใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของพลเมือง ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ และการใช้โซเชียลมีเดีย แต่ประชาชนและผู้ตอบแบบสอบถามข้อสังเกตว่าผู้บริหารเทศบาลกำลังสื่อสารกับเขาด้วยการสื่อสารเป็นการสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเทศบาลจะได้จัดตั้งแผนกการสื่อสารชุมชนที่จะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ปัญหาดังกล่าวเกิดจากเทศบาลยังขาดกระบวนการ ทฤษฎี และแนวทางสื่อสารองค์กรที่เป็นมาตรฐานที่จะทำให้การบริหารงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

Samuel Kamau (2013) ทำการศึกษาเรื่อง New Media Technologies and Democracy ผลการศึกษาพบว่า การใช้สื่อใหม่ทางสังคม (social media หรือ social network) กำลังกลายเป็นลักษณะสำคัญของการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพลเมืองชาวอเมริกันจำนวนมาก จากการสำรวจร้อยละ 66 ของชาวอเมริกันใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook Twitter ร้อยละ 39 มีกิจกรรมทางการเมืองผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์คทั้งนี้ผู้ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คที่พูดถึงเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองโดยพื้นฐานจะใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อวัตถุประสงค์ทางการเมือง ซึ่งกลุ่มผู้ใช้สื่อทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่สามารถครอบครองพื้นที่สื่อได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้สื่อใหม่ทางสังคมหรือโซเชียลเน็ตเวิร์คยังถูกใช้ในการสนับสนุนอุดมการณ์

Mariana Lameiras, Delfina Soares และ Luis Amaral. (2022). ศึกษาเรื่อง Communication with local governments An assessment of e-mail responsiveness การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ศึกษา การใช้อีเมลติดต่อสื่อสารกันระหว่างประชาชนกับรัฐบาลท้องถิ่นโดยต้องการหาคำตอบว่าการสื่อสารแนวนี้อาจมีประสิทธิภาพเพียงใดมีขอบเขตศึกษาในพื้นที่การบริหารงานของเทศบาลนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล และฝ่ายค้านในสภาเทศบาลในเมืองขนาดใหญ่ประเทศโปรตุเกส ผลการศึกษาพบว่า การใช้อีเมลทำให้ประชาชนติดต่อเทศบาลได้อย่างง่ายดายโดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดด้านสถานที่หรือเวลา ทำให้เกิดความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อข้อซักถามอย่างทันท่วงที ส่งเสริมความรู้สึกเปิดกว้างและช่วยให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกในฐานะการเป็นพลเมืองที่ดี และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันการสื่อสารแบบนี้ก็มีปัญหา คือ เทศบาลอาจมีพนักงานและทรัพยากรที่จำกัดในการจัดการอีเมลจำนวนมากหรือคำถามที่คลุมเครือหรือซับซ้อนอาจใช้เวลาในการค้นคว้าและตอบกลับอย่างทันที เทศบาลบางแห่งใช้เทคโนโลยีที่ล้าสมัย หรือขาดระบบปฏิบัติการการกรองข้อมูลที่เหมาะสมอาจทำให้การสื่อสารล่าช้า อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการจัดการเวปไซต์ที่มีข้อมูลชัดเจนครบถ้วนประชาชนสามารถหาคำตอบได้ทันทีการใช้อีเมลก็ไม่มีปัญหา งานวิจัยนี้เสนอแนะต่อเทศบาลควรสร้างช่องทางสื่อสารให้หลากหลายครอบคลุม เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ การส่งข้อความบนโซเชียลมีเดีย หรือสายด่วนทางโทรศัพท์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาท้องถิ่น” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบาย 2) กระบวนการจัดการการสื่อสาร และ 3) การพัฒนาการจัดการการสื่อสาร โดยบทที่ 3 ซึ่งเป็นว่าด้วยวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1) แบบการวิจัย 2) ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 5) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งประกอบด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interviews)

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้มีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานกิจการสภาเทศบาลในเทศบาลที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระหว่าง พ.ศ.2564 - พ.ศ.2566 ได้แก่

1. สมาชิกสภาเทศบาล
2. นายกเทศมนตรี
3. ผู้นำชุมชน
4. ปลัดเทศบาล
5. ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร

ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงจากเทศบาล จำนวน 3 แห่ง คือ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ของคณะกรรมการ

กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีผลประเมินโดดเด่น ด้านกิจการสภา ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลักรวมจำนวน 24 คน ประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรี 3 คน 2) ประธานสภา 3 คน 3) เลขานุการสภา 3 คน 4) สมาชิกสภาเทศบาล 6 คน 5) ตัวแทนชุมชน 6 คน และ 6) ผู้เชี่ยวชาญการสื่อสาร 3 คน

สำหรับการสร้างข้อสรุปเพื่อยืนยันให้เห็นชอบรูปแบบรูปแบบการจัดการการสื่อสาร ในงานกิจการสภาท้องถิ่นที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ได้นำโดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมจำนวน 6 คน ซึ่งเป็น นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและปลัดเทศบาลซึ่งเป็นข้าราชการประจำสูงสุดในองค์กรเทศบาล ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับการบริหารราชการของเทศบาลและเป็นเลขานุการสภาเทศบาล ประกอบด้วย ปลัดเทศบาลตำบล ปลัดเทศบาลเมือง ปลัดเทศบาลนคร รวมตลอดถึงประธานสภาเทศบาล ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกิจการทั้งปวงของสภาเทศบาล ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในกิจการสภาเทศบาลได้ ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นชอบตัวแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทฤทัย ปัญญาวุธตระกูล 2) ดร.มณี ศรีสุนทร 3) นางจันทนา ทองแดง ปลัดเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 4) นายสุเทพ ดั่งเงิน ปลัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี 5) นายประสาร พ่วงปาน ปลัดเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร และ 6) นายพงษ์เทพ ดั่งประเสริฐ ประธานสภาเทศบาลตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form) เพื่อกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีโครงสร้างประเด็นคำถามหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ส่วนที่ 2 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

- กรอบความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- หลักปฏิบัติการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร

ส่วนที่ 3 กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

- การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารด้านการศึกษา ปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารด้านการประชุม สภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารด้านการสร้างความ เป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร
- การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารด้านการสื่อสาร ผลงานของกิจการสภาเป็นอย่างไร

ส่วนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

- การพัฒนาแนวความคิดและนโยบายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล เป็นอย่างไร
- การพัฒนากระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็น อย่างไร
- ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการการสื่อสารในงาน กิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือและติดต่อขอความร่วมมือผู้ให้ข้อมูลหลัก นักสัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าด้วยตนเองตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การเก็บ รวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างโดยมีลักษณะการเก็บข้อมูลแตกต่างกันดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์

4.1.1 การกำหนดเป้าหมายและขอบเขตคำถามภายใต้วัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย การกำหนดเป้าหมายและขอบเขตของการสำรวจให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถกำหนดแผนการสำรวจและ เลือกรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2 การสร้างแบบสอบถามสัมภาษณ์หรือชุดคำถามโดยคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้วิจัย และกรอบการบริหารจัดการที่ดีด้านกิจการสหภาพ โดยสร้างแบบสอบถามหรือชุดคำถามที่เป็นมาตรฐานและมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำถามควรเป็นแบบเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

4.1.3 การสัมภาษณ์ มีการสัมภาษณ์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่และเวลาสำหรับการสัมภาษณ์ การเลือกผู้สัมภาษณ์ที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาท้องถิ่น มีดังนี้

5.1 การสรุปเนื้อหา จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร และจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด โดยการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญและมีความหมาย เช่น ประเด็นสำคัญ ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง, และปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารในงานกิจการของสภาท้องถิ่น

5.2 การวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหาจะเน้นไปที่การตีความข้อมูลที่ได้ การจับความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นที่ถูกสื่อสาร และการวิเคราะห์หลักฐานที่รองรับ เพื่อเข้าใจถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในงานกิจการของสภาท้องถิ่น

5.3 การสร้างกรอบในการนำเสนอ เพื่อช่วยให้เนื้อหาที่วิเคราะห์ได้รับการจัดเรียงอย่างมีระเบียบและเป็นระเบียบ เช่น การใช้งานแผนภาพ, ตารางหรือกรอบความคิดที่ใช้วิจัย

5.4 การตีความและการอภิปรายเนื้อหา ข้อมูลที่วิเคราะห์มาเพื่ออภิปรายหรืออธิบายการสื่อสารในงานกิจการของสภาท้องถิ่น

5.5 การสร้างข้อสรุป ซึ่งเป็นผลจากวิเคราะห์เนื้อหาโดยเน้นไปที่การสรุปภาพรวมของผลการวิจัยที่ได้ และการนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงหรือการพัฒนาการจัดการการสื่อสารในงานกิจการของสภาท้องถิ่นต่อไป

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล 2) กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล และ 3) การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาลโดยผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

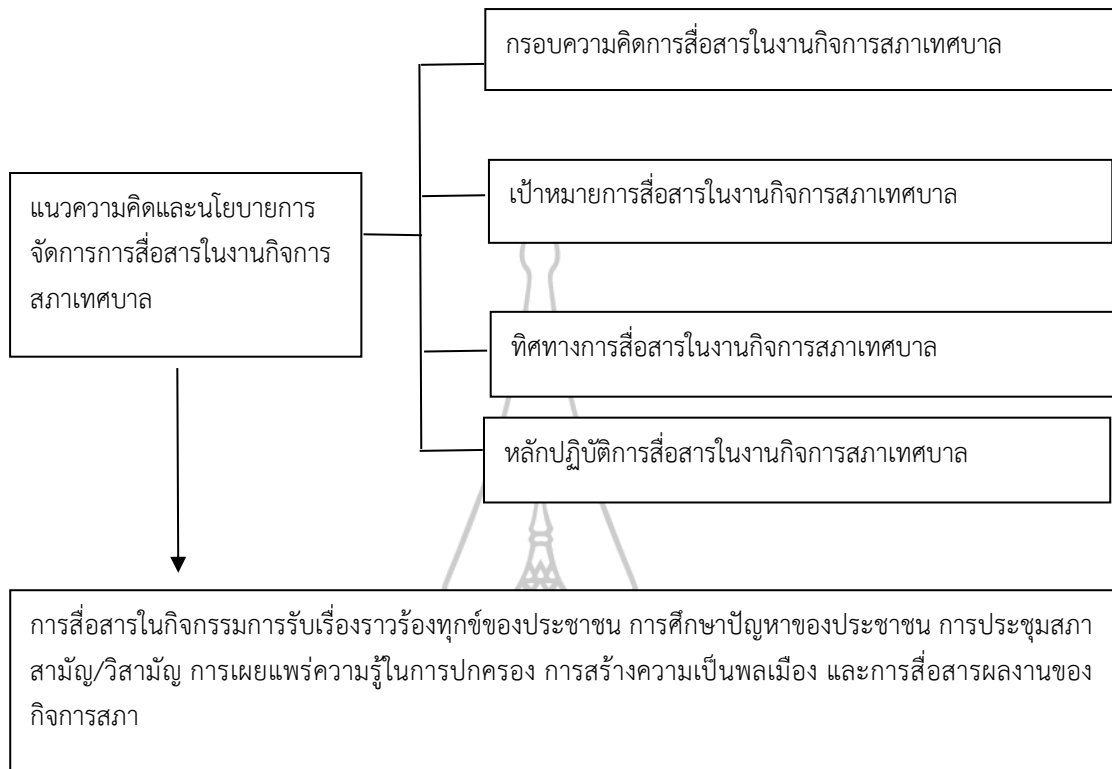
ส่วนที่ 1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ส่วนที่ 2 กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ส่วนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาแนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ผลการศึกษาแนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ประกอบด้วยแนวความคิดหลักได้แก่กรอบความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล และหลักปฏิบัติการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล โดยงานกิจการสภาเทศบาลประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญสามัญ/วิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

การจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลมีการดำเนินการนั้นมีแนวคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารใน 4 ประเด็น ได้แก่ กรอบความคิดการสื่อสาร เป้าหมายการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร และหลักปฏิบัติในการสื่อสารดังต่อไปนี้

1.1 กรอบแนวคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1.1.1 กรอบความคิดการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า กรอบแนวคิดการสื่อสารที่นำมาใช้ในการทำงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วย

1) ความจำเป็นตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติในการบริการประชาชนในพื้นที่บริการของตนเองเพราะสมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชนซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน

2) การทำหน้าที่สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ช่องทางในการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาจากการร้องทุกข์ ชื่อหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เฉพาะเรื่อง

3) นโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งแก้ไขปัญหในท้องถิ่น
อย่างรับผิดชอบทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายกิจการสภาท้องถิ่น และ

4) การร่วมมือกันทั้งฝ่ายกิจการสภาและฝ่ายบริหารขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในการร่วมแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่บริหาร แนวความคิดทั้ง 4 ด้านจึงเป็นกรอบ
ความคิดในการทำงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1.1.2 เป้าหมายการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับ
เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน พบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
เป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากมีผลต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนการสร้างความเข้าใจ
และความพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาของเทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรับ
เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเป็นหนึ่งในภารกิจของสภาเทศบาลที่จะดูแลทุกข์สุขแก้ไขเยียวยา
ปัญหาของประชาชนเพราะสมาชิกสภาเทศบาลถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชาชนทั้งเทศบาล
ดังนั้น เป้าหมายในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
จึงประกอบด้วย

1) การฟังและเข้าใจปัญหาของประชาชนให้เข้าใจสาเหตุอย่างถ่องแท้
การสื่อสารที่ดีและรับฟังที่ดี จะทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการสภาเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลเข้าใจ
สภาพปัญหา สาเหตุของปัญหาและรับทราบความต้องการของประชาชนได้ดี ทำให้สามารถแก้ไข
ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่และตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) การสร้างความไว้วางใจ การมีปฏิริยาตอบสนองต่อการร้องทุกข์ของประชาชน
ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพช่วยให้สร้างความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสมาชิกสภา
เทศบาล องค์กรสภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นว่าสภาเทศบาลเป็นอีกหนึ่ง
ช่องทางที่จะช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยผ่านช่องทางการร้องทุกข์ผ่านกลไก
ของสมาชิกสภาเทศบาลประชาชนจะรู้สึกมั่นใจและมีความพึงพอใจในการบริการของสภาเทศบาล

3) การแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วทั้งที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญห
อย่างทันทั่วทั้งที่ช่วยเพิ่ม เชื่อมั่น ความศรัทธา ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของราชการท้องถิ่น
ของสภาเทศบาล ประชาชนที่ร้องทุกข์และได้รับการแก้ไขมีความรู้สึกว่าการกิจการสภาเทศบาลสนใจ
และใส่ใจในปัญหาของประชาชน

4) การเป็นที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหางานกิจการสภาเทศบาลสมาชิกสภา
เทศบาลสามารถทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำและแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้
นอกเหนือจากที่จัดการแก้ไขปัญหาเองแล้วหากปัญหาใดอยู่นอกเหนือขอบอำนาจหน้าที่ สมาชิกสภา
เทศบาลสามารถแนะนำประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบให้แก้ไขเยียวยาปัญหาให้ประชาชนได้

5) การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้แก้ไขปัญหาของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำจากประชาชนช่วยให้สภาเทศบาลสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเหมาะสม การสื่อสารที่ดีในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในบริการของหน่วยงานสภาเทศบาลและเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของการบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

“...สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในฐานะสมาชิกสภาเทศบาลคือสามารถรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตลอดเวลาเปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สะดวกและเปิดเผยต่อประชาชน เช่น เว็บไซต์ออนไลน์, โทรศัพท์, หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ทำให้ประชาชนสามารถสื่อสารกับสมาชิกสภาเทศบาลได้ง่ายและรวดเร็วแล้วนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างทันท่วงที หากโทรศัพท์ต้องเปิดตลอด 24 ชั่วโมงก็เป็นการดีเพราะความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนไม่เลือกเงื่อนไขเวลา...”

(ชวัลกร เขียบแหลม, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารในเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนในเขตเทศบาลที่ร้องทุกข์ไปยังสมาชิกสภาเทศบาลเพราะปรารถนาที่จะให้มีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันให้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นตัวแทนในการสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหาให้ประชาชน แต่มีอาจจะมีบ้างที่ข้อมูลที่ร้องทุกข์เข้ามาจากประชาชนอาจเชื่อถือไม่ได้ทั้งหมด หรือมีข้อมูล เอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ อยู่ด้วยต้องใช้ทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานกิจการสภาและ สมาชิกสภาเทศบาลคัดกรองให้ละเอียดรอบคอบก่อนนำเสนอนายกเทศมนตรีแก้ไขต่อไป...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เรามีความประสงค์ให้สมาชิกสภาเทศบาลรับฟังความเดือดร้อนของชาวบ้านและเดือดร้อนแทนชาวบ้าน ให้กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้ชาวบ้านเหมือนตอนหาเสียงเลือกตั้งเราก็ดีใจแล้ว...”

(ราไพ คชรินทร์, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ทักษะการสื่อสารการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการเยียวยาประชาชน คือการฟังและเข้าใจ เมื่อมีคนมีปัญหาหรือร้องเรียน ควรให้เวลาที่เพียงพอในการฟังและเข้าใจปัญหาของพวกเขา ฟังความรู้สึกและประสบการณ์ของพวกเขาอย่างจริงจัง ต่อมาคือรับผิดชอบแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้อง และต้องรู้จักดำเนินการเพื่อมิให้ปัญหาหรือข้อขัดข้องนั้นเกิดขึ้นอีกติดตามการดำเนินการ

หลังจากการแก้ไขปัญหาและการร้องเรียน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปรับปรุงและการแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสม...”

(ธนภุต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

โดยสรุป เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) การฟังและเข้าใจปัญหาของประชาชนให้เข้าใจสาเหตุอย่างถ่องแท้
- 2) การสร้างความไว้วางใจ การมีปฏิริยาตอบสนองต่อการร้องทุกข์ของประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 3) การแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที
- 4) การเป็นที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาของประชาชน
- 5) การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้แก้ไขปัญหของประชาชน

1.1.3 ทิศทางการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ผลการศึกษาทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการรับฟังและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านสมาชิกสภาเทศบาล การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ทำให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้รับการแก้ไขปัญหาทันทีที่ต้งนั้น ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลในการรับฟังการร้องทุกข์ของประชาชนมีความสำคัญดังนี้

- 1) การแนะนำเบื้องต้นในการแก้ปัญหา คำแนะนำเบื้องต้นในการแก้ปัญหาที่ประชาชนร้องขอให้แก้ไขคือการให้ความสำคัญแก่การฟังสารที่ประชาชนที่เดือดร้อนจะสื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลรับฟังสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการสภาเทศบาลต้องรับฟังจากประชาชนผู้เดือดร้อนอย่างตั้งใจ จริงใจ โดยให้ผู้ร้องทุกข์ได้ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์และตระหนักถึงความเดือดร้อนของปัญหานั้น ๆ ให้มากที่สุดและให้คำแนะนำเบื้องต้น

- 2) การตอบสนองทันที หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากประชาชนผู้ร้องทุกข์ที่เดือดร้อนแล้ว สมาชิกสภาเทศบาลหรือฝ่ายกิจการสภาเทศบาลต้องมีการสื่อสารในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นทันทีไม่ว่าจะเป็นการยืนยันการรับเรื่องหรือแจ้งเวลาที่คาดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือรูปแบบในการแก้ไขปัญห

- 3) การเสริมสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา การสร้างเครือข่ายการแก้ไขปัญหาระหว่างบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภา สมาชิกสภาเทศบาลกับประชาชนผู้

เดือดร้อนมีความสำคัญ เช่น การจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสติดต่อสื่อสารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภา หรือสมาชิกสภาให้มากขึ้นและมีช่องทางที่หลากหลาย ให้มากขึ้น

4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อีเมล แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนสามารถสื่อสารกับฝ่ายกิจการสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลได้ง่ายและสะดวก

5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการแก้ไขปัญหาเทศบาลต้องสร้างโอกาสและช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการวางแผนในการแก้ไขปัญหาของประชาชนร่วมกับฝ่ายกิจการสภาเทศบาล

6) การสร้างความโปร่งใส สภาเทศบาลต้องสร้างความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจและการจัดการปัญหารวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการและการแก้ไขปัญหาและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาด้วยและ

7) การประเมินผลหลังจากการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามคำร้องทุกข์ ความเดือดร้อนของประชาชนแล้ว สภาเทศบาลควรมีการประเมินผลเพื่อตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมหรือไม่ และหากยังไม่ได้รับการแก้ไขจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมอย่างไรแล้วต้องแจ้งให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ทราบ

“...สภาเทศบาลและผู้บริหารเทศบาลต้องมีแนวปฏิบัติด้านการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่เดือดร้อนไปในทิศทางเดียวกันเพื่อป้องกันความสับสนของประชาชนที่เดือดร้อนในการสื่อสารกับองค์กรเทศบาลฝ่ายกิจการสภาเทศบาลจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะช่วยให้สมาชิกสภาเทศบาลมีความรู้ ความเข้าใจสามารถวางแผนงานในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างทันท่วงทีแลในทิศทางเดียวกับผู้บริหารเทศบาล ...”

(ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...การสร้างเชื่อมั่น ทศคนคดีดีและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ต้องมีทิศทางการรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้การรับฟังปัญหาของประชาชนมีเอกภาพอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ...”

(เวชยันต์ หนูรักษา, วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...งานกิจการสภาเทศบาลต้องสร้างโอกาสการสื่อสารระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาลให้มีความถี่มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถนำไปสู่ความเข้าใจในแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ประชาชนสามารถพูดคุยกับสมาชิกสภาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชนได้...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...จากประสบการณ์การทำงานร่วมกันกับกลุ่มคนหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เห็นได้ว่าต้องพูดคุยงานร่วมกันตลอดเวลา จึงจะสามารถเข้าใจในเนื้อหาของงานช่องทางการสื่อสารเพื่อเสนอเรื่องราวที่เดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นการร้องทุกข์หรือการแนะนำในกิจการงานของสมาชิกสภาเทศบาลเพื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลวางแผนการทำงานต่อได้ โดยต้องมีความเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับแผนปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารของสภาเทศบาลจึงเป็นระบบหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะในการบริหารจัดการกิจการงานสภาเทศบาลต้องมีการใช้รูปแบบการสื่อสารภายใน และภายนอกสภาให้เกิดการประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารเพื่องานกิจการสภาเทศบาลต้องสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการและแนวปฏิบัติการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางให้สภาเทศบาลใช้ในการถ่ายทอดข้อมูลการทำงานให้ประชาชนได้รับรู้ถึงคุณค่าคุณประโยชน์ของการดำเนินกิจการงานสภาเทศบาลที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของงานกิจการสภาเทศบาลโดยอาศัยการบูรณาการผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและมีความเหมาะสม...”

(เรวิญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

โดยสรุป ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) การแนะนำเบื้องต้นในการแก้ปัญหา
- 2) การตอบสนองทันที
- 3) การเสริมสร้างเครือข่ายในการแก้ปัญหา

4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารเพื่อการแก้ปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชน

5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

6) การสร้างความโปร่งใส และ

7) การประเมินผล

1.1.4 หลักปฏิบัติในการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากประชาชนเป็นอีก บทบาทที่สำคัญอีกบทบาทหนึ่งในฐานะสภาเทศบาล เป็นองค์กรนิติบัญญัติขององค์กรเทศบาลการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนต้องดำเนินการอย่างใกล้ชิด ไม่สร้างกลไกหรือขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้เป็นอุปสรรคต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและมีความพึงพอใจ โดยหลักปฏิบัติที่สำคัญในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเมื่อมีการร้องทุกข์จากประชาชน

1) รับฟังการสื่อสารความเดือดร้อนอย่างตั้งใจ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานกิจการสภาเทศบาลหรือแม้แต่สมาชิกสภาเทศบาลต้องรับฟังการสื่อสารการร้องทุกข์ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนอย่างตั้งใจและใส่ใจเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนสื่อเข้ามาได้อย่างครบถ้วนและเพียงพอในการที่จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นขึ้นไปในการแก้ไขปัญหา เพราะฉะนั้นการรับฟังอย่างตั้งใจและบ่งบอกถึงความจริงใจจะทำให้ความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนที่ร้องทุกข์คลายความกังวลใจไปได้ระดับหนึ่ง รวมตลอดถึงต้องแสดงออกถึงการให้กำลังใจเพราะการที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและร้องทุกข์เข้ามาในกิจการสภาได้รับทราบก็เพื่อต้องการให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนนั้นให้คลี่คลายไปอีกทั้งจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้นรวมตลอดถึง สาเหตุของปัญหาที่ ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ต่อไป

2) รับฟังอย่างเป็นมิตรและเห็นใจเข้าใจในความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์ พนักงานเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภา รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ความเดือดร้อนของประชาชนจะต้องรับฟังความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์อย่างเป็นมิตรและเห็นใจรวมตลอดถึงต้องเข้าใจในความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์ในเบื้องต้นต้องไม่มีพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาที่จะไปเพิ่มความเดือดร้อนให้กับผู้ ร้องทุกข์ซึ่งจะทำให้ผู้ร้องทุกข์ได้มีความรู้สึกถึงความเป็นมิตรและความจริงใจที่จะได้รับความแก้ไขจากกลไกขององค์กรนิติบัญญัติในสถานะของสมาชิกสภาเทศบาลที่สำคัญในขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน บุคลากรของ

เทศบาลที่เป็นฝ่ายรับผิดชอบงานกิจการสภารวมตลอดถึงสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีกุศโลบายหรือเทคนิคในการสื่อสารที่จะต้อนรับให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในระดับหนึ่งจึงจะสร้างความรู้สึกเป็นมิตรที่ดีให้กับผู้ได้รับความเดือดร้อนในเบื้องต้นก่อนที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในลำดับถัดไป

3) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ บุคลากรที่รับผิดชอบในงานกิจการสภารวมตลอดถึงสมาชิกสภาเทศบาลต้องรับทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนและพร้อมที่จะอธิบายวิธีการขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบในเบื้องต้นเพื่อที่จะสร้างความไว้วางใจให้ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการได้รับความเดือดร้อนได้เข้าใจวิธีการขั้นตอนสามารถที่จะได้ ติดตามสอบถามการแก้ไขปัญหาที่ได้รับร้องทุกข์ไว้ได้ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้จึงเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญที่บุคลากรที่รับผิดชอบงานกิจการสภารวมตลอดถึงสมาชิกสภาจะต้องชัดเจนและเข้าใจในทิศทางเดียวกันและสามารถตอบคำถามผู้ร้องทุกข์ได้ในเบื้องต้น

4) เจื่อนใจเวลาในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาจากการร้องทุกข์ เจื่อนใจเวลาในการแจ้งให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนและร้องทุกข์ต่อสภาเทศบาลเพื่อให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถบรรเทาความร้อนในจิตใจลงไปได้ในระดับหนึ่งก่อนที่จะได้มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจริงซึ่งบุคลากรที่รับผิดชอบงานกิจการสภารวมตลอดถึงสมาชิกสภาเทศบาลจะต้อง อธิบายชี้แจง เจื่อนใจเวลาในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและได้มาร้องทุกข์ต่อสภาเทศบาลถึงการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาอย่างน้อยเป็นการผ่อนคลายเป็นเบื้องต้นให้กับผู้ได้รับความเดือดร้อนได้เข้าใจและรอคอยในการแก้ไขปัญหาเพราะฉะนั้นหลักเกณฑ์ในการตอบสนองอย่างทันท่วงทีในการอธิบายถึงวิธีการขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ความเดือดร้อนในความรู้สึกของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้บรรเทาเบาบางลงไป และต้องเป็นการอธิบายในทันทีที่ได้รับการร้องทุกข์อย่าปล่อยระยะเวลาให้นานจนก่อให้เกิดปัญหาใหม่ใหม่ตามมาและประชาชนผู้ต้องการร้องทุกข์รู้สึกถึงการไม่ได้ใส่ใจต่อเรื่องราวที่เราทุกข์ในคราวนั้นนั้น

5) การแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน หลังจากรับเรื่องราวร้องทุกข์ บุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภารวมตลอดถึงสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องรวบรวมสภาพสภาพปัญหาสาเหตุของปัญหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ครบถ้วนเพื่อที่จะเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนได้ร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องถ้าหากเป็นส่วนราชการภายในของเทศบาลเองต้องนำเสนอให้ผู้บริหารได้ดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงทีแต่ถ้าหากเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยราชการที่นอกเหนือการกำกับดูแลของเทศบาล จะต้องติดต่อประสานงานให้หน่วยราชการนั้น ๆ หรือองค์กรนั้น ๆ ที่รับผิดชอบได้รับทราบและเร่งรัดการแก้ปัญหาอีกทั้งจะต้องชี้แจงและรายงานผู้ที่ได้รับ

ความเดือดร้อนได้รับทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเพื่อที่จะได้สร้างความเชื่อถือในกลไกของสภาเทศบาลในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนที่ได้มาร้องทุกข์กับงานกิจการสภาเทศบาล สภาเทศบาลควรทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วนและติดตามการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสมบูรณ์

6) การเก็บข้อมูลอย่างครบถ้วนการเก็บข้อมูลสถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหา การชี้แจงปัญหาการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงความสมบูรณ์ของการแก้ไขปัญหาและการรายงานการแก้ไขปัญหาให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบโดยเฉพาะประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนที่ได้มาร้องทุกข์รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนนั้น ๆ อาทิเช่น นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาล ประธานชุมชนของผู้ได้รับความเดือดร้อน จำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลไว้อย่างครบถ้วนเพื่อที่จะเป็นฐานในการแก้ไขปัญหาในอนาคตต่อไปถ้ามีปัญหาและความเดือดร้อนในลักษณะเดียวกันหรือในบริบทที่ใกล้เคียงกันซึ่งในอนาคตต่อไปอาจจะเป็นการถอดบทเรียนจากข้อมูลสถิติที่จัดเก็บไว้ได้อย่างครบถ้วนในการที่จะแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการในการรับฟังการร้องทุกข์ของประชาชนในฝ่ายของกิจการสภาของสภาเทศบาลเทศบาลได้ในลำดับต่อ ๆ ไป

7) การให้ข้อมูลและคำแนะนำ หากมีข้อกำหนดหรือข้อจำกัด หรือเงื่อนไขใดที่ฝ่ายกิจการสภาเทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้ทันท่วงทีจะต้องให้ข้อมูลให้คำแนะนำกับผู้เดือดร้อนที่มาร้องทุกข์ต่อสภาเทศบาลว่าไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยข้อกำหนดใดหรือข้อจำกัดใด และต้องให้คำแนะนำว่าสามารถที่จะดำเนินการได้ประการใดให้ปัญหาความเดือดร้อนที่มาร้องทุกข์ต่อสภาเทศบาลได้รับการแก้ไขรวมถึงอาสาที่จะเป็นองค์กรที่จะประสานงานให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนไม่ผลักภาระให้เป็นของประชาชนผู้ร้องทุกข์จะเป็นการสร้างความพึงพอใจที่สำคัญในการให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างทันท่วงที

8) การสร้างความพึงพอใจ ในเบื้องต้นการสร้าง ความพึงพอใจสร้างความประทับใจ ในเบื้องต้นต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ความเดือดร้อนของประชาชนต้องทำให้ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนรู้สึกได้ว่าสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือฝ่ายกิจการของสภาเทศบาลเป็นหน่วยงานที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันท่วงทีและเคียงข้างผู้ได้รับความเดือดร้อนทุกรายรวมถึงรู้สึกและสัมผัสได้ถึงการอยู่ข้างเคียงกันของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนกับ สมาชิกสภาเทศบาลหรืองานกิจการสภาเทศบาล หรือองค์กรสภาเทศบาล

9) การติดตามและประเมินผล บุคลากรที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลหรือองค์กรสภาเทศบาลจะต้องสามารถให้ข้อมูลรายงานความคืบหน้ารวมถึงติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่มาร้องทุกข์ได้ตลอดระยะเวลาที่ประชาชนสอบถามจนกระบวนการการแก้ไขปัญหาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้ในที่สุด

“... สมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลจะต้องไม่แสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกถึงการที่หลักประชาชนผู้ร้องทุกข์ให้ไปอยู่อีกซีกหนึ่งหรือมีความรู้สึกเป็นปรปักษ์ควรที่จะต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนอย่างเป็นทางการนั้นคือความคาดหวังของเราเราซึ่งเป็นตัวแทนภาคประชาชน...”

(วาสนา ผิวผ่อง, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“.. วินาทีที่ร้องขอความช่วยเหลือให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเราอยากได้รับคำตอบที่ชัดเจนแน่นอนในการเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนของประชาชนไม่ใช่การรับปากที่เลื่อนลอยหรือไม่มีวันเวลาที่กำหนดไว้ในการแก้ไขปัญหาเราปรารถนาจะให้ชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาเพราะเราคาดหวังว่าสมาชิกสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในงานของเทศบาลคือที่พึ่งของพวกเรา...”

(นราศรี สิงห์จู่, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติและต้องดำเนินการในการสื่อสาร ระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาลหรือฝ่ายกิจการสภาเทศบาลอยากให้มีหลากหลายช่องทางและสื่อสารได้ทันทั่วทั้งที่และสื่อสารได้ตลอดเวลาเพราะปัญหาความเดือดร้อนเวลาเกิดขึ้นไม่สามารถที่จะกำหนดระยะเวลาได้จึงมีความประสงค์จะให้สมาชิกสภาเทศบาลสามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลาและสามารถอธิบายได้ถึงกระบวนการขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาทำให้ประชาชนได้รับความร้อนที่สื่อผ่านประธานชุมชนได้มีความสบายใจและไว้วางใจในกลไกของสภาเทศบาลในการแก้ไขปัญหประชาชน และควรแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบในทุกช่องทางการสื่อสารปัจจุบันที่ใช้อยู่ก็มี Line Face book...”

(ปวีณา ฮิบสูงเนิน, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติและต้องดำเนินการในการสื่อสารงานกิจการสภา ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนอยากให้สมาชิกสภา โดยสมาชิกสภาต้องมีการรับฟังความคิดเห็นนอกสภา ในชุมชนต่าง ๆ เพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนนำไปประมวลเพื่อจัดแก้ไขรวมตลอดถึงเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงสถิติไว้เพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในโอกาสต่อ ๆ ไป หรือแม้แต่นำไปเป็นข้อมูลในการอภิปรายในสภาเทศบาลในวาระที่จะแก้ไขปัญหของประชาชนในภาพรวมก็ยิ่งได้...”

(เสาวภา อินทรสุวรรณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติและต้องดำเนินการในการสื่อสารงานกิจการสภา ที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสภาเทศบาลควรมีการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานหน่วยหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาจำนวนงบประมาณกรณีที่มีการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วนรวมถึงช่องทางในการสื่อสารของสภาเทศบาลตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้ประชาชนรับทราบกรณีหากมีปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทางด่วน...”

(สุดารัตน์ บำเรอราช วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติและต้องดำเนินการในการสื่อสารงานกิจการสภา ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนอยากให้สภาเทศบาลมีรูปแบบการร้องทุกข์ที่เรียบง่ายสะดวกต่อการเข้าถึงของประชาชนผู้รับความเดือดร้อนโดยเฉพาะการจัดให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกิจการสภามีหน้าที่รับรองเราเรื่องทุกข์ต้องไม่สร้างเงื่อนไขกระบวนการที่ซับซ้อนทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ยากก่อให้เกิดความรู้สึกถึงระยะห่างของประชาชนกับสมาชิกสภาหรือกับองค์กรสภาของเทศบาลจะทำให้เป็นอุปสรรคในการแก้ไขปัญหา และการเป็นมิตรต่อกัน ...”

(วรวิทย์ โกสุวรรณ วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) รับฟังการสื่อสารความเดือดร้อนอย่างตั้งใจ
- 2) รับฟังอย่างเป็นมิตรและเห็นใจเข้าใจในความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์
- 3) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน
- 4) เร็วใช้เวลาในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาจากการร้องทุกข์
- 5) การแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน
- 6) การเก็บข้อมูล สถิติอย่างครบถ้วน
- 7) การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ทันที่
- 8) การสร้างความพึงพอใจในเบื้องต้น
- 9) การติดตามและประเมินผลในการแก้ไขความเดือดร้อนจากการร้องทุกข์

1.2 กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน

1.2.1 กรอบแนวความคิดการสื่อสาร

ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน จากการศึกษาพบว่า กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน ได้แก่การใช้การสื่อสารเพื่อเข้าถึงปัญหาที่ประชาชนได้เจอในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข เป็นต้น สมาชิกสภาเทศบาลหรือองค์กรสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลต้องมีการสื่อสารในการศึกษา การศึกษาให้เข้าใจสภาพปัญหาอย่างถ่องแท้ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบโดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาล ในการศึกษาสภาพปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ในด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนและช่วยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนใน อย่างอย่างยั่งยืน ดังนี้

1) การวิเคราะห์สภาพปัญหา การสื่อสารในกิจการสภาเทศบาล เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชน เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชน ให้ครบถ้วนทุกมิติทุกปัญหาโดยอาศัยกลไกของภาคประชาชนตั้งแต่คณะกรรมการชุมชนอันประกอบด้วยประธานชุมชน และเลขานุการกรรมการชุมชนรวมถึงกลุ่มภาคีเครือข่ายในการพัฒนาของเทศบาลที่อยู่ภายในชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาล เพื่อให้เข้าถึงสภาพปัญหาอย่างแท้จริงอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน

2) การจัดระบบในการรวบรวม ข้อมูลและข่าวสาร การจัดระบบและการรวบรวม ข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาที่ได้วิเคราะห์มาจากปัญหาของทุกชุมชนในเขตเทศบาลผ่านกลไกต่าง ๆ ในเบื้องต้นทำให้สามารถรวบรวมปัญหาในภาพรวมของเทศบาลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างเป็นระบบต่อไปอันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาการกำหนดข้อเสนอแนะของสภาเทศบาลเทศบาลที่นำเสนอผู้บริหารให้ดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีทิศทางและรูปแบบที่ชัดเจนรวมถึง ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหรือนโยบายที่สภาเทศบาล จะได้ดำเนินการในฐานะองค์กรนิติบัญญัติของเทศบาลต่อไป

3) การสื่อสารผ่านสื่อ รวมตลอดถึงโซเชียลมีเดียทั้งหมดขององค์กรเทศบาล เพื่อศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนทุกมิติไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ Facebook LINE YouTube จดหมาย ข่าวเสียงตามสายสามารถทำให้ประชาชนได้สะท้อนปัญหาเข้ามาทุกช่องทางเพื่อที่จะง่ายในการที่จะจัดทำระบบข้อมูลในการศึกษาปัญหาของประชาชนอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดตามความต้องการของเอกชนได้ในที่สุด

4) การให้ข้อมูล ที่เท่าเทียมกัน และคำแนะนำ กับประชาชนรวมถึงภาคี เครือข่ายให้รู้เหมือนกันรู้เท่ากันกับข้อมูลที่สมาชิกสภาเทศบาลหรือองค์กรสภาเทศบาลได้รับทราบ โดยสื่อสารผ่านประธาน ชุมชน กรรมการชุมชนและแกนนำจิตอาสาต่าง ๆ รวมตลอดถึงการประชุม ประชาคมทั้งระดับชุมชนและระดับองค์กรเทศบาล เพื่อจะได้ร่วมกันแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหา รวมถึงการแนะนำนโยบาย หรือโครงการที่สภาเทศบาลมีเพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ

5) สร้างการมีส่วนร่วมในการรับรู้วิเคราะห์แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ของประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยเช่นการจัดประชุมทาง เช่นการจัดการประชุมประชาคมทุกระดับตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึง ระดับเทศบาลการรับฟังความเห็นผ่านเครือข่ายองค์กรต่าง ๆ ภายในชุมชนไม่ว่าจะเป็นชมรมผู้สูงอายุ ชมรมเยาวชนชมรมกีฬา เป็นต้นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น หรือการจัด กิจกรรมที่เป็นโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะทางเลือก ในการที่จะแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน

6) การติดตามและประเมินผล แนวทางในการแก้ไขปัญหาให้เป็นปัจจุบันรวม ตลอดถึงข้อเสนอแนะหากแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นไม่สัมฤทธิ์ผลการ ติดตามความก้าวหน้าของ การแก้ไขปัญหา และประเมินผลจากนโยบายหรือโครงการที่ได้นำเสนอ เพื่อปรับปรุงและปรับให้เหมาะสม ต่อสถานการณ์

7) สร้างการสื่อสารผ่านเครือข่ายต่าง ๆ ของสภาเทศบาลให้เป็นปัจจุบันให้มี ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเครือข่ายการพัฒนาในเขตเทศบาลสามารถมีช่องทางการสื่อสาร ทุเวียคอมมิเนเคชันกับสมาชิกสภาเทศบาลได้ตลอดระยะเวลาทุกช่องทางการสื่อสารถือเป็นการ ส่งเสริมการสื่อสารทางสังคม ส่งเสริมการสื่อสารทางสังคมเพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงปัญหาและ วิธีการแก้ไข นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่อต่าง ๆ ของสภาเทศบาลที่มีเพื่อสร้างความ เข้าใจในสภาพปัญหา ในประชาชน รวมตลอดถึง ความสำคัญของการศึกษา ปัญหาของชุมชนของประชาชนที่ร่วมกัน ประเด็นอยู่ทำให้เกิดมีการสร้าง การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ การสื่อสารในงานกิจการสภา เทศบาลเกี่ยวกับการศึกษาปัญหาของประชาชนจึงเป็นกระบวนการที่ต้องมีการวางแผนและการ จัดการที่ดีเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“...การสื่อสารปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ทุกปัญหา ในชุมชนและพบเจอ สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรฝ่ายกิจการสภาเทศบาล ต้องให้ความสำคัญกับ การรับฟังปัญหาของประชาชนเกี่ยวกับสาเหตุ ที่มาปัญหาที่เกิดขึ้นสถานการณ์ของปัญหาที่ความ

ต้องการให้แก้ไขเป็นอย่างไร สภาเทศบาลจะต้องเป็น หน่วยงานที่ ศูนย์กลางในการประสานงาน รวมทั้งหมดถึง ต้องมีแนวทางการดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนให้กับประชาชน...”

(สุดารัตน์ บำเรอราช วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“...การสื่อสารกับประชาชนที่มาบอกเรื่องของปัญหาที่ได้รับความเดือดร้อน สมาชิกสภาต้องรับปัญหาไปสื่อสารในการปฏิบัติงานให้ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รับทราบปัญหาของประชาชนและ ร่วมคิด ร่วมแก้ไข ร่วมพูดคุยสื่อสารให้ประชาชนทราบว่าปัญหาจะได้รับการดูแล แก้ไขอย่างรวดเร็ว ...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...สภาเทศบาลต้องให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนที่เกิดขึ้นในชุมชน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารปัญหาของประชาชน ซึ่งทำให้ สมาชิกสภาเทศบาล ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน นำไปสู่การแสวงหาความร่วมมือที่จะกำหนดแนวทางในการ แก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้านก็จะเป็นการ สร้างความเชื่อมั่นเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างยั่งยืน ...”

(ปวีณา ฮีบสูงเนิน, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“... สภาเทศบาลต้องสร้างเครือข่ายในการสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับ ผู้นำชุมชนร่วมตลอดถึงประชาชนในชุมชนทุกชุมชนในเขตเทศบาลเพื่อจะเป็นช่องทางให้ประชาชนได้ มีความเข้าใจรับรู้เสนอแนะช่วยเหลือและเป็นกระบอกเสียงในการสื่อสารช่วยประชาสัมพันธ์ให้เกิด การรับรู้ในเรื่องปัญหาประชาชนที่สภาเทศบาลอีกทางหนึ่งและสมาชิกสภาเทศบาล ต้องดูแลและให้ ความช่วยเหลือในการสร้างการมีส่วนร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในชุมชน เพื่อก่อให้เกิดการ เคลื่อนไหว กระตุ้นการรับรู้ให้เกิดการแก้ไขปัญหาในชุมชน...”

(เน้นทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การให้ข้อมูลที่เท่าทันและเท่าเทียมระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับ ประชาชนไม่ว่าจะเป็นแกนนำของแต่ละชุมชนหรือประชาชนทั่ว ๆ ไปในการที่นำเสนอปัญหาจะเป็น พื้นฐานในการที่จะสร้างการมีส่วนร่วมเป็นพื้นฐานในการที่จะแสวงหาความเป็นหนึ่งเดียวในการ จัดลำดับของปัญหาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนในเขตเทศบาลนั้นน้อยอย่างมีระบบรวมถึงจะมี การวิเคราะห์ปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อที่จะนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่สภา เทศบาลจะนำเสนอข้อแนะนำต่อผู้บริหารในการจัดงบประมาณในการแก้ไขปัญหาหรือแสวงหา งบประมาณในการแก้ไขปัญหาจาก หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อการสร้าง

ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน มีทั้งปัญหาที่เพิ่งเกิดขึ้น และปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อนหน้า แต่ยังไม่สามารถแก้ไขให้กับประชาชนให้เป็นที่พอใจได้ ต้องอาศัยการ ลงพื้นที่ปัญหาและการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแก้ปัญหา ของตัวเอง ...”

(สุจินต์ สมทรง, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารระหว่างกัน ในระนาบเดียวกันระหว่างตัวแทนของประชาชนในสถานะ ของสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลในการแสวงหา ค้นหาปัญหาของประชาชนในพื้นที่ถือเป็นสาระสำคัญเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่จะทำให้การค้นพบ ปัญหาการแสวงหาปัญหาเพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ปัญหาในการที่จะกำหนดแนวทางแก้ไขมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมพัฒนา สร้าง และการติดตามการมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการใช้สื่อเพื่อสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบสื่อเก่าและสื่อใหม่ ...”

(สุดารัตน์ บำเรอราช, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) การวิเคราะห์สภาพปัญหา
- 2) การจัดระบบในการรวบรวม ข้อมูลและข่าวสาร
- 3) การสื่อสารผ่านสื่อ รวมตลอดถึงโซเซียลมีเดียทั้งหมดขององค์กรเทศบาล
- 4) การให้ข้อมูลที่เท่าเทียมกัน
- 5) สร้างการมีส่วนร่วมในการรับรู้วิเคราะห์แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- 6) การติดตามและประเมินผล แนวทางในการแก้ไขปัญหาให้เป็นปัจจุบันและ
- 7) สร้างการสื่อสารผ่านเครือข่ายต่าง ๆ ของสภาเทศบาลให้เป็นปัจจุบัน

1.2.2 เป้าหมายการสื่อสาร

ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษา ปัญหาของประชาชน จากการศึกษาพบว่าการสื่อสารในงานกิจการของสภาเทศบาลเกี่ยวกับการศึกษา ปัญหาของประชาชนมีเป้าหมายหลายประการ เพื่อให้การสื่อสารเป็นประโยชน์แก่ทั้งสภาเทศบาล และประชาชนที่มีปัญหาด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ต้องการเข้าถึงข้อมูลของปัญหาของประชาชนทุก ๆ ด้าน การสื่อสารที่ดีให้ เป็นช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทุกด้านที่ประชาชนพบเจอ โดยจะช่วยให้สภาเทศบาล ทราบถึงปัญหาและสามารถเก็บข้อมูลเพื่อการวางแผนและดำเนินการในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร

ช่วยให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาทางได้ตรงไปตรงมา ซึ่งสภาเทศบาลจะสามารถรับฟังและแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ให้กับประชาชนอย่างเป็นระบบ

2) ต้องการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา การสื่อสารที่ดีจะเป็นประโยชน์ช่วยให้สภาเทศบาลสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาก็แก่ประชาชนร่วมตลอดถึงจัดทำข้อเสนอแนะให้กับฝ่ายบริหารในการกำหนดวิธีการและจัดหางบประมาณในการแก้ไขปัญหาก็แก่ประชาชนได้ถูกต้องตรงกับสภาพของปัญหาซึ่งเป็น วิธีการแก้ไขปัญหาก็เหมาะสมกับสถานการณ์

3) ต้องการ การสร้างความเข้าใจ กับประชาชนในชุมชนที่สะท้อนปัญหา ของประชาชนในชุมชน การสื่อสารที่ดีเป็นประโยชน์ช่วยในการสร้างความเข้าใจ ที่ดีระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาลและอาจจะรวมไปถึงการทำ ความตกลงร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาคประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาลเทศบาลในการที่จะแสวงหาปัญหาหรือปัญหาวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างยั่งยืน

4) การเพิ่มความโปร่งใส ในการรับรู้ปัญหาของประชาชนเพื่อนำไปศึกษาหาแนวทางแก้ไข การสื่อสารที่ดีช่วยในการเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการการบริหารจัดการของสภาเทศบาล และช่วยในการสร้างความไว้วางใจจากประชาชนในการดำเนินงานของสภาเทศบาล และนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาที่มาจากสภาพปัญหาที่แท้จริงของประชาชน

5) การสร้างความเชื่อมั่น การสื่อสารที่ดี ระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาลหรือองค์กรสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบในด้านกิจการสภาเทศบาลจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นสร้างความเข้าใจระหว่างภาคประชาชนกับภาคกลางของสมาชิกสภาเทศบาลในการที่จะประสานงานกันเพื่อค้นหาปัญหาแสวงหาสาเหตุและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาก็แก่ประชาชนในทุก ๆ ด้านของประชาชนในชุมชนนั้นนั้นเป็นการสร้างความเชื่อมั่นที่จะเป็นภาคีเครือข่ายกันในการแก้ไขปัญหาก็แก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

“... สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาต้องมีแนวทางสื่อสารที่สามารถ การเข้าถึงสภาพปัญหาของประชาชนทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อมด้านการศึกษาด้านสาธารณสุขและด้านอื่น ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อที่จะได้แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาก็แก่ตรงจุดที่ต้องการ ให้สมาชิกสภาเทศบาลเทศบาลเพิ่มช่องทางในการรับรู้ปัญหา รับการแก้ไขปัญหาก็แก่พร้อมสร้างความโปร่งใสในการทำงานร่วมกัน สร้างการรับรู้ร่วมกันให้เกิดการระดมความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง...”

(มนตรี กัลยา, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารในด้าน ค้นหาสภาพ ปัญหาของประชาชน ในชุมชน มีเป้าหมายเพื่อ การร่วมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภา สมาชิกสภา เทศบาล กับประชาชนมีความใกล้ชิด สามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง เพื่อได้ ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้อย่างโปร่งใส ให้ความ ช่วยเหลืออย่างทันที่รวมทั้ง รวมถึงตลอดถึงต้องการให้สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่ รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภา สามารถที่จะให้ข้อมูลให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเบื้องต้นในการแก้ไข ปัญหาให้กับประชาชนหรือภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเมื่อได้ร่วมค้นหาสภาพปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน นั้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการเบื้องต้นให้กับผู้นำชุมชนได้...”

(สุจินต์ สมทรง, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“... การสร้างความเข้าใจ กันเพื่อให้พื้นฐานในข้อมูลเท่าเทียมกันระหว่างสมาชิกสภา เทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภา กับประชาชนในการแสวงหาแนว ทางการแก้ปัญหา ไม่มีประสิทธิภาพการพูดคุยกันบ่อยบ่อยการสื่อสารกันบ่อยบ่อยการพูดคุยการ สื่อสารที่สะดวกของทั้งสองฝ่ายสามารถที่จะทำให้ชาวบ้านหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่ ต้องการสะท้อนปัญหาภายในชุมชนของเทศบาลนั้นนั้นได้ส่งต่อไปยังสมาชิกสภาหรือบุคลากรของ เทศบาลที่รับผิดชอบกิจการสภาสามารถที่จะนำไปแก้ไขตามรูปแบบ และวิธีการที่ถูกต้องได้ถือ ว่าการพูดคุยหรือการสื่อสารทุก ๆ ครั้งคือสิ่งจำเป็นในการสร้างความเข้าใจเพื่อปรับฐานข้อมูลให้ ตรงกันและสอดคล้องกันได้ สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีให้กัน ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานได้ ง่ายมากขึ้น...”

(หนูเดือน ชัยสงค์, 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การสื่อสารในปัญหาของประชาชนที่ส่งต่อไปยังสมาชิกสภาเทศบาลหรือการที่ สมาชิกสภาเทศบาลสื่อสารมากับเครือข่ายการพัฒนาในชุมชนก็เพื่อที่จะแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมกัน โดยเริ่มต้นจากการรู้ถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงในบริบทของชุมชนนั้น ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืนต่อไป หากดำเนินการอย่างนี้ได้ก็เป็นการสร้างความเชื่อมั่นความ มั่นใจให้กับประชาชนในเขตเทศบาลที่จะมีต่อสมาชิกสภาเทศบาลหรือองค์กรสภาเทศบาลในการที่จะ เป็นช่องทางในการสื่อสารถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนว่าสามารถนำไปสู่การแก้ไขได้ใน ที่สุดไม่ใช่แจ้งแล้วหายแจ้งแล้วเงียบจะเป็นการบั่นทอนความเชื่อมั่นเชื่อถือที่มีต่อสมาชิกสภาเทศบาล การสร้างความเชื่อมั่น ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน...”

(ชะลอ สุขสัน, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...การที่ภาคประชาชนสื่อสารปัญหาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกสภาเทศบาล หรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภา เพื่อให้สมาชิกสภานำปัญหาไปแก้ไขอย่างเป็นระบบ ให้แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นรวมถึงการจัดสรร งบประมาณในแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนทำให้ชาวบ้านมีความเชื่อมั่นและความมั่นใจที่มีต่อ กลไกของ สภาเทศบาลที่เป็นองค์กรนิติบัญญัติ ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและต้องการให้มีช่องทางในการติดตาม สอบถาม รายงานผล เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้นำชุมชนหรือภาคีเครือข่ายในการพัฒนารับทราบความเป็นมาเป็นไปและสามารถนำไปสื่อสารกับ เครือข่ายประชาชน ในชุมชนได้ถือเป็นการเพิ่มความโปร่งใส เพิ่มช่องทางในการรับรู้ ขั้นตอนการแก้ไข ปัญหาของประชาชน ...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสร้างเครือข่ายการสื่อสารการเมืองจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางความรู้ ทักษะการสื่อสารระหว่างสภาเทศบาลด้วยกัน หรือกับเครือข่ายในระดับชุมชนอาจจะสื่อสารผ่าน กรรมการชุมชน ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่รับผิดชอบ และเครือข่ายการสื่อสารสมัยใหม่ คือเครือข่าย การสื่อสารการเมืองออนไลน์ เป็นการสื่อสารทางการเมืองที่เกิดขึ้นบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น โซเชียลมีเดีย บล็อก และเว็บไซต์ข่าว ซึ่งจะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

โดยสรุป เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหา ของประชาชนประกอบด้วย

- 1) การเข้าถึงสภาพปัญหาของประชาชนทุก ๆ ด้าน
- 2) การให้ข้อมูลและคำปรึกษาในเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา
- 3) การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในการแสวงหาแนวทางการแก้ปัญหา
- 4) การเพิ่มความโปร่งใส เพิ่มช่องทางในการรับรู้ปัญหาของประชาชน
- 5) การสร้างความเชื่อมั่น ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน

1.2.3 ทิศทางการสื่อสาร

ผลการศึกษาทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหา ของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการศึกษาปัญหา ของประชาชนเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสำหรับการ แสวงหาสภาพปัญหาของชุมชนในเขต เทศบาลอันจะนำไปสู่กระบวนการในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนการจัดสรรงบประมาณในการ แก้ไขปัญหาให้ตรงกับสภาพปัญหาของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลซึ่งจะเป็นการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน

และเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของเอกชนในเขตเทศบาลได้ตรงกับสภาพปัญหาที่มี โดยทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนมีดังนี้

1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลมีความเป็นเอกภาพ สมาชิกสภาเทศบาลจะ ต้องเข้าร่วมประชุมประชาคมชุมชนประชาคมตำบลประชาคมระดับต่าง ๆ เพื่อร่วมกันค้นหาสภาพปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อแสวงหาแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนอันจะนำไปสู่การจัดสรรงบประมาณการจัดกิจกรรมโครงการในการแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่

2) การสื่อสารกับประชาชน การประชาสัมพันธ์ สภาเทศบาล ต้องใช้สื่อทุกช่องทางในการสื่อสารกับเยาวชนเพื่อประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการแสวงหาสภาพปัญหาการจัดทำทิศทางแนวทางในการแก้ไขปัญหาของชุมชนใช้โซเชียลมีเดียทั้งหลายเพื่อกระตุ้นให้ภาคีเครือข่ายในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาเพื่อนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

3) การตรวจสอบความคืบหน้าและประเมินผล รายงาน เกี่ยวกับความคืบหน้าของโครงการ กิจกรรมในการแก้ไขปัญหา รวมถึงผลการแก้ไขปัญหาในห้วงเวลาที่ผ่านมารวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลจุดอ่อนจุดแข็งเพื่อจัดทำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาของสภาเทศบาลเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารเทศบาลต่อไป

4) การส่งเสริม สร้างโอกาสในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้ร่วมนำเสนอปัญหาทุกมิติในชุมชนแสดงความคิดเห็นในแนวทางในการแก้ไขปัญหาเสนออุปสรรคและข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหา รวมถึงวิพากษ์แผนพัฒนาชุมชนที่จัดทำขึ้นภายหลังได้รวบรวมพัฒนาเพื่อมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาที่ก่อนที่ จะนำเสนอผู้บริหารในการจัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาต่อไป รวมถึงการติดตามกิจกรรมโครงการในการฝึกอบรมให้แก่ประชาชนทุกภาคส่วนภายในภายในชุมชนต่าง ๆ ของเทศบาลได้มีองค์ความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาในการนำเสนอสภาพปัญหาในการจัดทำโครงการกิจกรรมในการแก้ไขปัญหาให้ตอบสนองกับความต้องการของชุมชน เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานพัฒนาทุกกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ของชุมชน

5) สร้างช่องทางในการสื่อสารเป็นการเฉพาะกรณีสำหรับการเสนอสภาพปัญหาแนวทางการแก้ไขของปัญหาแนวทางการจัดสรรงบประมาณรวมถึงในการสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ช่องทางการสื่อสารทุกช่องทางของสภาเทศบาลที่มีอยู่หรือพัฒนาพัฒนาให้มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นช่องทางของ Facebook แอปพลิเคชัน LINE หรือระบบโทรศัพท์พื้นฐาน เพื่อเป็นการตอบสนองการ แก้ไขปัญหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชนนั้นนั่นถือได้ว่าเป็นบทบาทที่สำคัญของสมาชิกสภาเทศบาลที่ได้ช่วยขับเคลื่อนผลักดันในการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและตรงจุด และ

6) การสร้างคลินิกให้คำปรึกษาจากสภาเทศบาลเป็นการสร้างช่องทางในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาให้ความรู้ของสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาเทศบาลในการให้คำปรึกษาให้คำแนะนำให้แนวทางกับประชาชนภาคีเครือข่ายในการพัฒนาของเทศบาลสำหรับแนวทางในการเสนอสภาพปัญหาความต้องการในการให้สภาเทศบาลจัดทำรวบรวมเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาชุมชนแผนพัฒนาเทศบาลแผนพัฒนาระยะสั้นและแผนพัฒนาระยะยาวเพื่อจะได้จัดทำคำของบประมาณในการมาแก้ไขปัญหาก็ให้เป็นรูปธรรมการสร้างช่องทางในการให้คำแนะนำดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและต้องให้คำแนะนำได้ตลอดระยะเวลาเมื่อได้รับการร้องขอจากประชาชนหรือภาคีเครือข่ายในการพัฒนาของเทศบาล

“... สภาเทศบาลโดยเฉพาะสมาชิกสภาเทศบาลและบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบในกิจการของเทศบาลต้องมุ่งเน้นถึง ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนให้ความสำคัญในการสื่อสารโดยเฉพาะภายในองค์กร สภาเทศบาลด้วยกันต้องมีความเข้าใจเป็นหนึ่งเดียวเพื่อความเป็นเอกภาพในการสื่อสารต่อประชาชนเพื่อให้ได้มาซึ่งสภาพปัญหาที่แท้จริงอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เป็นไปตามความปรารถนาของประชาชนถือเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล บุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลในการส่งต่อภารกิจการแก้ปัญหาให้ฝ่ายบริหารเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้เกิดขึ้นอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ...”

(ธีระศักดิ์ ธิษายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การรับทราบปัญหาของประชาชนในพื้นที่ในเขตเทศบาลที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการใช้ช่องทางในการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติที่สุดและต้องเป็นประเภทการสื่อสารที่สอดคล้องกับกลุ่มประชาชนนั้นๆที่เคยชินกับการสื่อสารรวมถึงการเคาะประตูบ้านเพื่อรับฟังสภาพปัญหานอกเหนือจากโซเชียลมีเดียที่กำลังใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันที่สำคัญการสร้างการมีส่วนร่วมการสร้างศูนย์รับเรื่องราวเพื่อแก้ปัญหาของสภาเทศบาลที่ทำให้ประชาชน สามารถสื่อสารปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดระยะเวลาถือเป็นประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ทำให้เราได้รับทราบสภาพปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบได้อย่างทันท่วงที...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารของ สมาชิกสภาเทศบาลที่รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนควรที่จะต้องมีการรายงานบอกกล่าวแจ้งข่าวความคืบหน้าวิธีการรูปแบบในการแก้ไขปัญหา รวมถึงให้กรรมการชุมชนหรือภาคีเครือข่ายในการทำงานร่วมกับสภาเทศบาลได้รับทราบปัญหาและมีส่วน

ร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อที่จะเป็นกระบอกเสียงในการสื่อสารผลการดำเนินงานในการรวบรวม ปัญหาของประชาชนว่าสามารถดำเนินการแก้ไขไปถึงขั้นตอนใดเพื่อจะได้สร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มีอยู่จำนวนมากให้ เข้าใจเป็นหนึ่งเดียวเพื่อเข้ามาร่วมเป็นแกนขาในการ แสวงหาทิศทางในการแก้ไขปัญหาของชุมชนต่าง ๆ ...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...งานกิจการสภาเทศบาล ของทั้งสมาชิกสภาเทศบาลและบุคลากรของเทศบาลที่ รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาเทศบาลถือเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเป็นทัพหน้าในการที่จะสื่อสารกับ ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ในการที่จะแก้ไขปัญหาประชาชนซึ่งการจะแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ต้องทราบถึงสภาพของปัญหาทราบถึงความต้องการของแต่ละชุมชนที่มีความหลากหลายทราบถึง ข้อจำกัดของแต่ละชุมชนที่ไม่เหมือนกันจึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะทำงานช่วยเหลือประชาชนลดความเดือดร้อนของประชาชนแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของ ประชาชนโดย ใช้กลไกของสภาเทศบาลในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนแผนพัฒนาตำบลเพื่อนำไปสู่ แผนพัฒนาระยะสั้นและระยะยาวในการแสวงหางบประมาณในการแก้ไขปัญหาภายหลังจากได้ ร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาอย่างโปร่งใสแล้ว อีกทั้งต้องมีการสื่อสารในการแจ้งความคืบหน้าแจ้งข่าวสาร ให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ รู้ย่างเท่าทันและเท่าเทียมทำให้ประชาชนมีความรู้สึกได้ว่าเป็นเจ้าของ สภาเทศบาลไม่ใช่เป็นเพียงผู้ชมเท่านั้น ...”

(เรวิญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล หรือของสมาชิกสภาเทศบาล ด้านการศึกษา ปัญหาของประชาชนต้องเป็นการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลและประชาชน ให้มีอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอถึงต้องสร้างกิจกรรมสร้างแผนงานสร้างโครงการที่จะให้เยาวชน เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาในการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการแสวงหาสภาพของปัญหา ของแต่ละชุมชนเพื่อเป็นการสร้างพื้นที่ให้กับประชาชนได้เข้ามา มีบทบาทร่วมกับสมาชิกสภาเทศบาล ในการวางแผนการพัฒนาชุมชนของตนเองผ่านกลไกของสภาเทศบาล ...”

(มารินทร์ ตันติขำนาญกุล, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...สมาชิกสภาเทศบาลต้องมีทักษะ ในการสื่อสารทุกด้านที่จะสื่อสารกับประชาชน หรือหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ใน การให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และสามารถชี้แจงแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และสามารถสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจ

การทำงานได้อย่างกว้างขวาง ทำให้ประชาชนรับทราบการปฏิบัติงานเพื่อส่งผลต่อการประเมินผลในการทำงานต่อไป...”

(เสาวภา อินทรสุวรรณ, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...การพัฒนาทักษะและเทคนิคการสื่อสารจะช่วยให้สมาชิกสภาเทศบาลมีทักษะการจัดการปัญหาและสื่อสารกับประชาชนในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้สภาเทศบาลมีความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับในสังคมได้มากยิ่งขึ้นในระยะยาว นอกจากนี้ยังส่งผลให้สภาเทศบาลมีผลงานที่ดีและเป็นที่ยอมรับของชุมชน การพัฒนาทักษะเหล่านี้เป็นกระบวนการการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องทำให้เป็นประจำเพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในยุคปัจจุบันและอนาคต...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต วันที่ 23 กันยายน 2566)

โดยสรุป ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนประกอบด้วย

- 1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลมีความเป็นเอกภาพ
- 2) การสื่อสารกับประชาชน การประชาสัมพันธ์ สภาเทศบาล ต้องใช้สื่อทุกช่องทางในการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้
- 3) การตรวจสอบความคืบหน้าและประเมินผล รายงาน
- 4) การส่งเสริม สร้างโอกาสในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- 5) สร้างช่องทางในการสื่อสารเป็นการเฉพาะกรณีสำหรับการเสนอสภาพปัญหา
- 6) การ สร้างคลินิกให้คำปรึกษาจากสภาเทศบาลเป็นการสร้างช่องทางในการให้คำแนะนำ

1.2.4 หลักปฏิบัติในการสื่อสาร

ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนของเทศบาลเป็นหลักเพื่อให้สามารถค้นพบปัญหาที่แท้จริงของประชาชนในชุมชนอันจะนำไปสู่การแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหารวมทั้งการจัดทำแผนพัฒนาในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อประกอบในการจัดสรรงบประมาณรวมถึงการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยในการเสนอแนะ แนวทางการแก้ปัญหาต่อผู้บริหารเทศบาลหรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่

สมาชิกสภาเทศบาลร่วมกับประชาชนได้ค้นพบและนำเสนอ ปัญหาไปสู่การแก้ไข อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) สร้างความไว้วางใจในการสื่อสารให้ประชาชนมีต่อสมาชิกสภาเทศบาล หรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภา สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาจะต้องสร้างความไว้วางใจให้ประชาชนเชื่อมั่นในการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของสภาเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาว่าสามารถที่จะสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมาศาลที่สื่อปัญหาที่สะท้อนให้สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภารับทราบจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริงไม่เป็นการสื่อสารที่สูญเสียเปล่าหากดำเนินการสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเช่นนี้ได้จะทำให้ ประชาชนและภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเชื่อมั่นและไว้วางใจในการที่จะสะท้อนปัญหาให้กับสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาได้อย่างมั่นใจ

2) สร้างการสื่อสารที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานผ่านสภาจะต้องจัดทำรูปแบบการสื่อสารใช้ภาษาการสื่อสารที่ชัดเจนไม่คลุมเครือเข้าใจง่ายใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนไม่สร้างเงื่อนไขในการใช้ภาษาให้กับประชาชนที่จะมาร่วมสะท้อนปัญหาในการที่จะศึกษาปัญหาของประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ของเทศบาลต้องจัดสร้างช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่มทุกเพศทุกวัยและฉลาดได้ใช้ช่องทางในการสื่อสารที่สอดคล้องกับกลุ่มประชาชนเหล่านั้นเพื่อให้ได้ มาซึ่งสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนเพื่อนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาในที่สุดได้

3) สร้างการมีส่วนร่วมในช่องทางการสื่อสารสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบในงานกิจการสภาจะต้องเชิญชวนสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมมือกันในการสื่อสารออกแบบรูปแบบการสื่อสารร่วมกันกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนสะดวกในการที่จะสื่อสารสภาพปัญหาต่อสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเพื่อใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารส่งต่อสภาพปัญหาจากประชาชนมาสู่สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดรูปแบบในการ สื่อสารเสนอแนะช่องทางในการสื่อสารแล้วนำมาปรับปรุงเป็นช่องทางสื่อสารหลักและช่องทางสื่อสารรองในการเสนอปัญหาและค้นหาสภาพปัญหาของประชาชนในชุมชนต่าง ๆ จะทำให้การรวบรวมปัญหาและสภาพปัญหามีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4) สร้างการมีส่วนร่วมในการรวบรวมสภาพปัญหา เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์ในการรวบรวมปัญหาของประชาชนตามที่ประชาชนหรือภาคีเครือข่ายในการพัฒนาได้นำเสนอและนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุมกรรมการชุมชนประชุม

ประชาคมชุมชนประชุมประชาคมตำบลหรือการประชุมประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ รวมตลอดถึงการรับฟังความคิดเห็นในทุกช่องทางที่เทศบาลจัดให้มี

5) สร้างช่องทางในการสื่อสารเป็นการเฉพาะสำหรับการให้ข้อมูล ปัญหาของประชาชนในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อมด้านสาธารณสุข เป็นต้น เพื่อได้รับปัญหาที่แท้จริงจากประชาชนและแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับแนวทางของชุมชนเพื่อจะนำไปสู่การวางยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาในที่สุดโดยใช้กลไกของกรรมการชุมชนประชาคมตำบลในการสื่อสารสำหรับศึกษาปัญหาของประชาชน เป็นการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าสู่ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกับผู้ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขตามสภาพปัญหาที่ได้รับการศึกษาอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ

6) การจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับปัญหาและสภาพปัญหาที่ได้จากการศึกษาเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ต้องเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับชุมชนประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่องรวมตลอดถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาความคืบหน้าการรวบรวมปัญหาการแก้ไขปัญหาการจัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาที่อาจมีทั้งโครงการกิจกรรมระยะเวลาซึ่งจะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจริง ๆ เพื่อให้ประชาชนติดตามสอบถามได้ตลอดระยะเวลา

7) การรับฟังและปรับปรุง ข้อมูลปัญหาของประชาชนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอไม่ว่าจะมาจากการเสนอแนะแนะนำหรือสะท้อนปัญหาของประชาชนหรือภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสื่อสารในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายในการศึกษาปัญหาของประชาชน

“...สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภา โดยเฉพาะสมาชิกสภาเทศบาลต้อง ปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยทั่วไปโดยเฉพาะการสื่อสารการพูดคุยการรับฟังให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าสามารถที่จะแจ้งข่าวบอกกล่าวปัญหาต่าง ๆ ให้กับสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาได้แล้วเกิดผลสัมฤทธิ์ในการที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนหากทำอย่างนั้นได้เชื่อมั่นว่าประชาชนจะมีความมั่นใจในตัวสมาชิกสภาเทศบาลและบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการงานกิจการสภาเทศบาลจะทำให้การขอความร่วมมือต่าง ๆ จากประชาชนไม่ว่าจะด้านใดก็ตามได้รับการตอบรับอย่างดีแน่นอน ...”

(สุดารัตน์ บำเรอราช, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“... การสื่อสารกับชาวบ้านในการรับฟังปัญหา สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาจะต้องไม่ใช่ภาษาศัพท์แสงที่สูง ชาวบ้านเข้าใจยากและไม่ควรมีการสร้างช่องทางในการสื่อสารที่ยุ้งยากเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารของชาวบ้านหากทำได้ก็จะ

ได้รับความร่วมมือที่ดี ชาวบ้านก็จะไม่รู้สึกรำคาญสร้างความหงุดหงิดใจได้ เพราะฉะนั้นต้องการให้สมาชิกสภาเทศบาลสื่อสารในระนาบเดียวกับภาษาที่ใช้ภาษาบ้านบ้านภาษาถิ่นของเราที่จะสะท้อนปัญหาและ สามารถที่จะพูดคุยกันได้ทุกระยะทุกโอกาสที่ได้จะเจอกันการใช้ภาษาที่เรียบง่ายเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนนั่นคือสิ่งที่เราปรารถนาอยากจะทำให้กลไกของสภาเทศบาลโดยเฉพาะสมาชิกสภาเทศบาลและบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลได้ดำเนินการเพื่อที่จะได้เข้าใจปัญหาที่แท้จริงของชาวบ้านในการได้นำมาสู่การแก้ไขปัญหาในที่สุด สร้าง การสื่อสารที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อน...”

(วรวิทย์ โกสุวรรณ, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“... ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในช่องทางการสื่อสารเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนในชุมชน มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาแก้ไขปัญหาของตนเองเพื่อให้สมาชิกสภานำไปดำเนินการในการจัดทำแนวทางในการแก้ไขปัญหาทำให้การนำเสนอปัญหาการศึกษาปัญหาได้ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับชุมชน ประธานชุมชนสมาชิกสภาเทศบาลจะทำให้การรวบรวมปัญหาสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทุกชุมชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างดีในโอกาสข้างหน้า...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“... สภาเทศบาลต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชน แกนนำชุมชน ประธานชุมชน กรรมการชุมชนได้มีโอกาสในการเสนอปัญหาทุกปัญหาในชุมชนของตนเองให้เครือข่ายของประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการเสนอปัญหาแนวทางในการรวบรวมปัญหาแนวทางในการเลือกวิธีการในการแก้ไขปัญหา รวมถึงถึงแนวทางในการมีส่วนร่วมในการกำหนด งบประมาณกำหนดวิธีการในการแก้ไขปัญหาและแนวทางในการติดตามในการแก้ไขปัญหา หากทำเช่นนี้ได้กลไกของสภาเทศบาลก็จะเป็นกลไกที่ประชาชนให้การยอมรับและจะให้ความร่วมมือในที่สุด ...”

(ร่ำไพ คชรินทร์, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การสร้างช่องทางในการ พุดคุยระหว่างสมาชิกกับประชาชนแกนนำชุมชน กรรมการชุมชนหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่รับผิดชอบงานสภาเทศบาลจะต้องเป็นช่องทางที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะว่าเป็นช่องทางในการสื่อสารสำหรับปัญหาความเดือดร้อนติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนรับทราบข้อมูลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนรวมถึงรับทราบปัญหาอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่นำเสนอต่อสมาชิกสภาเทศบาล อาจจะทำให้มีช่องทางในการสื่อสารในการเฉพาะได้ก็จะเป็นการดีที่จะทำให้ประชาชนไม่สับสนใน

ช่องทางการสื่อสาร ที่มีอยู่หลายช่องทางและสมาชิกสภาเทศบาลต้องประชาสัมพันธ์ช่องทางเหล่านั้น ให้กับประชาชนได้รับทราบว่าช่องทางใดใช้ในการสื่อสารเรื่องใดเพื่อจะได้รับการตอบสนองในการสื่อสารที่ถูกต้องการพูดคุยก็จะมีประสิทธิภาพระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาล เป็นการ เฉพาะสำหรับการให้ข้อมูล ปัญหาของประชาชนในทุก ๆ ปัญหา...”

(สมศักดิ์ เขยนอก, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การจัดทำข้อมูล ปัญหาของประชาชนที่ได้สะท้อนไปยังสมาชิกสภาเทศบาลให้ เป็นปัจจุบันสามารถตรวจสอบได้ในทุกมิติถือเป็นข้อมูลสำคัญที่จะใช้ในการแจ้งข่าวบอกกล่าวกับ ประชาชนที่เสนอปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนถ้าหากปัญหานั้นได้รับการแก้ไขก็จะได้ความ ไว้วางใจและควรสร้างความเข้าใจกับประชาชนในชุมชนผ่านกลไกของสภาชุมชนหรือกรรมการชุมชน จึงปรารถนาจะให้สภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานของเทศบาลจัดทำ ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับปัญหาที่ชาวบ้านได้นำเสนอมีการประชาสัมพันธ์ได้รับทราบถึง ทิศทาง ในการแก้ไขปัญหาพร้อมตลอดถึงอยากให้มีการปรับปรุงข้อมูลสภาพปัญหาความต้องการของ ประชาชนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อที่จะสะดวกในการหยิบมาใช้ในการขอรับงบประมาณเพื่อการ แก้ไขปัญหาได้อย่างปัจจุบัน ทันด่วนได้...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

โดยสรุป หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษา ปัญหาของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) สร้างความไว้วางใจในการสื่อสารให้ประชาชนมีต่อสมาชิกสภาเทศบาล หรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภา
- 2) สร้างการสื่อสารที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อน
- 3) สร้างการมีส่วนร่วมในการรวบรวมสภาพปัญหา
- 4) สร้างช่องทางในการสื่อสารเป็นการเฉพาะสำหรับการให้ข้อมูล ปัญหาของ ประชาชนในทุก ๆ ด้าน
- 5) การจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับปัญหาและสภาพปัญหาที่ได้ จากการศึกษาเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์

1.3 กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภา สมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปี

1.3.1 กรอบแนวความคิดการสื่อสาร

ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปี จากการศึกษาพบว่า กรอบแนวความคิดในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปี เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการสื่อสารที่สำคัญในการบริหารจัดการ บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทซึ่งในการประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปี เป็นกลไกสำคัญของสภาเทศบาลในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติในการที่จะอนุมัติ อนุญาต เห็นชอบหรือมีมติใด ๆ ตามที่ฝ่ายบริหารได้ร้องขอหรือนำเสนอให้สภาพิจารณาโดยเฉพาะการอนุมัติให้ใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อนำใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ จัดทำกิจกรรมสาธารณะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุก ๆ ด้านตามความต้องการของประชาชนซึ่งปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ความสำคัญในการสื่อสารด้านการประชุมสภาสมัยสามัญ และสมัยวิสามัญประจำปี จึงเป็นความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันท่วงทีสร้างการมีส่วนร่วม ในการรับรู้ รับทราบถึงสาระสำคัญในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญและสมัยวิสามัญ โดยเฉพาะมติสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการท้องถิ่นทั้งก่อนหน้าก็มีการประชุมทั้งระหว่างที่มีการประชุมและภายหลังที่มีการประชุม จนไปถึงขั้นตอนที่ผู้บริหารท้องถิ่นนำมติของสภาเทศบาลไปเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสาธารณะให้กับประชาชนประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ใช้มติสภาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้บริหารท้องถิ่นได้ด้วย จึงมีกรอบแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารการประชุมสภาสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปีสำหรับการสื่อสารประกอบด้วย

1) สร้างการรับรู้ เผยแพร่ข้อมูลที่จะบรรจุในระเบียบวาระการประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยสามัญและสมัยวิสามัญให้ได้มีการรับรู้อย่างแพร่หลายและกว้างขวางทุกช่องทางการสื่อสารพร้อมทั้งรับฟังความเห็นของทุกภาคส่วนในการที่จะแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะตามระเบียบวาระที่ใช้ในการเผยแพร่ก่อนที่จะประชุมสภาเทศบาล ยกเว้นเรื่อง ที่มีบทบัญญัติของกฎหมายมิให้เปิดเผยก่อนดำเนินการ

2) สมาชิกสภาเทศบาลต้องเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะอภิปรายหัวข้อต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในระเบียบวาระการประชุมสภาทั้งการประชุมสภาสมัยสามัญหรือการประชุมสภาสมัยวิสามัญ รวมถึงการรวบรวมความเห็นของประชาชนที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่สภาเทศบาลจะต้องพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือพิจารณาอนุมัติ อย่างมีหลักการและเหตุผลรวมตลอดถึงข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการของผู้บริหารตามหัวข้อที่เสนอเพื่อให้สภาพิจารณาซึ่งสมาชิก

สภาเทศบาลจะต้องมีความรู้อย่างลึกซึ้งและมีข้อมูลประกอบอย่างครบถ้วนในการที่จะอภิปรายหัวข้อตามระเบียบวาระที่บรรจุไว้ในการประชุมสภาดังกล่าว ก่อนลงมติทุกครั้งไป

3) สมาชิกสภาเทศบาลในฐานะผู้อภิปรายซึ่งถือเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งต้องนำเสนอข้อมูล ข้อเสนอแนะภายใต้ข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประชุมสภาท้องถิ่นอย่างชัดเจนรวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์การวิเคราะห์การสนับสนุนหรือการคัดค้านหัวข้อที่ผู้บริหารท้องถิ่นได้นำเสนอ ที่สำคัญต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่จะก่อให้เกิดกับประชาชนหากภายหลังมีการลงมติไปแล้ว ซึ่งการให้ข้อมูล การนำเสนอข้อมูลต้องชัดเจน แม่นยำและเข้าใจได้ง่าย โดยคำนึงถึงการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รูปแบบการนำเสนอเทคนิคการนำเสนอและข้อมูลประกอบในการอภิปราย ต้องมีประสิทธิภาพ

4) การสื่อสารระหว่างสมาชิก ด้วยกันต้องสร้างบรรยากาศการสื่อสารระหว่างสมาชิกทั้งก่อนอภิปรายขณะอภิปรายหรือหลังอภิปรายให้เป็นบรรยากาศที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง สร้างมุมมองที่เป็นบวกแสวงหาแนวร่วมในการอภิปรายเพื่อที่จะหาบุคคลที่จะมาสนับสนุนแนวคิดภายใต้การลงมติที่จะต้องนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนต่อไป

5) การตัดสินใจลงมติบน พื้นฐานประโยชน์ของประชาชน ในการลงมติในวาระใดที่บรรจุไว้ในระเบียบวาระการประชุมต้องอยู่ภายใต้การสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนตัดสินใจภายใต้ข้อมูลที่รอบด้านภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของกฎหมายและต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้รับทราบถึงการตัดสินใจลงมติดังกล่าว และ

6) การสร้างช่องทางสำหรับการเผยแพร่การสื่อสารโดยใช้ช่องทางการสื่อสารหลักที่ประชาชนรับฟังรับชมได้อย่างแพร่หลายเพื่อประโยชน์ของการสร้างการรับรู้สร้างความสนใจให้ประชาชนติดตามรับฟังในการประชุมสภาเทศบาลทั้งการประชุมสภาสามัญวิสามัญและสมัยวิสามัญและสมัยวิสามัญให้มี ความแพร่หลายและใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียทุกชนิดที่สภาเทศบาลมีและใช้อยู่เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการติดตามการประชุมสภาเทศบาลในครั้งนั้น ๆ

“...สมาชิกบางท่านอาจมีภารกิจมากไม่สะดวกในการประชุมในบางครั้งส่งผลให้ไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมได้ ซึ่งอาจทำให้พลาดการรับรู้ข้อมูลหรือกิจกรรมสำคัญได้ หรือหากไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้าหรือไม่มีการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจน อาจทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามจุดประสงค์หรือเข้าใจผิดพลาดได้...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“... ประธานสภาเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลหรือเลขานุการสภาเทศบาลต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนรับรู้การประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งไปรวมตลอดถึงควรเผยแพร่ข้อมูลที่เผยแพร่ได้ในการที่จะบรรจุระเบียบวาระในการประชุมเทศบาลทุกคราวเพื่อให้ประชาชนรับทราบก็จะเป็นการดีเพราะจะสร้างการรับรู้ตระหนักรู้ให้กับประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับเทศบาลในการที่จะร่วมกันติดตามการบริหารงานของผู้บริหารซึ่งจะสร้างแนวทาง ที่ดีสร้างแนวทางการตรวจสอบรวมตลอดถึงความโปร่งใสในการตรวจสอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“... การประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งไม่ว่าจะเป็นสมัยสามัญประจำปีหรือสมัยวิสามัญประจำปีปรารภณาจะให้ สมาชิกสภาเทศบาลมีความพร้อม ทุกด้านทั้งทางด้านข้อมูลทางด้านเทคนิคการอภิปรายทางด้านการสะท้อนปัญหาของประชาชนร่วมตลอดถึงการ ต้องอภิปรายในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อที่จะสร้างความคิดในเชิงบวกให้กับสภาเทศบาลที่ประชาชนได้ติดตามนอกจากนี้เพื่อให้การทำหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสภาเทศบาลจะต้อง มีวุฒิภาวะในการลงมติตามระเบียบวาระที่บรรจุไว้ในการประชุมสภาและต้องปฏิบัติตามระเบียบการประชุมสภาตามข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยได้วางกรอบแนวทางไว้ก็จะเป็นสิ่งที่ดีสำหรับสมาชิกสภาเทศบาล และประชาชนที่สนใจติดตามการประชุมสภาเทศบาล...”

(เรวีญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“... การอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลไม่ว่าครั้งใดก็ตามสมาชิกสภาเทศบาลควรนำเสนอข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญไม่ใช่ลักษณะของน้ำท่วมทุ่งควรนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและควรเสนอแนวทางในการลงมติที่อยู่ภายใต้ระเบียบกฎหมายซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นแนวทางที่จะสื่อสารกับสังคมภายนอกถึงการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการขีดหน้าชุดองค์กรในฐานะของฝ่ายนิติบัญญัติที่ใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารได้อย่างดีโดยใช้กลไกของการประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยสามัญประจำปีและสมัยวิสามัญ ...”

(ชะลอ สุขสัน, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“... การประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งประธานสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือเลขานุการสภาหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมสภาควรสร้างช่องทางในการสื่อสาร สร้างช่องทางสำหรับการเผยแพร่ ข้อมูลการประชุมสภาทุกครั้งทั้งก่อนการประชุมสภา ขณะประชุมสภา และการสื่อสารผลการประชุมให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมสร้างความเป็นเจ้าของสร้างความสนใจให้กับเยาวชน ประชาชนในชุมชน ได้รับรู้รับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ตามกลไกที่สภาเทศบาลได้กำหนดไว้เป็นการสร้างแนวร่วมที่ดีเพื่อความเป็นเอกภาพของคนในชุมชน ผ่านการสื่อสารการประชุมสภาเทศบาลทุกครั้ง ...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณนะ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยประชุมวิสามัญและสมัยการประชุมสามัญถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการบริหารหน้าที่ของฝ่ายบริหารภายใต้ผลประโยชน์ของประชาชนและภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ให้สมาชิกสภาเทศบาลได้มีบทบาทในการควบคุมการเสนอแนะการแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารโดยเฉพาะการอนุมัติ อนุญาต ให้นำงบประมาณรายจ่ายไปใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพราะฉะนั้นในการประชุมสภาทุกครั้ง สมาชิกสภาเทศบาลจะมีบทบาทในการอภิปรายควรที่จะมีบรรยากาศความเป็นมิตรซึ่งกันและกันยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญการสร้างมิตรภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการอภิปรายถือได้ว่าเป็นบรรยากาศในเชิงบวกที่จะทำให้มีมติต่าง ๆ ที่จะจะเป็นเครื่องมือในการควบคุมกำกับฝ่ายบริหารมีประสิทธิภาพแสวงหาความร่วมมือจากสมาชิกสภาเทศบาลด้วยกันเพื่อจะได้มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ที่กำหนดไว้...”

วิทยา ญโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกันในการอภิปรายแสดงความคิดเห็นเพื่อที่จะนำไปสู่การลงมติใด ๆ ตามการร้องขอหรือการเสนอของฝ่ายบริหาร ประารถานาที่จะเห็นการตัดสินใจลงมติบน พื้นฐานประโยชน์ของประชาชน มากกว่าการลงมติเพื่อการเอาชนะคะคานเพื่อความสะใจหรือเพื่อความสนองความต้องการของพวกพ้องฝ่ายตนเองไม่ควรมีฝ่ายค้านหรือฝ่ายบริหารในสภาเทศบาลไม่ว่าในการประชุมสภาสามัญหรือสมัยวิสามัญหรือการประชุมสภาทุกครั้ง ควรยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญในการที่จะลงมติถือได้ว่าเป็นแนวความคิดการสื่อสารในการกิจการสภาที่มีประโยชน์เพราะสังคมชุมชนของเทศบาลเป็นสังคมชุมชนที่ควรสร้างความเชื่อถือให้กับประชาชนในการใช้กลไกของสภาเทศบาลร่วมกับฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับพี่น้องประชาชน ...”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

โดยสรุป กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาสามัญสามัญ และสมัยวิสามัญประจำปี ประกอบด้วย

- 1) สร้างการรับรู้ เผยแพร่ข้อมูลที่บรรจุในระเบียบวาระการประชุมสภา
- 2) สมาชิกสภาเทศบาลมีความพร้อมอย่างเต็มเปี่ยม ในการอภิปราย

- 3) การนำเสนอข้อมูลต้องรวบรัดชัดเจนภายใต้ระเบียบกฎหมาย
- 4) การสื่อสารระหว่างสมาชิก ต้องเป็นเป็นมิตร
- 5) การตัดสินใจลงมติบน พื้นฐานประโยชน์ของประชาชน และ
- 6) การสร้างช่องทางสำหรับการเผยแพร่ การสื่อสารผลการประชุมให้ประชาชน

รับทราบ

1.3.2 เป้าหมายการสื่อสาร

ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุม สภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปี จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ด้านการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญเป็นปัจจัยสำคัญที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการ ที่สร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการการประชุมสภาอันจะนำไปสู่กระบวนการสร้างการเรียนรู้ของ ชุมชนกับสภาเทศบาลซึ่งจะสร้างความเป็นเอกภาพในการร่วมกันพัฒนาการจัดการ ในการจัดทำบริการ สาธารณะโดยมีเป้าหมายหลักดังนี้

- 1) การสื่อสารก่อนที่จะถึงวันประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญ ประจำปีเป็นการสื่อสารเพื่อแสวงหาแนวร่วมเพื่อแสวงหาการมีส่วนร่วมเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารให้ สมบูรณ์ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่จะต้องเป็นไปตามแนวทางในเรื่องราวที่บรรจุไว้ในระเบียบวาระของ การประชุมสภาเทศบาลในคราวนั้นนั้นเพื่อสร้างความสนใจให้กับประชาชนได้ติดตามการประชุมสภา เทศบาลทุกครั้งให้ประชาชน ได้รับรู้รับทราบและได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเมื่อสมาชิกสภาเทศบาล จะลงมติอย่างหนึ่งอย่างใดในเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่ฝ่ายบริหารเสนอให้สภาพิจารณา

- 2) การสื่อสารในระหว่างการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปี เป็นการสื่อสารที่ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับการประชุมของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประชุมสภา ท้องถิ่นอยู่ภายใต้ข้อมูลที่จะต้องนำเสนอต่อประธานสภาเพื่อให้สมาชิกสภาได้ร่วมกันพิจารณาซึ่งเป็น ข้อมูลที่สมาชิกสภาได้รับมารวบรวมเรียบเรียงสังเคราะห์และวิเคราะห์ก่อนหน้าที่จะมีการประชุมสภา โดยนำความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งไม่ได้เป็นสมาชิกสภาได้มานำเสนอในรูปแบบของการ อภิปราย และสุดท้ายก็คือการลงมติเพื่อให้ฝ่ายบริหารนำมติดังกล่าวไปเป็นกลไกในการบริหารจัดการ ในกิจกรรมหรือโครงการในการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาล

- 3) การสื่อสารภายหลังเสร็จสิ้นการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญ ประจำปีเป็นการสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องผู้ที่มีส่วนในการรับผิดชอบและผู้ที่มีส่วนได้รับผลกระทบ จากมติที่สภาเทศบาลได้ลงมติไปไม่ว่าจะเป็นเสียงข้างมากหรือเสียงข้างน้อยในญัตติใดใดที่ฝ่ายบริหาร นำเสนอเพื่อใช้เป็นเครื่องมือกลไกในการบริหารจัดการราชการส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่เป็นการ สื่อสารที่สำคัญและจำเป็นให้กับทุกภาคส่วนได้รับทราบและเตรียมตัว รับผลกระทบในการจัดการทั้ง ในเชิงบวกและในเชิงลบถือเป็นกลไกปกติของฝ่ายนิติบัญญัติในการที่จะแสวงหาความร่วมมือสร้างการ

มีส่วนร่วมให้กับประชาชนในเขตเทศบาลโดยอาศัยกลไกของการประชุมสภาสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปี

4) การสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งก่อนการประชุมสภาเทศบาล ภายหลังกการประชุมสภาเทศบาลหรือระหว่างการประชุมสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ประชาชนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้มีการพัฒนารูปแบบในการนำเสนอข้อมูลพัฒนาแนวทางช่องทางในการเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาสมาชิกสภาเทศบาลรวมถึงบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลและพัฒนาการเรียน รู้กลไกของสภาเทศบาลในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรเทศบาล

5) การสื่อสารในการประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปีเป็นการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูลในการมาเป็นฐานตัดสินใจที่จะลงมติเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบอนุมัติหรือไม่อนุมัติตามมติที่ฝ่ายบริหารได้เสนอเป็นการสนับสนุนการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลและภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่กฎหมายที่สมาชิกสภาเทศบาลพึงถือปฏิบัติเป็น โอกาสที่ทำให้สมาชิกสภาเทศบาลเทศบาลต้องแสวงหาข้อมูลที่รอบด้านเพื่อใช้ในการสนับสนุนในการอภิปรายของสมาชิกสภาเทศบาลเทศบาลรายนั้น ๆ

“... การประชุมสภาทุกครั้งควรมีเป้าหมายใน การสื่อสารก่อนที่จะถึงวันประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีเพื่อให้ประชาชนทั่วไปหรือประชาชนที่สนใจได้รับทราบข่าวสารและเข้ามามีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นลักษณะของการนำเสนอข้อมูลมาสนับสนุนหรือติดตามรับฟังหรือทักท้วงข้อมูลที่กำลังใช้ในการประชุมสภาเทศบาลถือได้ว่าเป็นการสร้างเวทีการเรียนรู้ของประชาชนกับองค์กรเทศบาลไปในตัว รวมถึงตลอดถึงเป็นการสร้างความตื่นตัวให้สมาชิกสภา ได้รับทราบกลไกของ สภาเทศบาลที่จะใช้ในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

โดยสรุป เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีประกอบด้วย

1) การสื่อสารก่อนที่จะถึงวันประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีเพื่อแสวงหาแนวร่วม

2) การสื่อสารในระหว่างการประชุมสภาสามัญสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีเป็นการสื่อสารที่ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับการประชุมของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประชุมสภาท้องถิ่นสื่อสารถูกระเบียบข้อมูลถูกต้องมติดูกกฎหมาย

3) การสื่อสารภายหลังเสร็จสิ้นการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญ ประจำปีเป็นการสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนร่วมได้รับทราบและเตรียมตัว รับผลกระทบในการจัดการทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบถือเป็นกลไกปกติของฝ่ายนิติบัญญัติในการที่จะแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน

4) การสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งก่อนการประชุมสภาเทศบาล ภายหลังการประชุมสภาเทศบาลหรือระหว่างการประชุมสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้มีการพัฒนารูปแบบ ในการติดตามการประชุมสภาเทศบาล

5) การสื่อสารในการประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยสามัญและสมัยวิสามัญ ประจำปีเป็นการสื่อสารเพื่อ พัฒนาศักยภาพของสมาชิกสภาในการทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ

1.3.3 ทิศทางการสื่อสาร

ผลการศึกษาทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุม สภาสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปี จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล เกี่ยวกับการประชุมสภา สมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปี เป็นกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ ที่จะทำให้สมาชิกสภาเทศบาลมีข้อมูลที่ครบถ้วนรอบด้านและสมบูรณ์สอดคล้องกับเรื่องที่บรรจุใน ระเบียบวาระอันจะนำไปสู่การอภิปรายและการพิจารณาลงมติเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบ อนุมัติหรือไม่ อนุมัติ อนุญาตหรือไม่อนุญาตได้ถูกต้องแม่นยำสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่บน พื้นฐานของผลประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลซึ่ง อาจจะไม่เป็นไปตามความต้องการของ ผู้บริหารก็เป็นได้ ที่สำคัญการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งในรูปแบบของการอภิปรายในระหว่าง การประชุมสภาหรือการสื่อสารกับประชาชนภายนอกทั้งก่อนและหลังการประชุมสภาที่มีความสำคัญ ในการที่จะสร้างแนวร่วมสร้างการเรียนรู้เพื่อให้มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการบริหารงานของ ฝ่ายบริหารเทศบาลได้บนพื้นฐานของ การเคารพเสียงส่วนใหญ่แต่ไม่ละเลยเสียงส่วนน้อยตามวิถี ประชาธิปไตยสร้างการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนให้มากที่สุดให้กว้างขวางที่สุดโดยมีมาตรการ ต่าง ๆ ที่สำคัญในทิศทางการสื่อสารของการประชุมสภาเทศบาลเทศบาลสมัยสามัญและสมัยวิสามัญ ประจำปีกล่าวคือ

1) ประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทางสื่อสารของเทศบาลและของสภาเทศบาล ทั้งสื่อดั้งเดิม เช่นหอกระจายข่าวเสียงตามสาย รถกระจายเสียงประชาสัมพันธ์ หรือสื่อใหม่ในโซเชียลมีเดียออนไลน์ อาทิเช่น YouTube TikTok แอปพลิเคชัน LINE Facebook เป็นต้น ซึ่งต้องประชาสัมพันธ์ ถึงกระบวนการการรับฟังการประชุมสภา กระบวนการ การมีส่วนร่วมการเสนอข้อมูล ตามหัวข้อที่ระบุ ในระเบียบวาระของการประชุมสภาหรือกระบวนการประสานงานให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรมการประชุมสภาซึ่งต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ก่อนที่จะมีการประชุมสภาในส่วน ของสมาชิกสภาเทศบาลเทศบาลต้องมีการดำเนินการแจ้งระเบียบวาระการประชุมก่อนล่วงหน้าไม่น้อย

กว่าสามวันตามที่กำหนดไว้ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประชุมสภาท้องถิ่นเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เตรียมความพร้อมในการที่จะเข้าร่วมประชุมสภา

2) การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารประกอบตามสถิติที่ฝ่ายบริหารได้เสนอและประธานสภาได้บรรจุในระเบียบวาระให้ครบถ้วน จัดส่งข้อมูลตามระเบียบวาระและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สมาชิกสภาก่อนล่วงหน้ารวมถึงจัดเตรียมข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบก่อนล่วงหน้าเว้นแต่เป็นข้อมูลที่อยู่ในชั้นความลับที่ยังไม่สามารถเปิดเผยได้การเตรียมข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารของสมาชิกสภาในลักษณะของการอภิปรายในสภารวมตลอดถึงเป็นการทำความเข้าใจกับประชาชนที่สนใจและติดตามการประชุมสภาในทุก ๆ ครั้งจากฐานข้อมูลที่ฝ่ายกิจการสภาได้จัดเตรียมไว้ให้

3) การจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในสภารวมตลอดถึงการจัดเตรียมข้อมูลผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการกิจกรรมสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวาระที่ประธานสภาได้บรรจุไว้ในญัตติระเบียบวาระการประชุมสภาครานั้นนั้นเพื่อเป็นฐานข้อมูลให้กับสมาชิกสภาเทศบาลได้ศึกษาประกอบการอภิปรายรวมถึงให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงรูปแบบลักษณะความสมบูรณ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมสภาในครานั้นนั้น

4) การจัดทำผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสรุปข้อมูลผลการดำเนินการของกิจกรรมโครงการในการบริการสาธารณะหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญซึ่งประธานสภาได้บรรจุไว้ในระเบียบวาระในการประชุมครานั้นนั้นเป็นความจำเป็นที่ต้องจัดทำข้อมูลในเชิงวิชาการเพื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลได้ค้นคว้าและอ้างอิงเพื่อการตัดสินใจในการลงมติเรื่องใดใดก็ตามบนพื้นฐานของผลประโยชน์ของประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำไม่ขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมายและอยู่ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

5) การประสานงานการจัดระบบการเข้ารับฟังการประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งอยู่ภายใต้การอนุญาตของประธานสภาเทศบาลซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่นที่จะอนุญาตให้บุคคลใดที่สนใจร่วมเข้ารับฟังรวมถึงการสื่อสารไปยังสื่อมวลชนหรือการถ่ายทอดการประชุมสภาเทศบาลเป็นการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารให้สอดคล้องกับยุคสมัยและต้องเผื่อระวางในกรณีมีการสื่อสารในลักษณะการอภิปรายที่เป็นการถ่ายทอดสดบางครั้งข้อมูลใดญัตติใดที่เป็น ข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้จะต้องมีช่องทางในการปิดกั้นในส่วนนั้นนั้นเพื่อไม่ได้สร้างความเสียหายกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

6) สร้างช่องทางในการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาลในช่วงระยะเวลาในการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญให้ประชาชน

ทั่วไปที่สนใจได้เข้าถึงเข้ารับฟังผ่านสื่อออนไลน์ทุกช่องทางรวมถึงช่องทางในการให้สมาชิกสภาเทศบาลได้ค้นคว้าข้อมูลในรูปแบบของ ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารอื่นใดที่สะดวกในการอ้างอิงมาสนับสนุนข้ออภิปรายหรือการสื่อสารในรูปแบบของอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญเป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้การประชุม สภาเทศบาลมีอัตราและมีประสิทธิภาพ

“... กลไกสภาเทศบาลต้องสร้างช่องทางในการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาล ในช่วงระยะเวลาในการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญให้ประชาชนทั่วไปที่สนใจได้เข้าถึงการประชุมสภาเทศบาลตามที่สะดวก เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างทั่วถึง รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาลต้องเตรียมความพร้อมการเข้าร่วมประชุมอย่างมีคุณภาพ...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานประชุมเพื่อเตรียมข้อมูลและเอกสาร เป็นประเด็นที่มีความสำคัญในการใช้สื่อเอกสารเป็นแหล่งข้อมูลให้กับสมาชิกสภาเทศบาล รวมถึงเอกสารสามารถใช้เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลการอ้างอิงการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกิดขึ้น การสื่อสารปากเปล่า ขาดเอกสารหลักฐานรองรับ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องได้...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“... ประธานสภาเทศบาลควรประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาเทศบาล รวมถึงการแจ้งการนัดระบบการเข้ารับฟังการประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งต้องอยู่ภายใต้การอนุญาตของประธานสภาเทศบาลถือเป็นทิศทางการสื่อสารในงานประชุมนอกจากการสื่อสารผ่านเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และการอภิปรายร่วมกันในที่ประชุมของสมาชิกสภาเทศบาลก็ ต้องให้ความสำคัญ เป็นการแสดงถึงการทำงาน การหาข้อมูล หลักฐานมาใช้ในการนำเสนอที่มีคุณภาพ...”

(ชะลอ สุขสัน, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“... ในการอภิปรายของสมาชิกสภาเทศบาล ควรมีการจัดทำผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ผลการสรุปข้อมูล ผลการดำเนินการของกิจกรรมโครงการที่ผ่านมาเพื่อสนับสนุนเป็นข้อมูลในการอภิปราย ของตนเองเพื่อความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่นำมาอภิปรายและ สมาชิกสภาต้องมีทักษะการนำเสนอ การอภิปรายที่สร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ฟังในการอภิปราย ให้เห็นคล้อยตาม ควรมีทักษะในการสื่อสารในที่ชุมชนให้ดี...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณนะ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การอภิปรายของสมาชิกสภาเทศบาลในการประชุมสภาเทศบาลต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในสภารวมตลอดถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องและอ้างอิงข้อมูลที่เป็นระเบียบกฎหมาย จึงทำให้การอภิปรายน่าเชื่อถือและประชาชนศรัทธาในองค์กรสภาเทศบาล”

(ธีระศักดิ์ ฑีฆายุพันธุ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารให้สมบูรณ์สอดคล้องกับระเบียบวาระในการประชุมเพื่อสนับสนุนการอภิปรายของสมาชิกสภาเทศบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การอภิปรายในสภาประสบความสำเร็จ จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการสภาที่ต้องดำเนินการให้สมบูรณ์ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกสภาเทศบาลที่จะใช้อ้างอิงในการอภิปราย”

(เวชยันต์ หนูรักษา, วันที่ 4 มีนาคม 2566)

“... ต้องมีการประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทางการสื่อสารของเทศบาลและของสภาเทศบาล ทั้ง สื่อดั้งเดิม และสื่อใหม่ ๆ ให้ประชาชนติดตามการประชุมสภาเทศบาลผ่านช่องทางอื่น ๆ โดยเฉพาะผ่านช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้ง face book line Instagram เป็นต้น...”

(มนตรี กัลยา, วันที่ 2 มีนาคม 2566)

โดยสรุป ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประกอบด้วย

1) ประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทางการสื่อสารของเทศบาลและของสภาเทศบาล ทั้งสื่อดั้งเดิม อาทิเช่น หอกระจายข่าวเสียงตามสาย รถกระจายเสียงประชาสัมพันธ์หรือสื่อใหม่ในโซเซียลออนไลน์ อาทิเช่น YouTube TikTok แอปพลิเคชัน LINE Facebook เป็นต้น ซึ่งต้องประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการการรับฟังการประชุมสภา

2) การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารให้สมบูรณ์สอดคล้องกับระเบียบวาระในการประชุมเพื่อสนับสนุนการอภิปรายของสมาชิกสภาเทศบาล

3) การจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในสภารวมตลอดถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องให้สมาชิกสภาคว้าน้ำและอ้างอิงได้ทัน่วงที

4) การจัดทำผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการสรุปข้อมูล ผลการดำเนินการของกิจกรรมโครงการที่ผ่านมาเพื่อสนับสนุนเป็นข้อมูลในการอภิปรายให้สมาชิกสภาเทศบาล

5) จัดระบบการเข้ารับฟังการประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งอยู่ภายใต้การอนุญาตของประธานสภาเทศบาล

6) สร้างช่องทางในการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาลในช่วงระยะเวลาในการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญให้ประชาชนทั่วไปที่สนใจได้เข้าถึง

1.3.4 หลักปฏิบัติในการสื่อสาร

ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปี จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ในรูปแบบของการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญเป็นการสื่อสารที่มีส่วนสำคัญในการทำให้การประชุมสภาเทศบาลในครั้งนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์เป็นไปตามระเบียบวาระและมีส่วนสำคัญในการที่จะยกระดับการทำงานของสภาเทศบาลให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยทั่วไปโดยเฉพาะกลไกในการลงมติจากการอภิปรายของสมาชิกสภาเทศบาลถือว่าเป็นผลพวงที่สำคัญในการที่จะให้ฝ่ายบริหารนำมติสภาในเรื่องนั้นนั้นไปบังคับใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดทำบริการสาธารณะ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนหลักปฏิบัติที่สำคัญในการสื่อสารในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีในรูปแบบของการอภิปรายจึงเป็นหลักปฏิบัติที่สมาชิกสภาเทศบาลไม่ว่าจะเป็นประธานสภาเทศบาลหรือเลขานุสภาเทศบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมประชุมสภาเทศบาลจะต้องถือปฏิบัติรวมตลอดถึงประชาชนที่มีส่วนร่วมหรือสนใจในการประชุมสภาเทศบาลเพื่อที่จะเป็นเป็นส่วนร่วมเป็นภาคีในการนำข่าวสารในการสื่อสารในสภาเทศบาลเทศบาลเผยแพร่ให้กับประชาชนรับทราบเพื่อเป็นการร่วมมือกันในการตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการใช้จ่ายงบประมาณของแผ่นดินและในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนหลักปฏิบัติที่สำคัญมีดังนี้

1) สื่อสารภายในองค์กรของสภาเทศบาลระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลเทศบาล หรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบในกิจการของสภาเทศบาล การสื่อสารในองค์กรสภาเทศบาลเป็นพื้นฐานที่สำคัญ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานของสภาเทศบาล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การส่งข้อมูลถึงสมาชิกสภาเทศบาลเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องทันท่วงที โดยเฉพาะการกำหนดวันประชุมการเรียกประชุมการจัดระเบียบวาระการประชุมและ การนำส่งระเบียบวาระหรือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวาระการประชุมซึ่งจะต้องเป็นไปตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประชุมสภาท้องถิ่นเพราะฉะนั้นการสื่อสารภายในองค์กรของสมาชิกสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาลเลขานุการสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลรับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลต้องเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกันเป็นการสื่อสารอย่างรวดเร็วและเข้าใจในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ

สมาชิกได้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายเพราะหากปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย การลงมติใดใดถือว่าเป็นโมฆะไม่สามารถนำไปบังคับใช้ได้

2) สื่อสารกับองค์กรภายนอกหรือภาคประชาชนหรือภาคีเครือข่ายหรือบุคคลที่มีความสนใจในการรับรู้รับทราบต้องการติดตามการประชุมสภาเทศบาลโดยยึดถือตามข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาลตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยในการประชุมสภาท้องถิ่น ต้องสื่อสารทุกช่องทางให้ประชาชนได้รับทราบและเชิญชวนให้เข้ารับฟังการประชุมสภาเทศบาลตลอดถึงสร้างความเข้าใจกับประชาชนในหลักเกณฑ์กติกาในการเข้ารับฟังการประชุมสภาเทศบาลในฐานะผู้รับฟังการประชุมไม่ใช่ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้เข้าเพื่ออภิปราย เป็นการสื่อสารในรูปแบบของการรับฟังการประชุมสภาเทศบาล

3) การสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวเนื่องหรือเกี่ยวข้องกับดำเนินการกิจกรรมสาธารณะภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายบัญญัติเป็นการสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จะสนับสนุนส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่โดยอาศัยมติของสภาเทศบาล สัมฤทธิ์ผล เป็นการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายเพื่อสนับสนุนหรือคัดค้านการดำเนินการใดใดที่ฝ่ายบริหารจะดำเนินการกับหน่วยงานของภาครัฐหรือของภาคเอกชนในการที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาล โดยต้องอาศัยมติของสภาเทศบาลในการดำเนินการในเรื่องนั้นนั้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นการสื่อสารที่สำคัญนำมาซึ่งการดำเนินการใดใดก็ตามที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย

4) การสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับประธานสภาเทศบาลในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีถือว่าเป็นเทคนิคในการสื่อสารเป็นทักษะในการพูดในที่สาธารณะจะต้องเป็นการสื่อสารที่มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ของประชาชนเป็นการสื่อสารเพื่อที่จะโน้มน้าวใจของสมาชิกให้เห็นพ้องกับการสื่อสารของตนเองเป็นการสื่อสารที่จะต้องอยู่ภายใต้กรอบระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้เป็นการสื่อสารที่ไม่ก้าวล่วงทำให้บุคคลอื่นเสียหายเป็นการสื่อสารที่ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารอย่างสูง การสื่อสารที่มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้เกิดความศรัทธาต่อองค์กรสภาเทศบาลในมุมมองของประชาชนทั่วไปการสื่อสารดังกล่าวจะต้องมีการฝึกฝนและต้องมีการสนับสนุนข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและถูกกฎหมาย

5) การสื่อสาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกชนิดที่ทันสมัย เป็นอุปกรณ์ที่จะใช้ประกอบในการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีของสมาชิกสภาเทศบาลต้องอาศัยเทคโนโลยี สารสนเทศ ทุกชนิดที่สามารถสื่อสารถึงประชาชน

และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกอย่างที่เอื้ออำนวยให้การสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายเพื่อสร้าง การรับรู้สร้างความเข้าใจและสร้างการเข้าถึงข้อมูลที่อาจจะเป็นข้อมูลที่สลับซับซ้อนการสื่อสาร โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศง่าย ๆ จัดทำข้อมูลให้เป็นข้อมูล ที่เข้าใจง่ายเข้าถึงได้ง่ายจัดทำข้อมูล ที่อยู่ภายใต้กฎหมายระเบียบที่สมบูรณ์ให้ผู้ฟังไม่ว่าจะเป็นสมาชิกสมาชิกสภาเทศบาลในสภาเทศบาล เดียวกันประธานสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจการสภาเทศบาลหรือประชาชนที่เข้า รับฟังการประชุมได้เข้าใจและโน้มน้าวเพื่อให้ลงมติไปในทิศทางที่ตนเองปรารถนาโดยอยู่บนพื้นฐาน ของประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญและหากมตินั้นฝ่ายบริหารนำไปเป็นกลไกเครื่องมือในการจัด กิจกรรมด้านสาธารณะย่อมส่งผลให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านในเขตพื้นที่เทศบาลนั้นนั้นเป็นการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในการนำเสนอการสื่อสาร รูปแบบของการอภิปราย การประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีของสมาชิกสภาเทศบาล

“... การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลด้วยกัน หรือสมาชิก สภาเทศบาลกับประธานสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจการ สภาต้องเป็นการสื่อสารในระนาบเดียวกันไม่สลับซับซ้อนเป็นการสื่อสารเพื่อนำไปซึ่งการประชุมสภา การอภิปรายในการประชุมสภาบนหลักพื้นฐานของระเบียบวาระและข้อบังคับการประชุมสภาจึงจะ ทำให้การประชุมสภาในแต่ละครั้งมีประสิทธิภาพและประชาชนเกิดความศรัทธาในองค์กรนิติบัญญัติ ของเทศบาลได้ เพราะฉะนั้นสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องรู้จักที่จะเรียนรู้และพัฒนาตัวเองให้ทันกับ ระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในการประชุมสภา...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“... สมาชิกสภาเทศบาล รวมตลอดถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในงานกิจการสภา เทศบาลต้องมีรูปแบบในการสื่อสารกับองค์กรภายนอกไม่ว่าจะเป็นประชาชน ภาคีเครือข่าย ทั้งการ สื่อสารในรูปแบบของเอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสังคมภายนอกได้รับทราบความ เคลื่อนไหวในการการประชุมสภาได้รับทราบผลการประชุมสภาได้เชิญชวนให้ประชาชนเข้ามาร่วมรับ ฟังการประชุมสภาการสื่อสารกับประชาชนหรือสังคมภายนอกจะต้องกระทำทุกระยะและกระทำ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการของสภาอันจะได้ไม่ถูกขนานนามว่าเป็นแดน สลนธยาที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสภาเทศบาลได้ ด้วยเหตุนี้สมาชิกสภาเทศบาลประธานสภา เทศบาลหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจการของสภาเทศบาลจะต้องช่วยกันในการสื่อสารทุกรูปแบบ กับประชาชนหรือองค์กรภายนอกให้เข้าใจรับรู้รับทราบถึงทิศทางทางการปฏิบัติหน้าที่ของสภาเทศบาลใน การประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญทุกครั้งที่เกิดขึ้น...”

(เรวีญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“... สื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นความจำเป็นเบื้องต้นของกิจการสภาเทศบาลที่จะต้องสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ อื่น ๆ ทั้งภาครัฐหรือภาคเอกชนเพื่อให้ได้ข้อมูลมาสนับสนุนในการสื่อสารภายในในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญรวมตลอดถึงการประสานงานในการดำเนินการภายหลังที่สภาเทศบาลมีมติให้ฝ่ายบริหารดำเนินการใด ๆ ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนหรือการพัฒนาพื้นที่เป้าหมายในเขตเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ เพราะฉะนั้นการสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐเอกชน สมาชิกสภาเทศบาลจะต้องพัฒนาและเรียนรู้ให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพให้ได้เพื่อประโยชน์ของประชาชน...”

(ชะลอ สุขล้น, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในรูปแบบการอภิปรายสื่อสารในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญการ เป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งที่สมาชิกสภาเทศบาล ต้องศึกษาระเบียบวาระการประชุมล่วงหน้ารวมตลอดถึงต้องมีเทคนิคในการนำเสนอมีทักษะในการพูดในที่ชุมนุมมีการใช้ภาษาที่สุภาพไม่เลียดลีไม่ใส่ร้ายป้ายสีอภิปรายในเรื่องที่เป็นสาระที่เป็นประโยชน์ของประชาชนหากสมาชิกสภาเทศบาลทำได้ดังนี้แล้วเชื่อมั่นว่าการทำงานร่วมกันระหว่างสภาเทศบาลในฐานะองค์กรนิติบัญญัติกับนายกเทศมนตรีหรือผู้บริหารในฐานะฝ่ายบริหารสามารถที่จะร่วมมือกันในการทำภารกิจกิจตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเพื่อประโยชน์ของประชาชนได้เพราะฉะนั้นการสื่อสารรูปแบบอภิปรายต้องสื่อสารเพื่อประโยชน์ของประชาชนต้องอภิปรายบนพื้นฐานของผลประโยชน์ของประชาชนและเสนอแนะอย่างมีเหตุมีผลภายใต้อำนาจหน้าที่ของกฎหมายที่กำหนด”

(ธีระศักดิ์ ชีมาวุฒินันท์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติ ที่สำคัญในปัจจุบันคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในสภาเทศบาลสำหรับการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ในการนำเสนอข้อมูลในการสรุปข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลและในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเป็นเรื่องที่จำเป็นในยุคสมัยปัจจุบันรวมตลอดถึงให้ประชาชนได้เข้าใจถึงข้อมูลข่าวสารในการที่จะสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายและผลการลงมติเพื่อจะนำไปใช้ในการติดตามประเมินผลการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามการร้องขอต่อสภาเทศบาลเทศบาล เทคโนโลยีสารสนเทศทุกชนิดที่มีอยู่ในปัจจุบันที่ทันสมัยสามารถนำมาสนับสนุนการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายได้ตลอดระยะเวลาที่จะเป็นการดีที่ทำให้ประชาชนเข้าใจได้ง่ายขึ้น”

(เวชยันต์ หนูรักษา, วันที่ 2 มีนาคม 2566)

โดยสรุป หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุม สภาสามัญ/วิสามัญ ประกอบด้วย

- 1) สื่อสารภายในองค์กรระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลด้วยกัน
- 2) สื่อสารกับประชาชน
- 3) สื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- 4) สื่อสารในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในรูปแบบการอภิปราย และ
- 5) การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสนับสนุนการสื่อสารในรูปแบบองค์การอภิปราย

1.4 กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ ในการปกครอง

1.4.1 กรอบแนวความคิดการสื่อสาร

ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็น กลไกสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้ตระหนักรู้รับรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับข่าวสารการปกครองตนเองหลักการปกครองรวมถึงอำนาจหน้าที่ในการปกครองและการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจหน้าที่ในการปกครองโดยเฉพาะเรื่อง การกระจายอำนาจและพื้นฐานของการใช้อำนาจของผู้บริหารของเทศบาลโดยการประชาสัมพันธ์ สื่อสารของงานกิจการสภาให้ประชาชนได้รู้เท่าทันและมีส่วนร่วมสร้างการรับรู้และติดตามการใช้อำนาจ โดยมีกรอบแนวคิดที่สำคัญลักษณะดังนี้

1) สร้างช่องทางการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ผลงานของกิจการสภาเทศบาลด้านการปกครองการกระจายอำนาจการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในระนาบเดียวกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินการของงานกิจการสภาทำให้ประชาชนตระหนักรู้ถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของตนเองในการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานของผู้บริหารที่นำงบประมาณของแผ่นดินไปใช้ในการพัฒนาเทศบาลเทศบาลโดยติดตาม ประเมินผลผ่านกลไกของเทศบาลเพราะฉะนั้นการประชาสัมพันธ์ ผลงานกิจกรรมของสภาเทศบาลจึงเป็นการเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของอำนาจในการที่จะตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้บริหารได้

2) เน้นการใช้ช่องทางสื่อสังคมโซเชียลที่สอดคล้องกับยุคสมัยในการประชาสัมพันธ์ ผลงานของงานกิจการสภาเทศบาลเพื่อสร้างการรับรู้และสอดแทรกองค์ความรู้ด้านการปกครองการกระจายอำนาจการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลดำเนินการ รวมถึงการสอดส่องดูแลการใช้งบประมาณของเทศบาลการร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาการอยากู้ถึงการใช้อำนาจการปกครองของตนเองรวมถึงการแสดงความเห็น เจ้าของของอำนาจที่มอบให้ สมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้บริหารของเทศบาลนำไปใช้ภายใต้นโยบายที่ได้แถลงไว้เพราะฉะนั้นการใช้

สื่อสังคมโซเชียลไม่ว่าจะเป็นช่องทาง Facebook YouTube แอปพลิเคชัน LINE Instagram หรือสื่อใดใดที่เข้าถึงทุกครัวเรือนเป็นช่องทางในการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการปกครองด้านการช่างอำนาจด้านการตรวจสอบหน้าและด้านการติดตามประเมินผลให้กับประชาชนได้รับทราบถึงการมีอำนาจของผู้รับมอบอำนาจโดยผ่านการเลือกตั้ง

3) การสร้างเนื้อหา (Content Creation) ที่เกี่ยวเนื่องกับผลงานของกิจการสภาและเกี่ยวเนื่องกับสาระของการปกครองท้องถิ่นการกระจายอำนาจการตรวจสอบการใช้อำนาจการติดตามประเมินผลเป็นการจัดสร้างเนื้อหาที่สอดแทรกเข้าไปในการประชาสัมพันธ์ผลงานของกิจการสภาเทศบาลในทุก ๆ ครั้งที่มีการสื่อสารกับประชาชนภาคีเครือข่ายหรือหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนเพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงอำนาจของประชาชนที่ส่งมอบต่อให้กับสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้บริหารเทศบาลนำไปใช้ไฟใต้ผ่านสัญญาที่ให้ไว้ในในช่วงรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาสามารถที่จะรายงานผลการดำเนินการภายใต้อำนาจหน้าที่ของตนเองให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ เป็นการสร้างการเรียนรู้ให้ประชาชนได้ใส่ใจและเข้าใจรูปแบบรูปแบบการกระจายอำนาจและรูปแบบการปกครองตัวเองไปในคราวเดียวกัน

4) การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสารถึงผลงานของกิจการสภาเทศบาลที่มีไปในด้านของการกระจายอำนาจการปกครองการสร้างองค์ความรู้การสร้างแหล่งเรียนรู้การสร้างศูนย์รับรู้หรือการสร้างเยาวชนให้ซึมซับเรื่องการกระจายอำนาจเรื่องการปกครองของท้องถิ่นการตรวจสอบการมีอำนาจในรูปแบบของสภาเยาวชนก็ดีหรือสภาชุมชนก็ดีโดยอาศัยการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีในการสื่อสารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับประชาชน

5) การจัดกิจกรรมสื่อสาร สื่อสารผลงานของงานกิจการสภาที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นการกระจายอำนาจการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมไม่ว่าจะเป็นการแถลงข่าวการจัดเสวนาการอบรมการจัดสัมมนาการศึกษาดูงานหรือการทำเป็นจดหมายข่าวหรือการสื่อสารในรูปแบบใดก็ได้ก็ตามที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่มสำหรับผลงานกิจการสภาเทศบาลในด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านการบริหารท้องถิ่นถือว่าเป็นการรณรงค์สร้างนชนได้ตระหนักรู้ถึงรูปแบบการปกครองและอำนาจหน้าที่ของตนเองในการที่จะมีส่วนร่วมในการปกครองการจัดทำบริการสาธารณะของสมาชิกสภาเทศบาลและของผู้บริหารเทศบาล

6) การติดตามผล (Monitoring and Evaluation) ผลการสื่อสารผลงานกิจการสภาเทศบาลกิจการสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นเป็นการติดตามผลการสื่อสารในทุกรูปแบบที่งานกิจการสภาเทศบาลได้นำเสนอประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบรับรู้และตระหนักรู้ถึงการมีส่วนร่วมถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนภาคีเครือข่ายในเขต

เทศบาลในการติดตามการปฏิบัติหน้าที่การใช้อำนาจของผู้บริหารของเทศบาลรวมถึงการประมวลผล และการเสนอแนะและการวัดผลกิจกรรมต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารของเทศบาล ได้กระทำลงไปในพื้นที่ ตามคำร้องขอหรือตามแผนนโยบายในการพัฒนาของเทศบาลก็ตามเป็นการสร้างการเรียนรู้เป็นการ สร้างการตระหนักรู้และเป็นการสร้างความตื่นตัวให้กับประชาชนภาคีเครือข่ายสภาชุมชนสภาเยาวชน ได้ร่วมกันติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลในฐานะที่เป็นผู้รับมอบอำนาจในการ บริหารจัดการตามกฎหมายมาใช้แทนพี่น้องเอกชนทั้งเทศบาลผ่านกระบวนการการเลือก

“...งานกิจการสภาเทศบาลต้อง สร้างช่องทางการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ ผลงานของกิจการสภาเทศบาล โดยมีสาระความรู้ด้านการปกครองการกระจายอำนาจการดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการ เรียนรู้ให้กับประชาชนในการรับบริการการจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะสภาเทศบาลต้องสร้างช่องทางการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ผลงาน ของกิจการสภาเทศบาลด้านการปกครอง ให้หลากหลายและทันสมัยสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของ ประชาชนในเขตเทศบาลทุกกลุ่มเป้าหมาย...”

(มรินทร์ ดันดีชำนาญกุล, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...สมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการสภาเทศบาลต้อง เน้นการใช้ช่องทางสื่อสังคมโซเชียลที่สอดคล้องกับยุคสมัยในการประชาสัมพันธ์ผลงานของงานกิจการ สภาเทศบาลเพื่อสร้างการรับรู้ ให้กับประชาชนภาคีเครือข่ายแกนนำชุมชน สภาชุมชนได้รับรู้รับทราบ ผลงานของสภาเทศบาลโดยเฉพาะแนวทางในการปกครองการใช้อำนาจทางปกครองการกระจาย อำนาจการใช้อำนาจในการบริหารจัดการบริการสาธารณะการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ใช้กลไก ของสภาเทศบาลต้องให้ประชาชนรับรู้เน้นการสื่อสารทุกช่องทางที่สามารถทำให้ประชาชนเข้าถึงกับ ผลงานด้านการปกครองถือว่าเป็นการยกระดับที่ทำให้ประชาชนได้รับรู้การปกครองอีกระดับหนึ่ง”

(เสาวภา อินทรสุวรรณ, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...แนวความคิดการสื่อสารในงานเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การกระจาย อำนาจซึ่งเป็นผลงานของกิจการสภาเทศบาลต้องเน้น การสร้างเนื้อหา (Content Creation) ที่เกี่ยวเนื่อง กับผลงานของกิจการสภาและเกี่ยวเนื่องกับสาระของการปกครองท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การ สร้างเนื้อหา ที่แฝงไปด้วยบทบาทอำนาจหน้าที่การใช้อำนาจทางการปกครองเป็นการสร้างเนื้อหาที่ เน้นเป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากการปกครองและการกระจายอำนาจขึ้น พื้นฐานไปสู่การปกครองและการกระจายอำนาจขั้นที่สูง สูงขึ้น สูงขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รู้ย่างเท่า

เทียมและอย่างเท่าทันในผลงานการดำเนินการของฝ่ายกิจการสภาถือเป็นการสร้างการเรียนรู้ร่วมกันในการปกครองและการกระจายอำนาจของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น...”

(มนตรี กัลยา, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...ฝ่ายกิจการสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลควรกำหนดกรอบ การสื่อสาร เผยแพร่ ผลงานที่มีสาระความรู้เกี่ยวกับการปกครองการกระจายอำนาจการใช้อำนาจหน้าที่โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในปัจจุบันและประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ๆ ทุกช่องทางมาเป็นอุปกรณ์ในการสื่อสารทำให้ประชาชนสนุกที่จะเรียนรู้สนุกที่จะรับรู้และสนุกที่จะตระหนักรู้ในเรื่ององค์ความรู้ของด้านการปกครองการกระจายอำนาจอาจจะทำในรูปแบบของการจัดทำเป็นละครสั้นหรือการเป็นบทความสั้น ๆ หรือการเป็นบทละครการ์ตูนสั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลนั้นก็ถือได้ว่า เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นกลไกในการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนในเรื่องการปกครองการกระจายอำนาจและการใช้อำนาจผ่านกลไกของสภาเทศบาล”

(ปวีณา ฮิบสูงเนิน, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“... สมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการสภาเทศบาลควรจัดกิจกรรมการสื่อสารในรูปแบบของการเสวนาการนำเสนอผลงานการประชุมหรือการศึกษาดูงานหรือรูปแบบการเรียนรู้อื่น ๆ ที่แฝงไปด้วยสาระของการปกครองการกระจายอำนาจการดำเนินการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายกับกลุ่มประชาชนกับแกนนำประชาชนและควรจัดอย่างต่อเนื่องเพื่อประชาชนได้มีการเรียนรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจโดยผ่านกลไกของสภาเทศบาลซึ่งจะทำให้ เป็นการยกระดับองค์ความรู้ของประชาชนให้เท่าเทียมและเท่าทันกันในการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นประโยชน์ในการที่จะแสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่ต่อไป”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การติดตาม ผลการสื่อสารผลงานกิจการเทศบาลกิจการสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ควรทำอย่างสม่ำเสมอและดึงชุมชนทุกชุมชนในเขตเทศบาลเข้ามามีส่วนร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในเขตเทศบาลเข้ามารู้และมีส่วนในการวางแผนในการติดตามผลผลการดำเนินการกิจการของสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการปกครองหรือการใช้อำนาจทางการปกครองหรือการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารด้วยเหตุนี้ยากให้ประธานสภาเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสร้างเครื่องมือกลไกในการติดตามผลการดำเนินการในการที่จะ

สร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนในเรื่องการปกครองโดยเฉพาะการปกครองท้องถิ่นและหลักการกระจายอำนาจ....”

(สมศักดิ์ เขยนอก, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

โดยสรุป กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ประกอบด้วย

- 1) สร้างช่องทางการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ผลงานของกิจการสภาเทศบาลด้านการปกครอง
 - 2) เน้นการใช้ช่องทางสื่อสังคมโซเชียลที่สอดคล้องกับยุคสมัยในการประชาสัมพันธ์ผลงานของงานกิจการสภาเทศบาลเพื่อสร้างการรับรู้และสอดแทรกองค์ความรู้ด้านการปกครอง
 - 3) การสร้างเนื้อหา (Content Creation) ที่เกี่ยวเนื่องกับสาระของการปกครอง
 - 4) การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสารถึงผลงานของกิจการสภาเทศบาลที่มีไปในด้านของการปกครอง
 - 5) การจัดกิจกรรมสื่อสาร สื่อสารผลงานของงานกิจการสภาที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง
- และ
- 6) การติดตามผล (Monitoring and Evaluation) การสื่อสารผลงานกิจการสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง

1.4.2 เป้าหมายการสื่อสาร

ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการของเทศบาลมีเป้าหมายหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง โดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาลถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่จะมาร่วมกันในการพัฒนาชุมชนพัฒนาสังคมและพัฒนาท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาของพี่น้องประชาชนในบริบทของท้องถิ่นนั้นๆ โดยการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านเผยแพร่การปกครองเป็นการยกระดับความรู้ของประชาชนในด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านการใช้อำนาจในการพัฒนาของฝ่ายบริหารทำให้ ประชาชนสามารถตรวจสอบการใช้อำนาจได้ซึ่งมีเป้าหมายที่สำคัญมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสาร การสร้างข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการปกครอง ด้านการกระจายอำนาจ การใช้อำนาจด้านการพัฒนาพื้นที่ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือเพื่อให้ประชาชนได้รับการเรียนรู้ไปพร้อมๆ กันและเท่าเทียมกันเป็นการ

สร้างองค์ความรู้ที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือให้กับประชาชนได้เข้าใจในบทบาทของการปกครองโดยเฉพาะ การปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) การสร้างความเข้าใจและ การเรียนรู้เรื่องการใช้อำนาจการปกครองเรื่อง การลักษณะของการปกครองเรื่องการตรวจสอบการใช้อำนาจการปกครองผ่านกลไกของสภาท้องถิ่น และการติดตามการใช้อำนาจการปกครองผ่านกิจกรรมด้านสาธารณะของผู้บริหารเทศบาล

3) การสร้างแสงสว่างร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วม สำหรับประชาชนและ ภาศึเครือข่ายในการพัฒนากับสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการสร้างพื้นที่ที่จะแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านการใช้อำนาจโดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาลในการสร้าง เครือข่ายสร้างการมีส่วนร่วมสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน รวมตลอดถึงการสร้างพื้นที่การสื่อสารด้าน การปกครองทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการประชุมสัมมนาเสวนาหรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใดใดก็ตาม เพื่อให้มีการตระหนักถึงการใช้อำนาจทางการปกครองหรือการปกครองหรือการกระจายอำนาจ ของราชการส่วนท้องถิ่นที่มีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของเอกชนในเขตเทศบาล

4) การเผยแพร่ผลงานของฝ่ายสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการ ปกครองหรือการกระจายอำนาจหรือการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียทุกชนิดที่มี อยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ เหล่านั้นเพื่อจะได้เรียนรู้และยกระดับการ รับรู้ของประชาชนให้กว้างขวางและทั่วถึงเพื่อจะเป็นกลไกในการตรวจสอบการใช้อำนาจทางการ ปกครองของผู้บริหารเทศบาลและเป็นช่องทางในการที่จะเข้ามามีโอกาสในการตรวจสอบตรวจสอบ ติดตามการใช้อำนาจทางการปกครองเป็นการยกระดับองค์ความรู้ การปกครองให้กับประชาชนไปใน คราวเดียวกัน

“...งานกิจการสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลต้องเผยแพร่ผลงานที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาอำนาจหน้าที่ด้านการปกครองให้ประชาชนได้รับทราบรวมถึงการผลิตข้อมูลด้านการ ปกครองด้านการกระจายอำนาจโดยผ่านกลไกของสภาเทศบาลไม่ว่าจะเป็นผลการศึกษาของ คณะกรรมการสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญประจำสภาเพื่อประชาชนได้รับรู้และเรียนรู้อำนาจ หน้าที่ในการปกครองการตรวจสอบการใช้อำนาจการปกครองและต้องเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและ กว้างขวางให้กับกลุ่มประชาชนภายในเขตเทศบาลทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน”

(เรวัญญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...ประธานสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องสร้างพื้นที่ในการสร้างความเข้าใจ สร้างการเรียนรู้ตามบทบาทหน้าที่ของงานกิจการสภาเทศบาลให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบถึงองค์ ความรู้ในด้านการปกครองอย่างเท่าเทียมและต้องสร้างพื้นที่ให้ประชาชนเข้าถึงองค์ความรู้ดังกล่าวที่

ผ่านการคัดกรองผ่านการศึกษามาจากสภาเทศบาลซึ่งจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เท่าเทียมเท่ากันอันเป็น
ผลดีในการพัฒนาเทศบาลในภาพรวมและทำให้ฝ่ายบริหารสามารถบริหารการบริการกิจการสาธารณะได้
อย่างมีประสิทธิภาพ”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเพื่อ เป็นการ
แสวงหาความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาด้าน
ความรู้เรื่องการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารและ
เป็นการให้ประชาชนได้ตระหนักรู้ถึงอำนาจของตนเองที่ส่งมอบต่อให้กับผู้บริหารไปดำเนินการในห้วง
ระยะเวลาที่ได้มาจากการเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนได้ร่วมกันในการติดตามประเมินผลและตรวจสอบ
การใช้อำนาจการปกครองของผู้บริหารเทศบาล...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเพื่อการสร้างความ
ร่วมมือและการมีส่วนร่วม จากประชาชนได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเพื่อให้มีการเข้าใจและยอมรับข้อมูล
ต่าง ๆ จากทั้งส่วนราชการและประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและมีการตัดสินใจที่ดีต่อสังคม
ทั้งหมด...”

(ธีระศักดิ์ ฑีฆายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเพื่อการเผยแพร่
ข้อมูลผ่านช่องทางที่เหมาะสม มีเป้าหมายหลักที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงกับประชาชน, เสริมสร้างความ
เข้าใจ, และสร้างการรับรู้ในหลายมิติ สามารถสื่อสารความรู้เพื่อให้ประชาชนรู้ถึงความสำคัญและการ
เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบการปกครอง...”

(เวชยันต์ หนูรักษา, วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเพื่อการสร้าง
สัมพันธที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจถึงนโยบาย กฎหมาย
และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม”

(สุจินต์ สมทรง, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ของฝ่ายกิจการสภาเพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลทุกกลุ่มเป้าหมายได้มีความรู้ในเบื้องต้นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงสิทธิของตัวเองที่จะตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่นั้น ๆ เป็นการสร้างพื้นที่ให้ทุกกลุ่มทุกภาคส่วนในเขตเทศบาลได้มีองค์ความรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการปกครองและการกระจาย”

(สมศักดิ์ เขยนอก, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

โดยสรุป เป้าหมายการสื่อสารใน งานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองประกอบด้วย

- 1) การเผยแพร่ข้อมูลและการสร้างข้อมูล
- 2) การสร้างความเข้าใจและ การเรียนรู้เรื่องการใช้อำนาจการปกครอง
- 3) การแสวงหาร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วม สำหรับประชาชนและภาคี

เครือข่าย

4) การเผยแพร่ผลงานของฝ่ายสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการปกครอง

1.4.3 ทิศทางการสื่อสาร

ผลการศึกษาทิศทางสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับ การเผยแพร่ความรู้การปกครองให้กับประชาชนและภาคีเครือข่ายในการพัฒนาของสภาเทศบาลเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้ประชาชนประชาชนได้รับรู้และเรียนรู้ ด้านการปกครองการกระจายอำนาจสิทธิหน้าที่บทบาทของตนเองพร้อมกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ ไปพร้อมกันโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง เป็นราชกรส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การเผยแพร่ความรู้ในด้านการปกครองของงานกิจการสภาจึงเป็นการยกระดับองค์ความรู้ของประชาชนให้มีความรู้ที่ใกล้เคียงกันเพื่อประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้บริหารในการจัดการสาธารณะ ที่เป็นการ ใช้อำนาจแทนประชาชนที่ส่งมอบอำนาจให้โดยผ่านกลไกของการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้บริหารเทศบาล จึงถือได้ว่าการสื่อสารในการเผยแพร่ด้านความรู้การปกครองของงานกิจการเทศบาลจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างการเรียนรู้ด้านการปกครองให้กับประชาชน โดยหลักปฏิบัติที่สำคัญในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการ การเผยแพร่ความรู้ด้านการปกครอง

1) รับฟังอย่างตั้งใจในพื้นฐานองค์ความรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านฐานอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นการรับฟังอย่างตั้งใจในพื้นฐานองค์ความรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านฐานอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะจะได้วิเคราะห์ผู้ฟัง ผู้ที่นำเสนอว่ามีองค์ความรู้ด้านดังกล่าวข้างต้นมากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะจะได้จัดกลุ่มเป้าหมาย ในการยกระดับพื้นฐานองค์ความรู้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกันและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้ได้รับรู้เรื่องของการปกครองท้องถิ่นเรื่องของการกระจาย อำนาจ

2) สื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อนสอดคล้องกับฐานข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผู้ฟังเรื่ององค์ความรู้ด้านการปกครองโดยจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อที่จะยกระดับความรู้ด้านด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจในแต่ละกลุ่มให้เท่าเทียมกันที่สุดในที่สุด

3) สร้างพื้นที่สร้างโอกาสให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นแกนนำชุมชนสภาชุมชนแกนนำเยาวชนหรือตัวแทนประชาชนในการได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็นในเรื่องขององค์ความรู้ด้านการปกครองและการกระจายอำนาจสร้างกิจกรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับประชาชนในเรื่องของการกระจายอำนาจโดยใช้กลไกของงานกิจการสภาเทศบาล

4) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง จัดชุดองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการในด้าน การปกครองและการกระจายอำนาจให้ประชาชนประชาชนในพื้นที่เทศบาลได้เรียนรู้และได้ศึกษาทั้งด้วยตนเองหรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหลายในปัจจุบันที่มีใช้ในเทศบาล

5) ใช้เทคโนโลยีในการ สรรสนเทศในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นอีเมลหรือสังคมออนไลน์อันประกอบด้วย YouTube แอปพลิเคชัน LINE Tik Tok เป็นต้น เพื่อดึงดูดความสนใจให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้เข้ามาเรียนรู้ในการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจเพื่อที่จะปรับระดับการรับรู้ให้อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันของกลุ่มต่าง ๆ ภาคีเครือข่ายในการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาล จะส่งผลดีต่อการแสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาเทศบาลในโอกาสต่อ ๆ ไป เช่น อีเมล และโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูล สร้างช่องทางการสื่อสาร

“...งานกิจการสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลต้องเผยแพร่ผลงานด้านความรู้การปกครองให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละกลุ่มในเขตเทศบาลและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกิจการสภาหรือสมาชิกสภาต้องเป็นฝ่ายรับฟังมากกว่าฝ่ายสื่อสารเพื่อที่จะได้วิเคราะห์พื้นฐานองค์ความรู้ด้านการปกครองของกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลเพื่อจะนำไปปรับแนวคิดในทาง กิจกรรมในการส่งเสริมความรู้ด้านการปกครองให้กับกลุ่มเป้าหมายในโอกาสต่อ ๆ ไป”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การเผยแพร่ผลงานด้านความรู้ด้านการปกครองให้กับกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลของสภาเทศบาลหรือฝ่ายกิจการสภาเทศบาลเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งและควรจัดอย่างต่อเนื่องในการสื่อสารเผยแพร่ผลงานด้านดังกล่าวต้องเป็นการ สื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อนสอดคล้องกับฐานข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผู้ฟังเรื่ององค์ความรู้ด้านการปกครอง ทิศทางการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางกฎหมายหรือภาษาทางวิชาการที่อาจทำให้คนทั่วไปไม่เข้าใจ ให้ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ทั่วไปเพื่อให้ กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของสภาเทศบาล....”

(เรวีญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ฝ่ายกิจการสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลต้อง สร้างพื้นที่สร้างโอกาสให้กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนพูด แสดงความคิดเห็น สร้างการมีส่วนร่วม สร้างโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เช่น การจัดทำสำรวจความคิดเห็น การเปิดพื้นที่ในสื่อออนไลน์ หรือการจัดกิจกรรมสาธารณะ เพื่อเป็นการยกระดับองค์ความรู้ด้านการปกครองของเอกชนในเขตเทศบาลให้มีระดับความรู้ที่ใกล้เคียงกันให้มากที่สุด...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง สภาเทศบาลต้องเผยแพร่ผลงานที่เป็นชุดข้อมูลที่ถูกต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดไว้เพียงแต่แปลงข้อมูลให้อยู่ในฐานข้อมูลที่ประชาชนจับต้องได้และเป็นข้อมูลที่เป็นไปตามหลักวิชาการเพื่อที่จะให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้ในชุดข้อมูลเดียวกันเป็นชุดข้อมูลที่ได้รับการยอมรับที่มาจากการศึกษาของสภาเทศบาลเพื่อให้ประชาชนประชาชนได้เข้าใจและ ถ่ายทอดต่อ ๆ กันไปโดยอาศัยกลไกของสภามชนหรือภาคีเครือข่ายในการพัฒนาของเทศบาล”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองใช้เทคโนโลยีในการสารสนเทศในการสื่อสาร สภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกชนิดที่ทันสมัยและเข้าถึงประชาชนหรือที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายในการที่จะเผยแพร่ความรู้ในการปกครองความรู้ด้านการกระจายอำนาจหรือการการศึกษาพื้นฐานการใช้อำนาจของผู้บริหารที่เป็นผลงานจากการศึกษาของงานกิจการสภาหรือของสมาชิกสภาเพื่อเป็นการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลได้ใช้สื่อสารสนเทศในการค้นคว้าศึกษาผลงานด้านการปกครองของสภาเทศบาลได้ตลอดระยะเวลา...”

(เวชยันต์ หนูรักษา, วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...เวลาที่มีการประชุมเสวนาหรือจัดทำประชาคมใด ๆ ประธานสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลควรที่จะแบ่งองค์ความรู้ด้านการปกครองด้านการกระจายอำนาจด้านการตรวจสอบอำนาจให้กับประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ ด้วยถือว่าเป็นผลงานที่สำคัญของสภาเทศบาลในการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการปกครองให้กับประชาชนได้รับทราบไปพร้อม ๆ กัน...”

(มนตรี กัลยา, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ที่เป็นผลงานจากการศึกษาของสภาเทศบาลต้อง ใช้เทคโนโลยีในการ สารสนเทศที่ทันสมัยสำหรับการ สื่อสาร ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อสังคมโซเชียลเป็นการจัดรูปแบบการสื่อสารโดยการใช้สารสนเทศให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่สนใจผลงานด้านการปกครองของฝ่ายกิจการสภาเทศบาล...”

(สุจินต์ สมทรง, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

โดยสรุป ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองประกอบด้วย

- 1) รับฟังอย่างตั้งใจเพื่อวิเคราะห์พื้นฐานองค์ความรู้ด้านการปกครองของกลุ่มเป้าหมาย
- 2) สื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อนสอดคล้องกับฐานข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผู้ฟังเรื่ององค์ความรู้ด้านการปกครอง
- 3) สร้างพื้นที่สร้างโอกาสให้กับกลุ่มเป้าหมาย
- 4) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องจัดชุดองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการในด้านการปกครอง
- 5) ใช้เทคโนโลยีในสารสนเทศในการสื่อสาร

1.4.4 หลักปฏิบัติในการสื่อสาร

ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ด้านการเผยแพร่ความรู้การปกครองเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการบริการสาธารณะของฝ่ายบริหารเทศบาลหรือการแสวงหาแนวร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารเทศบาลโดยใช้กลไกของสภาเทศบาลซึ่งถือว่าเป็นกลไกด้านนิติบัญญัติโดยมีหลักปฏิบัติที่สำคัญในการสื่อสารผลงานของฝ่ายกิจการสภา ด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองดังนี้

- 1) ต้องทราบพื้นฐานระดับความรู้ด้านการปกครองของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มเป้าหมายในเทศบาลเพื่อจะนำไปสู่ในการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านการปกครองของสภาเทศบาลให้สอดคล้องกับพื้นฐานระดับความรู้ของประชาชนซึ่งได้รับทราบจากการเสวนापูดคุยหรือการจัดกิจกรรมเพื่อวัดระดับความรู้เป็นเบื้องต้น
- 2) ใช้สื่อสารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสารผลงานด้านการปกครองของกิจการสภาเทศบาลให้สอดคล้องกับความสามารถในการรับรู้หรือการเข้าถึงสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ตามความสามารถของกลุ่มเป้าหมายโดยอาศัยกลไกของสภาชุมชนหรือภาคีเครือข่ายที่มีอยู่ในเทศบาลเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสื่อสารสนเทศที่ฝ่ายกิจการสภาเทศบาลได้จัดชุดองค์ความรู้ไว้ให้
- 3) การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลด้านการปกครองต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายสอดคล้องกับพื้นฐานการรับรู้ของประชาชนแต่ละกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลพยายามหลีกเลี่ยงที่จะใช้ภาษาที่ซับซ้อนภาษาที่เป็นบทบัญญัติของกฎหมายใช้การสื่อสารโดยอาศัยกลไกของสื่อต่าง ๆ อาจจะเป็นการเล่าเรื่องเป็นการใช้การ์ตูนเป็นการ

ใช้ภาษาถิ่นในการเผยแพร่ผลงานด้านการปกครองของสภาเทศบาลให้ประชาชนได้ซึมซับและรับทราบเพื่อเป็นการสร้างฐานองค์ความรู้ด้านการปกครองให้อยู่ในระนาบที่ใกล้เคียงกัน

4) จัดชุดข้อมูลที่จะสื่อสารและเผยแพร่ต้องเป็นชุดข้อมูลที่ถูกต้องเป็นที่ยอมรับสอดคล้องกับเป็นชุดข้อมูลที่ถอดบทเรียนมาจากกิจกรรมที่ร่วมทำกับชุมชนหรือสรุปมาจากบทบัญญัติของกฎหมายในด้านการปกครองและเป็นข้อมูลที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายและอ้างอิงได้ในภาษาของประชาชนเพื่อเป็นการยกระดับความรู้ด้านการปกครองของประชาชน ทุกกลุ่มเป้าหมายในเทศบาลให้สนุกที่จะเรียนรู้จากชุดข้อมูลที่สภาเทศบาลได้จัดไว้สำหรับการเผยแพร่

5) ฝึกทักษะในการเผยแพร่ผลงานของเทศบาลให้กับสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลเพื่อให้การเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลด้านการปกครองมีประสิทธิภาพและน่าติดตามอันจะนำไปสู่การได้รับความสนใจจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการที่จะรับสารในความรู้ด้านการปกครองที่เป็นผลมาจากการศึกษาของสภาเทศบาล

“...การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองของสมาชิกสภาเทศบาลหรือฝ่ายกิจการสภาเทศบาล สมาชิกสภาจำเป็นต้องทราบพื้นฐานระดับความรู้ด้านการปกครองของประชาชน กลุ่มเป้าหมายด้วยเพื่อที่จะได้จัดชุดข้อมูลที่สอดคล้องกับฐานระดับความรู้ด้านการปกครองของประชาชนกลุ่มเป้าหมายอันจะทำให้การเผยแพร่ผลงานด้านกิจการสภาด้านการปกครองที่สภาได้จัดทำประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลในการที่จะส่งต่อให้ประชาชนได้อยากที่จะมีส่วนร่วมในการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรธนะ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ควรใช้สื่อสารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสารผลงานด้านการปกครองของกิจการสภาเทศบาลเพื่อ ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้เลือกที่จะใช้สื่อสารสนเทศในช่องทางที่ตนถนัดและชำนาญเพื่อเข้าไปรับรู้เรียนรู้ผลงานด้านการปกครองของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลไม่ว่าจะเป็นช่องทางใดใดที่สภาเทศบาลใช้หรือสื่อออนไลน์ใดใดหากดำเนินการเช่นนี้ได้ทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถที่จะเรียนรู้ผลงานด้านการปกครองให้สอดคล้องกับความสนใจในประเภทของสื่อสารสนเทศของตนเองได้ก็จะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ฝ่ายกิจการสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือประธานสภาเทศบาลต้องจัดชุดข้อมูลที่

ถูกต้องเป็นที่ยอมรับเข้าถึงได้ง่ายและอ้างอิงได้ในภาษาของประชาชนเพื่อเป็นการยกระดับความรู้ด้านการปกครองของประชาชน โดยหลีกเลี่ยงไม่ให้มีคำศัพท์ทางเทคนิค การเผยแพร่ความรู้ ด้านการปกครองของสภาเทศบาลเทศบาลควรเพิ่มช่องทางในการให้โอกาสสอบถามเพิ่มเติมหากประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความสนใจหรือสงสัยโดยควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารแบบทวิเวย์คอมมูนิเคชันโดยใช้สื่อออนไลน์ให้เป็นประโยชน์...”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายสอดคล้องกับพื้นฐานการรับรู้ของประชาชนอย่าง และควรดำเนินการอย่าง สม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการการประชุม การสัมมนา การเสวนาการจัดเวทีประชาคมหรือการจัดกิจกรรมอื่นใดควรมีการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลด้านการปกครองให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้บ่อย ๆ เพื่อที่จะยกระดับฐานความรู้ด้านการปกครองของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลให้อยู่ในระนาบที่ใกล้เคียงกัน ...”

(สุทธเขต ทองสินุช, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเพื่อเผยแพร่ข้อมูลอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ ต้องรักษาความถูกต้องในข้อมูลและข้อความที่เผยแพร่...”

(มารินทร์ ตันติขานาญกุล, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเพื่อสร้าง องค์ความรู้ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลจะต้องมีหน้าที่ในการเผยแพร่ความรู้ในเรื่องการปกครอง ควรมีทักษะในการนำเสนอมีทักษะในการสื่อสารในที่ชุมชนมีทักษะในการโน้มน้าวใจรวมตลอดถึงมีการฝึกอบรมสร้างวุฒิภาวะการเป็นผู้นำในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือซึ่งทำให้ประชาชนสนใจเข้ามาร่วมรับฟังและสนใจที่จะเรียนรู้ข้อมูลที่สภาเทศบาลได้จัดทำในด้านความรู้การปกครองอันจะนำไปสู่การยกระดับฐานความรู้ด้าน การปกครองของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้อยู่ในระนาบที่ใกล้เคียงกันอันเป็นประโยชน์ในการที่จะแสวงหาความร่วมมือในการร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ...”

(เสาวภา อินทรสุวรรณ, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

โดยสรุป หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ประกอบด้วย

- 1) ต้องทราบพื้นฐานระดับความรู้ด้านการปกครองของกลุ่มเป้าหมาย
- 2) ใช้สื่อสารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสารผลงานด้านการปกครองของกิจการสภาเทศบาล
- 3) การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ผลงานต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายสอดคล้องกับพื้นฐานการรับรู้ของประชาชน
- 4) จัดชุดข้อมูลที่ถูกต้องเป็นที่ยอมรับเข้าถึงได้ง่ายและอ้างอิงได้ในภาษาของประชาชนเพื่อเป็นการยกระดับความรู้ด้านการปกครองของประชาชน
- 5) ฝึกทักษะในการเผยแพร่ผลงานของเทศบาลให้กับสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาล

1.5 กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง

1.5.1 กรอบแนวความคิดการสื่อสาร

ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง จากการศึกษาพบว่า กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง เน้นไปที่การสื่อสารในบริบทของการบริหารจัดการการบริการสาธารณะของฝ่ายบริหารเทศบาล โดยเน้นให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจใน อำนาจหน้าที่ใน การบริหารจัดการบริการสาธารณะตามที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีหน้าที่ที่จะต้องทำ หรืออาจจะทำและเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่กระบวนการนำเสนอ หาปัญหา แสวงหาแนวทาง แก้ปัญหา และการเสนอแนะทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยใช้กลไกของสภาเทศบาลเทศบาลซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรเทศบาลโดยมีวัตถุประสงค์ จะให้ประชาชนได้มีฐานความรู้ที่อยู่ในระนาบเดียวกันกับผู้ใช้อำนาจไม่ว่าจะเป็นนายกเทศมนตรีหรือทีมงานรวมตลอดถึงสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตเทศบาลนอกเหนือจากนี้ยังเน้นที่จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยกระดับให้กับประชาชนได้เป็นพลเมืองของเทศบาลอันจะมีประโยชน์ในการที่จะร่วมกันควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในเทศบาลในการบริหารจัดการการบริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนโดยหลักของการสื่อสารในการเผยแพร่ข้อมูลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองประกอบด้วยหลักสำคัญดังนี้

- 1) การเข้าใจ พื้นฐานระดับความรู้ของประชาชนประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการที่จะสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองให้อยู่ในระนาบที่ใกล้เคียงกันเพื่อประโยชน์

ในการจัดองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

2) การสร้างเครือข่ายภาคประชาชนกับสภาเทศบาลโดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาลในการพัฒนาการรับรู้ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยจัดตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญในการศึกษาเรียนรู้เหตุการณ์เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลที่รับผิดชอบใช้เป็นภาคีเครือข่ายในการสร้างการรับรู้ในทุกบทบาทของภาพประชาชนที่ได้ติดตามตรวจสอบประเมินผลผู้ใช้อำนาจแทน ประชาชนในฝ่ายบริหารโดยใช้กลไกของสภาเทศบาลดังกล่าวข้างต้นเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างเน็ตเวิร์คเครือข่ายในการพัฒนาให้กับเทศบาล

3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเผยแพร่ข้อมูลในการสร้างความเป็นพลเมืองรวมถึงสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารในการจัดตั้งเป็นภาคีเครือข่ายในการพัฒนาความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนในเขตเทศบาลโดยเน้นไปที่การใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุกรูปแบบที่กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงเข้าได้ง่ายและเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลอันจะนำไปสู่การร่วมมือกันในการพัฒนาเทศบาลเทศบาลในลำดับต่อไป

4) การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาลต้องสร้างกระบวนการที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และนำไปเปิดเผยเผยแพร่ต่อภาคีเครือข่ายได้เป็นกระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกลไกของสภาเทศบาลที่สามารถให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาตนเองมาสู่กลุ่มพลเมืองได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนา หรือเป็นรูปแบบการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเป็นรายปีก็ตามการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาลเป็นการเผยแพร่โดยต้องจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตลอดระยะเวลา

5) การติดตามและประเมินผล การติดตามประเมินผลการสื่อสารในการเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลในการสร้างความเป็นพลเมืองเป็นการติดตามประเมินผลเพื่อที่จะทราบผลสะท้อนกลับถึงความนิยมของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบคิดพัฒนาฐานความรู้พัฒนาตนเองให้เป็นพลเมืองที่สามารถเป็นภาคีเครือข่ายกับสภาเทศบาลในการควบคุมและตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามบทบัญญัติที่กฎหมาย กำหนดไว้และเป็นการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ต้องเข้าใจรับทราบพื้นฐานระดับความรู้ความสนใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการที่จะสร้างกลไกการ

พัฒนาไปสู่ความเป็นพลเมืองในเขตเทศบาลเพราะฉะนั้นการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจพื้นฐานของระดับความรู้ในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะ จึงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับสมาชิกสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลที่จะสื่อสารในการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชน ...”

(ชวัลกร ฉะยบแหลม, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ประธานสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานกิจการสภาเทศบาลควรที่จะใช้การสื่อสารเพื่อที่จะสร้างเครือข่ายในการพัฒนาสร้างเครือข่ายในการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลโดยมีการจัดทำเครือข่ายทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการโดยใช้กลไกทางสภาเทศบาลเช่นการสร้างเครือข่ายของคณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาลในการพัฒนาความเป็นพลเมืองหรือคณะกรรมการวิสามัญประจำสภาเทศบาลในการสร้างการมีส่วนร่วมในการเป็นพลเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลก็จะมีภาคีเครือข่ายในการสร้างความเข้าใจเพิ่มองค์ความรู้ให้กับภาคประชาชนมุ่งไปสู่ภาคพลเมืองที่สามารถเป็นแกนขาในการทำงานในมิติของสภาเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกมิติเพราะฉะนั้นการสร้างเครือข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญที่อยากจะให้สภาเทศบาลเทศได้ดำเนินการ ...”

(เรวีญา เนติขจิตธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง สภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการสภาเทศบาลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเผยแพร่ผลงานในการที่จะสร้างความเป็นพลเมืองให้กับกลุ่มเป้าหมายในเขตเทศบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่ายและบรรณรงค์ให้กลุ่มเป้าหมายใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้ามาเรียนรู้เพื่อนำไปสู่ความเป็นพลเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลต่อไป ...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณณะ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง สภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาควรจัดรูปแบบการสื่อสารในการสร้างความเป็นพลเมืองให้เป็นรูปแบบที่โปร่งใสเข้าถึงได้ง่ายและสามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารในการสร้างความเป็นพลเมืองได้ตลอดระยะเวลาความโปร่งใสตรวจสอบได้เข้าถึงง่ายจะเป็นปัจจัยที่จะเชิญชวนให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้มาร่วมกิจกรรมกับฝ่ายสภาเทศบาลในการที่พัฒนาไปสู่ความเป็นพลเมืองเมื่อยกระดับสู่ความเป็นพลเมืองแล้วสามารถที่จะเป็นภาคีเครือข่ายกับสมาชิกสภาเทศบาลหรือ

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาลในการทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ อันจะเป็นการสอดส่องการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารที่ได้รับมอบมาโดยผ่านกระบวนการการเลือกตั้งเพื่อประโยชน์ของความคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของการใช้จ่ายงบประมาณและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเขตเทศบาล ...”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ควรจะมีกระบวนการหรือเครื่องมือในการติดตามประเมินผลการสร้างความเป็นพลเมืองจากฝ่ายของสภาเทศบาลเพื่อให้ได้รับทราบความคืบหน้าหรือความก้าวหน้าในการสร้างพลเมืองจากการประเมินผลเพื่อนำไปวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการในการสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาลต่อไป ...”

(สุดเขต ทองสินุช, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เผยแพร่กิจกรรมของฝ่ายสภาเทศบาลในการสร้างความเป็นพลเมืองอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงรูปแบบวิธีการในการเผยแพร่กิจกรรมในการสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาลให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้มีประสิทธิภาพ ...”

(มรินทร์ ตันติขำนาฎกุล, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

โดยสรุป กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง ประกอบด้วย

- 1) การเข้าใจพื้นฐานระดับความรู้ของประชาชนประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการที่จะสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองให้อยู่ในระนาบที่ใกล้เคียงกัน
- 2) การสร้างเครือข่ายภาคประชาชนกับสภาเทศบาลโดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาล
- 3) การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยในการเผยแพร่ข้อมูลในการสร้างความเป็นพลเมือง รวมถึงตลอดถึงสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารในการจัดตั้งเป็นภาคีเครือข่ายในการพัฒนาความเป็นพลเมือง
- 4) การสื่อสาร ที่โปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาล
- 5) การติดตามและประเมินผล การติดตามประเมินผลการสื่อสารในการเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลในการสร้างความเป็นพลเมือง

1.5.2 เป้าหมายการสื่อสาร

ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความ เป็นพลเมือง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ในการสร้างความเป็นพลเมือง เป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่าง สมาชิกสภาเทศบาลหรือ ประธานสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบในงานกิจการสภาเทศบาล ซึ่งมีเป้าสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเป็นพลเมืองในชุมชน ดังนี้

1) การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนในเทศบาลทราบถึงแนวทางในการพัฒนาเทศบาลยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทศบาลรวมถึง โครงการกิจกรรมงบประมาณในการพัฒนาเทศบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ปรากฏอยู่ในแผนยุทธศาสตร์จากการทำประชาคมและจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทำให้การติดตามการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วรอบคอบและเข้าถึงแหล่งข้อมูล ซึ่งสามารถที่จะสร้างความเป็นพลเมืองให้กับเยาวชนในเขตเทศบาลได้

2) สร้างช่องทางในการสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับภาคประชาชน กลุ่มองค์กรภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเทศบาลเพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจสร้างการสื่อสารที่ดีเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างภาคประชาชนกับสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารของเทศบาลและเป็นช่องทางในการสื่อสารโครงการกิจกรรมปัญหาอุปสรรครูปแบบวิธีการแก้ไขความต้องการของประชาชนในแต่ละช่วงเวลา และสร้างความถี่ในการสื่อสารในการเชื่อมโยงเครือข่ายของภาพประชาชนให้มีความถี่มากยิ่งขึ้นกับข้อมูลข่าวสารที่สภาเทศบาลหรือฝ่ายบริหารของเทศบาล จะสื่อสารให้ภาคประชาชนได้เข้าใจพร้อมทั้งรับฟังผลสะท้อนในการดำเนินการโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในเขตเทศบาล

3) การสร้างความมีส่วนร่วม การสื่อสารที่เปิดกว้างช่วยสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการ การดำเนินการบริหารจัดการกิจการสาธารณะของฝ่ายบริหารรวมถึงกระบวนการในการควบคุมฝ่ายบริหารการตรวจสอบฝ่ายบริหารในการใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้กับเอกชนในขอบเขตที่บัญญัติของกฎหมายกำหนดไว้การสร้าง ความมีส่วนร่วมเป็นช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการจัดประชุมเสวนาอบรม ศึกษาดูงานหรือการใช้สาข้อมูลที่เป็น ในการสื่อสารให้ภาคประชาชนได้รับทราบเพื่อพัฒนาไปสู่ ความเป็นพลเมืองอันอันจะเป็นการช่วยเสนอแนะในกระบวนการการตัดสินใจของสภาเทศบาลหรือของฝ่ายบริหารในการกำหนดมาตรการการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

4) การสร้างกระบวนการในการรับฟังปัญหาการแก้ไขปัญหาการยุติข้อพิพาท หรือข้อขัดแย้งในชุมชนการสร้างกระบวนการดังกล่าวเป็นการสร้างกระบวนการเพื่อพัฒนาไปสู่ความ

เป็นพลเมืองโดยใช้กลไกของสภาเทศบาลไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งคณะกรรมการสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญ ประจำสภาเทศบาล ในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะยาวหรือเป็นคราวคราวไปเป็นการสร้างกระบวนการให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนรับรู้ในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและการติดตามประมวผลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหของฝ่ายบริหารร่วมตลอดถึงการยุติข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะมีขึ้นในชุมชนการสื่อสารในการสร้างกระบวนการดังกล่าวจึงเป็นเป้าหมายเป้าหมายที่สำคัญที่สภาเทศบาลจะต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง สภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือประธานสภาเทศบาลรวมถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาเทศบาล ต้องแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนในเทศบาลทราบถึงแนวทางในการพัฒนาเทศบาลยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทศบาลรวมถึงโครงการกิจกรรมงบประมาณในการพัฒนาเทศบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ปรากฏอยู่ในแผนยุทธศาสตร์จากการทำประชาคมและจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนทำให้การติดตามการแก้ไขปัญหเป็นไปอย่างรวดเร็วรอบคอบและเข้าถึงแหล่งข้อมูล ซึ่งสามารถที่จะสร้างความเป็นพลเมืองได้ การรู้เท่าทันอย่างเท่าเทียมจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสู่ความเป็นพลเมือง ...”

(นิมิต คชรินทร์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมืองต้องสร้างช่องทางในการสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับภาคประชาชนเพื่อการเชื่อมโยงและสร้างความเข้าใจเน้นการสร้าง ความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มที่มีความหลากหลาย ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจและยอมรับวิธีการดำเนินงานของกันและกันได้มากขึ้น เป็นการพัฒนาความเป็นพลเมืองอีกรูปแบบหนึ่ง...”

(ชะลอ สุขสันต์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ต้องรณรงค์ให้เกิดการมีส่วนร่วมของพลเมืองในการร่วมคิดร่วมทำร่วมสร้างร่วมแก้ปัญหาร่วมร่วมติดตามและร่วมยินดีด้วยกันเมื่อผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จกระบวนการในการสร้างการมีส่วนร่วมจึงเป็นภาวะที่สำคัญของสภาเทศบาลหรือฝ่ายบริหารที่จะสร้างกลไกของพลเมืองให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลของเรา...”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมืองเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้สังคมได้มีการสื่อสารผ่านไปกับบุคคล ประชาชนในพื้นที่ข้อมูลการพัฒนาชุมชนที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น...”

(สมศักดิ์ เขยนอก, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การสร้างกระบวนการในการรับฟังปัญหาการแก้ไขปัญหายุติข้อพิพาท เป็นเป้าหมายการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ที่สำคัญถ้าหากใช้กลไกของสภาเทศบาลในการสร้างกระบวนการให้กับพลเมืองเพื่อทำหน้าที่คู่ขนานไปกับสภาเทศบาลรับฟังการแก้ไขปัญหายุติข้อพิพาทถือว่าสามารถพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้มาเป็นพลเมืองในการสร้างสภาคู่ขนานกันต่อไปได้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานของเทศบาลเพื่อประชาชนต่อไป ...”

(สุดเขต ทองสินุช, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

โดยสรุป เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง ประกอบด้วย

- 1) การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความเป็นพลเมือง
- 2) สร้างช่องทางในการสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับภาคประชาชน
- 3) การสร้างความมีส่วนร่วม ของพลเมือง
- 4) การสร้างกระบวนการในการรับฟังปัญหาการแก้ไขปัญหายุติข้อพิพาท หรือข้อขัดแย้งในชุมชนการสร้างกระบวนการดังกล่าวเป็นการสร้างกระบวนการเพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นพลเมือง

1.5.3 ทิศทางการสื่อสาร

ผลการศึกษาทิศทางสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความเป็นพลเมืองและการพัฒนาท้องถิ่นให้เติบโตอย่างยั่งยืน ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองมีดังนี้

- 1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาเทศบาลต้องจัดระบบการสื่อสารภายในของสภาเทศบาลให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วและจับต้องได้เพื่อจะได้ตอบสนองในการนำผลการสื่อสารภายในของสภาเทศบาลถ่ายทอดสู่การสื่อสารภายนอกสภาเทศบาลได้อย่างมีเอกภาพรวมถึงกำหนดหน้าที่กลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับภายนอกองค์กรสภาเทศบาลอย่างชัดเจน

2) การสื่อสารกับประชาชน อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาทุกข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้ สภาเทศบาลต้องสื่อสารกับประชาชนเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการทั้งก่อนการดำเนินการขณะกำลังดำเนินการและภายหลังการดำเนินการเพื่อให้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการดำเนินการโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเป็นไปอย่างโปร่งใสและแสวงหาความร่วมมือในการร่วมกันตรวจสอบการดำเนินการทุกโครงการ กิจกรรมภายในเขตเทศบาล

3) การสื่อสารกับภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล การสื่อสารแสวงหา ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเป็นพลเมือง สภาเทศบาลต้องสื่อสารกับภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของเทศบาล เทศบาลเพื่อสนับสนุนในการดำเนินโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนการสื่อสารจึงมีความสำคัญเพื่อที่จะให้การดำเนินการโครงการกิจกรรมบรรลุเป้าหมาย

4) การสื่อสาร ที่นำไปสู่กระบวนการการตัดสินใจ สภาเทศบาลต้องมีการสื่อสารกับภาคประชาชนที่จะร่วมกันเรียนรู้และแสวงหากระบวนการในการตัดสินใจต่อการดำเนินการในโครงการใดใดกิจกรรมใดใดที่เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทศบาลรวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทศบาลทั้งระยะสั้นและระยะยาว และ

5) การสื่อสาร สำหรับการเรียนรู้ในการแสวงหาข้อตกลงในการกำหนดยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาหรือการสื่อสารเพื่อยุติข้อพิพาทในกรณีที่เกิดข้อพิพาทขึ้นในกระบวนการจัดการบริการสาธารณะโดยใช้กลไกของสภาเทศบาลอาทิเช่นตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาลหรือคณะกรรมการวิสามัญประจำสภาเทศบาลในการแสวงหาข้อตกลงหรือยุติข้อขัดแย้งใน เรื่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในพื้นที่ความชอบของเทศบาล

“...ทิศทางการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ต้องจัดรูปแบบ การสื่อสาร ภายในองค์กร ระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล ด้วยกันหรือสมาชิกสภาเทศบาลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจการสภาเพื่อให้การสื่อสารมีเอกภาพในการที่จะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสร้างความเป็นพลเมืองสื่อสารกับองค์กรภายนอกอันไม่ก่อให้เกิดความสับสนจึงต้องการเห็นทิศทางการสื่อสารที่เป็นเอกภาพของภายในสภาเทศบาลด้วยการก่อนเป็นลำดับแรก ...”

(สมชาย กล่อมแก้ว, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมืองเพื่อการสื่อสารกับประชาชน การสื่อสารควรมีความชัดเจนและเที่ยงตรงเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือจะช่วยสร้างความไว้วางใจจากประชาชน ที่มีต่อสภาเทศบาลหรือองค์กรเทศบาลหรือตัวสมาชิกสภาเทศบาล การสื่อสารกับประชาชน อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาทุกข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย

ได้ จะทำให้แนวทางในการสร้างความความเป็นพลเมืองในเขตเทศบาลมีประสิทธิภาพและส่งผลดี ต่อเทศบาล ในการที่จะแสวงหาแนวร่วมในการทำหน้าต่อไปได้...”

(นิมิต คชรินทร์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานสร้างความความเป็นพลเมือง นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยตนเองหรือสื่อสารภายในชุมชนหรือสื่อสารกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเพื่อที่จะสร้างความความเป็นพลเมืองแล้ว การสื่อสารกับภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล เพื่อแสวงหาความร่วมมือ ก็เป็นเป้าหมายที่สำคัญในการที่จะทำให้การจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลและกลไกของเทศบาลสัมฤทธิ์ผลอันก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนจึงเห็นว่าเห็นว่าเป็นบทบาทที่สำคัญที่สภาเทศบาลต้องแสวงหาความร่วมมือในการสื่อสารกับองค์กรอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนด้วย ...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“... การพูดคุยหรือการแลกเปลี่ยนแนวคิดหรือการประชุมเสวนาถือเป็นรูปแบบการสื่อสารที่จะนำไปสู่กระบวนการการตัดสินใจของประชาชนเป็นกระบวนการที่จะสร้างความความเป็นพลเมืองให้ประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในกระบวนการการพัฒนาการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา เพราะฉะนั้นการสื่อสารเพื่อเรียนรู้ในกระบวนการการตัดสินใจจึงเป็นการสื่อสารที่สำคัญที่สภาเทศบาลจะต้องดำเนินการสร้างช่องทางในการสื่อสารและนำเสนอในการสื่อสารให้พลเมือง ได้มีประสบการณ์ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของการพัฒนาท้องถิ่น ...”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ทิศทางการสื่อสาร สำหรับการเรียนรู้ในการแสวงหาข้อตกลงในการกำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาหรือการสื่อสารเพื่อยุติข้อพิพาทในกรณีที่เกิดมีข้อพิพาทขึ้นในกระบวนการจัดการบริการสาธารณะ ถือเป็นการสื่อสารที่จะสร้างความความเป็นพลเมืองในเขตเทศบาลเป็นการสื่อสารที่พัฒนาความรู้ความเข้าใจของภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ในการแสวงหาข้อตกลงในการกำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาหรือการยุติข้อพิพาทในกรณีเกิดเหตุข้อพิพาทถือได้ว่าเป็นการสื่อสารที่สภาเทศบาลควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้เกิดการเรียนรู้สู่ความเป็นพลเมืองของเทศบาลมากยิ่งขึ้น...”

(มนตรี กัลยา, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมืองเพื่อการสื่อสารในการแก้ไขข้อขัดแย้ง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้คนเข้าใจกันมากขึ้น ลดความขัดแย้ง และสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการแก้ไขปัญหาและพัฒนา...”

(สุดารัตน์ บำเรอราช, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป ทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง ประกอบด้วย

- 1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว
- 2) การสื่อสารกับประชาชน อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาทุกข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้
- 3) การสื่อสารกับภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล เพื่อแสวงหาความร่วมมือ
- 4) การสื่อสาร ที่นำไปสู่กระบวนการการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของพลเมือง และ
- 5) การสื่อสาร สำหรับการเรียนรู้ในการแสวงหาข้อตกลงในการกำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาหรือการสื่อสารเพื่อยุติข้อพิพาทในกรณีที่เกิดมีข้อพิพาทขึ้นในกระบวนการจัดการบริการสาธารณะ

1.5.4 หลักปฏิบัติในการสื่อสาร

ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ที่จะเป็นการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนในเขตเทศบาลต้องอาศัยหลักปฏิบัติในการสื่อสารเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้สร้างความเข้าใจแสวงหาแนวร่วมและสร้างพื้นที่ให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้เต็มใจที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกลไกของสภาเทศบาลที่จะใช้อำนาจในการควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารในการบริหารจัดการการบริการสาธารณะโดยหลักปฏิบัติจากการศึกษาในการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการสภาเทศบาล มีหลักปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

- 1) การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การฟังอย่างรอบคอบและอย่างตั้งใจ ในระหว่างการสื่อสารกับภาคประชาชนเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองการฟังอย่างตั้งใจฟังให้มากพูดให้น้อยจะช่วยให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับการฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากภาคประชาชนผู้ที่นำเสนอยุทธศาสตร์ในการพัฒนาหากดำเนินการดังกล่าวได้ทำให้ภาคประชาชนเกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาความเป็นพลเมืองเพิ่มขึ้นและมีภาคีเครือข่าย

ที่จะร่วมพัฒนาความเป็นพลเมืองให้ขยายตัวในวงกว้างมากขึ้นจากการฟังอย่างตั้งใจฟังให้พูดให้น้อย ค่อยค่อยอธิบายอธิบาย

2) การสื่อสารเป็นภาษาที่เข้าใจได้ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนในการสื่อสารกับภาคประชาชนเพื่อที่จะสร้างความเป็นพลเมืองของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลหรือของสมาชิกสภาเทศบาลในการสื่อสารทุกโครงการทุกกิจกรรมทุกข้อมูลข่าวสารของสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับฝ่ายกิจการสภาเทศบาลเพื่อที่จะร่วมกันสร้างความเป็นพลเมืองให้ประชาชนในเขตเทศบาลต้องใช้ภาษาที่เรียบง่ายชัดเจนไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่ายหลีกเลี่ยงที่จะใช้ภาษาที่เป็นศัพท์เฉพาะหรือเป็นภาษาที่เข้าใจยากสร้างความสับสนให้กับประชาชนเพราะมีฉะนั้นการสื่อสารที่ยุ่งยากซับซ้อนอาจจะสร้างความเบื่อหน่ายและเป้าหมายในการที่จะสร้างความเป็นพลเมืองก็จะไม่ได้รับการตอบสนองในที่สุด

3) การสื่อสาร โดยการใช้วัจนภาษาเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการที่จะเป็นการสื่อสารของสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลเทศบาลในการสร้างความเป็นพลเมืองเป็นภาษาไทยทางกายง่ายง่ายการยิ้มการพยักหน้าการรับฟังการตอบสนองโดยการใช้เอาวัจนภาษาเป็นหลักปฏิบัติที่ต้องคำนึงถึงในการสื่อสารกับเยาวชนเพื่อที่จะโน้มน้าวให้ประชาชนมาพัฒนาสู่ความเป็นพลเมืองให้มากยิ่งขึ้น

4) การ การสื่อสารโดยการสร้างกระบวนการใดใดที่จะให้ภาคประชาชนได้ไว้วางใจในขั้นตอนการดำเนินการของสภาเทศบาลซึ่งความไว้วางใจจะเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะให้ประชาชนได้มาพัฒนาความเป็นพลเมืองเพราะฉะนั้นการสื่อสารโดยการสร้างกระบวนการให้ภาคประชาชนไว้วางใจในศาลที่จะสื่อหรือข้อมูลที่จะนำเสนอจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่รับผิดชอบในกิจการสภาเทศบาลจะต้องดำเนินการให้เป็นผลสัมฤทธิ์ในเบื้องต้นเมื่อประชาชนไว้วางใจและศรัทธาใน กระบวนการแล้วก็สามารถที่จะมาร่วมกันในการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับภาคีเครือข่ายต่อไป

5) การ การสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของเยาวชนและให้ความสำคัญต่อความต้องการของประชาชนเป็นการสื่อสารที่สำคัญในการสร้างความเป็นพลเมืองสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับฝ่ายกิจการสภาเทศบาลจะต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรกรวมถึงการติดตามประมวลผลเพื่อรายงานการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชนประชาชนถ้าการสื่อสารที่สื่อถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองเชื่อมั่นจะเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมาพัฒนาสู่ความเป็นพลเมืองเพิ่มมากขึ้น

6) การ สื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองโดยให้ข้อมูลในการสื่อสารได้ถูกส่งผ่านไปสูภาคประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้องสร้างการรับรู้ของประชาชนโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้าถึงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

รวมตลอดถึงการจัดรูปแบบจัดชุดการสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์และจัดกระบวนการในการตอบสนองกระบวนการการดำเนินการใดใดที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือกิจกรรมใดใดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเป็นพลเมืองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

“...หลักปฏิบัติการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง ของสภาเทศบาลต้องให้มีการฟังอย่างตั้งใจ ตั้งใจฟังให้มากพูดให้น้อย ค่อยค่อยอธิบายเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง โดยประชาชนมักจะเสนอความเห็นแสดงความเห็นเสนอแนวคิดในการที่ต้องการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนพัฒนาท้องถิ่นการที่สมาชิกสภาเทศบาลหรือกลไกของสภาเทศบาลได้ฟังให้มากพูดน้อย ๆ แล้วค่อยค่อยอธิบายจะเป็นการชักจูงเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสู่ความเป็นพลเมืองมากยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีในการที่จะมีภาคีเครือข่ายในการเป็นพลเมืองเพื่อช่วยในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างดี ...”

(สมชาย กล่อมแก้ว, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมือง การสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ยุ่งยากภาษาที่เป็นศัพท์เฉพาะหรือภาษาที่เป็นศัพท์ทางกฎหมายจะสร้างความยุ่งยากใจให้ประชาชนที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาอยากจะทำให้เป็นพลเมืองของเทศบาลจึงจำเป็นที่สมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกลไกของสภาเทศบาลต้องใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่ายเป็นภาษาถิ่นภาษาพื้นบ้านเป็นภาษาที่แสดงความเป็นเครือญาติดีเพราะจะทำให้ประชาชนสนใจที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่สภาเทศบาลจะดำเนินการในทุกวาระทุกโอกาส ...”

(นิมิต คชรินทร์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“... บางครั้งการสื่อสารของสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาลในการสร้างความเป็นพลเมืองสิ่งที่สำคัญการนั่งเฝ้ายามการเฝ้ายามการตอบสนองโดยการใช้ปฏิกริยาของร่างกายก็เป็นส่วนหนึ่งในการที่จะแสวงหาแนวร่วมหรือแสวงหาผู้ที่จะมาร่วมกระบวนการในการพัฒนาเทศบาลแสวงหากระบวนการในการพัฒนาความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนได้ง่ายมากกว่าในการอธิบายความในหลายหลายเรื่องด้วยเหตุนี้บางครั้งการเฝ้ายามและใช้ภาษากาย ในการยอมรับในการสร้างความเป็นมิตรก็จะเป็นสิ่งที่ดีในการสร้างความเป็นพลเมืองในมิติกลไกของกิจการสภาเทศบาลได้ ...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมืองเพื่อการเสริมสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารโดยการสร้างกระบวนการที่จะให้ภาคประชาชนได้ไว้วางใจในการดำเนินการของสภาเทศบาล เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดความไว้วางใจในการสื่อสารหรือในข้อมูลที่สภาเทศบาลเทศบาล หรือฝ่ายกิจการสภาเทศบาลได้สื่อสารให้กับประชาชนได้รับทราบได้ติดตามเพื่อใช้ในการประเมินผล และจะเป็นปัจจัยในการที่จะสร้างความเป็นพลเมืองได้เพราะฉะนั้นการสร้างควมไว้วางใจในการ สื่อสารของทุกข้อมูลข่าวสารจึงมีความจำเป็นและสำคัญในการสร้างความเป็นพลเมือง ...”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติการสื่อสารในงานสร้างความเป็นพลเมืองสมาชิกสภาเทศบาลหรือ ฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการสภาเทศบาลต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารที่แสดงถึงความ จริจใจในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกมิติที่สามารถดำเนินการได้กิจกรรมใด โครงการใดที่สามารถทำได้ในการตอบสนองความต้องการเพื่อแก้ปัญหาของประชาชนต้องมีการ สื่อสารให้รับทราบอย่างทันท่วงทีหากข้อมูลการสื่อสารที่ภาคประชาชนได้รับบ่งบอกถึงการให้ ความสำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการแล้วการพัฒนาสู่ความเป็นพลเมืองย่อมที่จะง่ายมาก ยิ่งขึ้นและจะมีปริมาณจำนวนประชาชนที่พร้อมที่จะพัฒนาสู่ความเป็นพลเมืองภายใต้กลไกของงาน กิจการสภาเทศบาลเทศบาลเพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน...”

(มนตรี กัลยา, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“... งานกิจการสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาลหรือประธานสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในงานกิจการสภาเทศบาลควรที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเข้าถึงกลุ่ม ประชาชนมาใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองรวมถึงการใช้ช่องทางการสื่อสารในโลก สังคมโซเชียลทุกช่องทางที่จะให้โอกาสประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเข้าถึงชุดการเรียนรู้ ในการสร้างความเป็นพลเมืองซึ่งถือว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการใน การสร้างความเป็นพลเมืองได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ด้วยความหลากหลายของชุดข้อมูลข่าวสาร และชุดเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน ...”

(วรวิทย์ โกสุวรรณ, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้าง ความเป็นพลเมือง ประกอบด้วย

1) การฟังอย่างตั้งใจ ตั้งใจฟังให้มากพูดให้น้อย ค่อยค่อยอธิบายเป้าหมายเพื่อ สร้างความเป็นพลเมือง

- 2) การสื่อสารเป็นภาษาที่เข้าใจได้ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
- 3) การสื่อสารโดยการใช้วัจนภาษาเป็นอีกช่องทางในการสร้างความเป็นพลเมือง
- 4) การสื่อสารโดยการสร้างกระบวนการที่จะให้ภาคประชาชนได้ไว้วางใจใน

การดำเนินการของสภาเทศบาล

5) การสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชน และให้ความสำคัญในการสร้างความเป็นพลเมือง

- 6) การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

1.6 กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

1.6.1 กรอบแนวความคิดการสื่อสาร

ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภา จากการศึกษาพบว่ากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเน้นไปที่การสร้างการ การรับรู้ให้ประชาชนในเขตเทศบาลและประชาชนทั่วไปได้รับทราบผลงานของสภาเทศบาลรวมถึงความต้องการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นภาคีเครือข่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาเทศบาลที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารและมีความประสงค์ให้ประชาชนได้เชื่อถือศรัทธาในกลไกของสภาเทศบาลในฐานะที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติในการกำกับควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารการสื่อสารกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานจึงมีความสำคัญและมีแนวคิดหลักในการสื่อสารดังนี้

1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาล การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นเอกภาพในการจัดทำชุดข้อมูลผลงานของงานกิจการสภาเทศบาล เพื่อที่จะสื่อสารให้กับสังคมภายนอกได้รับทราบการจัดหมวดหมู่ผลงานต้องมีความเป็นเอกภาพ สั้นกระชับรัดและเข้าใจได้ง่ายถึงผลงานในมิติต่าง ๆ ที่สภาเทศบาลได้ดำเนินการในรอบปีงบประมาณที่ได้ตรวจสอบ เห็นชอบ อนุมัติ อนุญาต ในคราวที่ประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญประจำปีหรือสมัยวิสามัญประจำปีเป็นการรวบรวมผลการดำเนินการเพื่อสื่อสารให้กับประชาชนทั่วไปได้รับทราบภายใต้ความโปร่งใสความทันสมัยและความน่าติดตามเพราะฉะนั้นการสื่อสารภายในองค์กรของสภาเทศบาลจึงต้องมีความเป็นเอกภาพ ความเป็นเอกภาพเป็นปัจจัยสำคัญต้องสื่อสารไปในทิศทางเดียวกันทั้งประธานสภาเทศบาลรองประธานสภาเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลเลขานุการสภาเทศบาลและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจการงานสภาเทศบาล

2) การสื่อสารต่อองค์กรภายนอก องค์กรสภาเทศบาลต้องสื่อสารกับภาคประชาชนหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานภาคเอกชนภาคีเครือข่ายในการพัฒนาร่วมกับสภาเทศบาลเป็น

การสื่อสารที่มีความประสงค์ที่จะให้ชุมชนสังคมภายนอกได้รับรู้รับทราบถึงผลการดำเนินการของสภาเทศบาลในรอบปีว่า สภาเทศบาล ได้ดำเนินการเรื่องใดอย่างไรมีมติเห็นชอบกับญัตติใดมีผลงานในการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนหรือมีกระบวนการในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือรับฟังความเห็น ของประชาชนในเรื่องใดเป็นการรวบรวมผลการดำเนินการเพื่อสื่อสารให้กับสังคมภายนอกได้รับทราบซึ่งสารที่สื่อข้อมูลที่เผยแพร่ให้กับประชาชนต้องเป็นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้นำไปอ้างอิงได้เพื่อที่จะสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนหรือสังคมภายนอกที่มีต่อสภาเทศบาลในฐานะองค์กรนิติบัญญัติในเทศบาลรวมถึงการสร้างความรู้ความเชื่อถือให้กับประชาชนและสังคมภายนอกได้เชื่อมั่นว่ากลไกของสภาเทศบาลสามารถที่จะขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เพราะฉะนั้นการสื่อสารผลงานของงานกิจการสภาเทศบาลต่อสังคมภายนอกจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

3) การสื่อสารงานด้านกิจการสภาเทศบาลด้านผลงานของงานกิจการสภาต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นปัจจัยหลักในการสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาและสร้างช่องทางในการสื่อสารให้ประชาชนสังคมภายนอกเข้าถึงการดำเนินการรับทราบถึงผลงานของสภาเทศบาลได้อย่างหลากหลายทุกช่องทางในการสื่อสารโดยต้องจัดการบริหารช่องทางการสื่อสารให้เอกชนเข้าถึงได้ง่ายไม่มีขั้นตอนที่ยากซับซ้อนผลงานที่จัดชุดไว้ให้ประชาชนได้รับทราบต้องเป็นชุดผลงานที่มีความสั้นกระชับรัดกุมเข้าใจได้ง่ายและเป็นผลงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกมิติตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งได้ให้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลเพื่อสร้างความรับรู้และการเรียนรู้ในการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารไปในคราวเดียวกัน

4) การสื่อสาร การสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับประชาชนและสังคมภายนอกต่อราชการส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในการตรวจสอบควบคุมการใช้อำนาจรัฐของฝ่ายบริหารที่ใช้อำนาจแทนประชาชนโดยอาศัยกลไกการเลือกตั้งการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลจึงเป็นกลไกที่สำคัญในการที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในการที่จะรับรู้ ถึงความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาในการกำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5) การสื่อสารเพื่อการบริหารความขัดแย้ง การสื่อสาร ผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลที่ได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามคำขอของประชาชนถือได้ว่าเป็นการสื่อสารเพื่อยุติความขัดแย้งและยุติความเดือดร้อนของประชาชนได้ถ้าหากผลการดำเนินงานสามารถไปตอบสนองความต้องการของประชาชนตามที่ได้รับร้องขอ

6) การแก้ไขความขัดแย้ง ในสังคมการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลถือได้ว่าเป็นการสื่อสารที่สร้างความเป็นหนึ่งเดียวให้กับสังคมของเทศบาลเป็นการสื่อสารที่จะให้ประชาชนได้เห็นพ้องตรงกันในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุกชุมชนที่รับ

การร้องขอการสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาไม่ว่าจะการตั้งคณะกรรมการสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญประจำสภาในการศึกษาปัญหาใดใดที่เกิดขึ้นได้รับการลงโทษจากประชาชนถือว่าเป็นการสื่อสารผลงานที่จะยุติความขัดแย้งหรือแก้ไขความขัดแย้งที่มีอยู่ในสังคมได้

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่ดีภายในองค์กรสภาเทศบาลมีความสำคัญเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาล ต้องเป็นเอกภาพในทิศทางเดียวกันการสื่อสารถึงผลงานต้องเป็นผลงานที่ประชาชนจับต้องได้เข้าใจง่ายและมีชุดของการสื่อสารที่เป็นเอกภาพย่อมที่จะสร้างความศรัทธาให้กับประชาชนในการทำงานของฝ่ายกิจการสภา...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเพื่อการสื่อสารกับประชาชน ต้องเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความศรัทธาความเชื่อมั่นในกลไกของฝ่ายนิติบัญญัติคือกลไกของสภาเทศบาลในการที่จะร่วมปฏิบัติงานควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารเพราะฉะนั้นผลงานที่จะสื่อสารให้กับประชาชนซึ่งเป็นผลงานของฝ่ายกิจการสภาต้องเป็นผลงานที่ตอบโจทย์ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นผลงานที่บ่งบอกถึงการควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารบนพื้นฐานของผลประโยชน์ของประชาชนเป็นการสื่อสารภายนอกองค์กรที่จะสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นให้กับประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ ที่มีต่อสภาเทศบาล ...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย เข้าถึงได้อย่างแพร่หลาย เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงผลงานที่จัดไว้เป็นระบบเป็นหมวดหมู่ในทุกมิติตามอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลที่ใช้สำหรับควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงใช้สื่อโซเชียลทั้งหลายที่เป็นที่นิยมอยู่ในปัจจุบันเป็นเครื่องมือในการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลจึงมีความจำเป็นจะได้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอายุและเป็นการสื่อสารที่หวังผลในการแสวงหาความร่วมมือและความคาดหวัง จากประชาชนที่จะใช้กลไกของสภาเทศบาลเป็นองค์กรในการพัฒนาเทศบาลตามยุทธศาสตร์ที่ฝ่ายบริหารได้แถลงต่อสภาเทศบาลไว้...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล การสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเป็นการสร้างกระบวนการการเรียนรู้ให้กับประชาชน การสื่อสารเพื่อ สร้างแรงจูงใจสร้างแนวร่วมสร้างแรงกระตุ้นให้ภาคประชาชนและภาคีเครือข่ายร่วมเข้ามาเรียนรู้ในการบริหารจัดการในการตรวจสอบในการกำหนดทิศทางสำหรับการพัฒนาชุมชนของตนเอง เพราะฉะนั้นผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลจึงเป็นเป็นตัวกระตุ้นเร่งเร้าให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมมือกันเพื่อพัฒนาเทศบาลของตนเอง จึงเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะสร้างการมีส่วนร่วมสร้างกระบวนการการเรียนรู้และสร้างกระบวนการความร่วมมือระหว่างประชาชนกับองค์กรสภาเทศบาล...”

(ธีระศักดิ์ ชีมาวุฒพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล การสื่อสารเพื่อการบริหารความขัดแย้ง โดยมีผลงานที่ดำเนินการสำเร็จแล้ว ตัวชี้วัดในการบริหารความขัดแย้งบริหารความต้องการหรือบริหารทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดของเทศบาลในการที่จะจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนภายในเขตเทศบาลเพราะฉะนั้นผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลที่สื่อสารให้ประชาชนรับทราบเป็นกลไกเครื่องมือที่จะยุติความขัดแย้งหรือบริหารความขัดแย้งหรือบริหารความเห็นต่างไปในทิศทางเดียวกันเพื่อที่จะร่วมกันพัฒนาเทศบาลของตนได้ในภาพรวมต่อไป ...”

(เสาวภา อินทสุวรรณ, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

โดยสรุป กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ประกอบด้วย

- 1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาล ต้องเป็นเอกภาพ
- 2) การสื่อสารต่อองค์กรภายนอก เพื่อสร้างความศรัทธาและความน่าเชื่อถือ
- 3) การสื่อสารงานด้านกิจการสภาเทศบาลด้านผลงานของงานกิจการสภาต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เข้าถึงง่ายเข้าถึงได้อย่างแพร่หลาย
- 4) การสื่อสาร การสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเป็นการสร้างกระบวนการการเรียนรู้ให้กับประชาชน
- 5) การสื่อสารเพื่อการบริหารความขัดแย้ง โดยมีผลงานที่ดำเนินการสำเร็จแล้ว

1.6.2 เป้าหมายการสื่อสาร

ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลมีเป้าหมายสำคัญทั้งเรื่องการจัดการกระบวนการในการเรียนรู้การแสวงหาแสวงหาการมีส่วนร่วมหรือการสร้าง

ภาคีเครือข่ายตลอดจนการมีเป้าหมายเพื่อให้ภาคประชาสังคมหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกได้เชื่อมั่นศรัทธาและใช้กลไกของกิจการสภาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทศบาลตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยมีเป้าหมายในการสื่อสารประกอบด้วย

1) สื่อสารภายในองค์กร เป้าหมาย ที่สำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรทั้งฝ่ายนิติบัญญัติคือสภาเทศบาลและฝ่ายบริหารคือนายกเทศมนตรีและข้าราชการท้องถิ่นได้มีความเป็นเอกภาพและรับรู้รับทราบถึงผลการดำเนินการของฝ่ายกิจการสภาในการควบคุมกำกับตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารและรวมตลอดถึงการสนับสนุนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของฝ่ายบริหารให้ประสบความสำเร็จเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามยุทธศาสตร์ที่วางเอาไว้เพราะฉะนั้นการสื่อสารภายในองค์กรมีเป้าหมายที่สำคัญคือสร้างความเป็นหนึ่งเดียวสร้างความเป็นมีคุณภาพเพื่อศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเทศบาลในการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

2) สื่อสารกับประชาชน และองค์กรภายนอกทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนเป็นการสื่อสารเพื่อให้สังคมภายนอกได้รับทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของสภาเทศบาลรวมถึงของฝ่ายบริหารเทศบาลเทศบาลในการที่จะบริหารจัดการบริการสาธารณะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้สังคมภายนอกได้รับทราบถึงเอกภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของเทศบาลทั้งฝ่ายสภาเทศบาลซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารการสื่อสารผลการดำเนินการของฝ่ายกิจการสภาเพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่นความศรัทธาให้สังคมภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลโดยอาศัยกลไกของสภา เทศบาลอีกทั้งเป็นช่องทางในการแสวงหาความร่วมมือในมิติต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายนอกสามารถที่จะร่วมกับเทศบาลและสภาเทศบาลในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้

3) สื่อสาร ผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารเพื่อมุ่งเน้นในการสร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือหาแนวร่วมจากภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการที่จะร่วมกันในการพัฒนาเทศบาลตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลอีกทั้งเป็นกระบวนการในการสร้างการเรียนรู้ให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนรวมถึงภาคีเครือข่ายในการพัฒนาถึงกระบวนการการปกครองตนเองภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้

4) สื่อสาร ผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารถึงวิสัยทัศน์แนวคิดของสมาชิกสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารให้สังคมภายนอกรับรู้รับทราบกระบวนการการเรียนรู้ถึงนโยบายแผนงานกิจกรรมผลการดำเนินการของฝ่ายสภาที่ใช้อำนาจตามกฎหมายในการตรวจสอบฝ่ายบริหารและควบคุมกำกับฝ่ายบริหารให้ดำเนินการในการจัดการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่างบประมาณการ

สื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลเป็นการเผยแพร่เพื่อที่จะให้สังคมภายนอกได้เชื่อมั่นและร่วมกัน ในการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาให้กับสังคมเทศบาลต่อไป

5) สื่อสารผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่เพื่อสร้างการเรียนรู้การถอดบทเรียนเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้านต่อไป การสื่อสาร ผลงานด้านกิจการ สภาของเทศบาลเป็นการเผยแพร่ผลงานเพื่อบ่งชี้ถึงวัฒนธรรมพื้นฐานสื่อสารเกี่ยวกับวัฒนธรรม ท้องถิ่นโดยใช้กลไกของผลงานของการดำเนินการทั้งโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารได้ ดำเนินการภายใต้ความเห็นชอบของฝ่ายกิจการสภาเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ในเรื่องวัฒนธรรมท้องถิ่น และค่านิยมท้องถิ่นรวมตลอดถึงการปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้กับประชาชนเยาวชนและรับทราบผ่าน ผลงานของฝ่ายบริหารภายใต้ความเห็นชอบของกิจการสภาเทศบาลร่วมตลอดถึงการเผยแพร่ผลงาน ด้านการศึกษาโดยอาศัยกลไกของสภาในการตั้งคณะกรรมการสามัญหรือกรรมการวิสามัญประจำสภา เทศบาลที่จะศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะแนวทางด้านต่าง ๆ ในการพัฒนาของเทศบาล

“...เป้าหมายการสื่อสารในการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลสื่อสารภายใน ของสภาเทศบาลระหว่างสมาชิกสภาและผู้ที่ได้รับผิดชอบในงานกิจการสภาจะต้องมีความเป็นเอกภาพ มีความเป็นหนึ่งเดียวเพื่อได้นำเสนอผลงานที่ชัดเจนชาวบ้านประชาชนทั่วไปจะได้ไม่สับสนความเป็น หนึ่งเดียวความเป็นเอกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสื่อสารถึงผลงานของกิจการสภาเทศบาล ...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...การเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลถือเป็นการ สื่อสารผลงานของ ฝ่ายกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารเพื่อมุ่งเน้นในการสร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือหา แนวร่วมจากภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป้าหมายการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของ กิจการสภาเทศบาลเพื่อสื่อสารกับประชาชน และภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแสวงหาความ ร่วมมือเพื่อแสวงหาในการเป็นภาคีเครือข่ายที่จะร่วมกันพัฒนาเทศบาล...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“... การเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลถือเป็นการสื่อสาร กับประชาชน และองค์กรภายนอกทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธาเป้าหมายการสื่อสารเพื่อให้ผู้ประชาชนและ บุคคลภายนอกรวมทั้งหน่วยงานของภาครัฐ และภาคเอกชนภายนอกรับทราบถึงผลการดำเนินงานของสมาชิกสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลใน ฐานะฝ่ายนิติบัญญัติอีกทั้งรับทราบถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลในการควบคุมการใช้

อำนาจของฝ่ายบริหารหรือการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ...”

(วิทยา ภูโยธสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเพื่อสื่อสารถึงผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารถึงวิสัยทัศน์แนวคิดของสมาชิกสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจการสภาเทศบาลวิสัยทัศน์และพันธกิจ สื่อสารวิสัยทัศน์เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจและรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ของสภาเทศบาล ซึ่งเป็นภาพมุมมองที่สภาเทศบาลในฐานะองค์กรนิติบัญญัติ ต้องการให้ผู้คนเห็นในอนาคต การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์กับเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนจะช่วยสร้างความเข้าใจและความรู้สึกมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการทำงานของสภาเทศบาลเทศบาลโดยผ่าน กลไก ของผลงานของสภาเทศบาล ที่ได้เผยแพร่ให้กับประชาชนและองค์กรภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ ได้รับทราบ...”

(ธีระศักดิ์ ชีมาวุฒิชัย, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับ ผลงานด้านสิ่งแวดล้อมด้านสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการศึกษาที่ฝ่ายบริหารดำเนินการโดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาลเป็นการช่วยกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชนได้รับทราบการดำเนินการตามความประสงค์ของประชาชนถือว่าเป็นการสร้างการเรียนรู้ของร่วมกันในมิติด้านต่าง ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล...”

(เสาวภา อินทรสุวรรณ, วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...เป้าหมายการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเพื่อสื่อสารถึงผลการดำเนินงานในการอนุรักษ์วัฒนธรรมศิลปะพื้นบ้านหรือทุกกิจกรรมที่เกี่ยวกับเกี่ยวกับชุมชนและสังคมในเขตเทศบาลที่ได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนร่วมกันมาเรียนรู้ร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมหรือร่วมกันสืบสานต่อยอดสิ่งดีงามของวัฒนธรรมพื้นบ้านผลงานของสภาเทศบาลถือได้ว่าเป็นการกระตุ้นเตือนให้ทุกคนได้หันมามองว่าเรามีต้นทุนทางสังคมชนิดไหนประเภทใดโดยสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลในทุก ๆ ปีถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและคุ้มค่า ...”

(สุดาร์ตน์ บำเรอราช, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภา ประกอบด้วย

- 1) สื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเป็นเอกภาพ
- 2) สื่อสารกับประชาชน และองค์กรภายนอกทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นความศรัทธา ในระบบสภาเทศบาล
- 3) สื่อสารผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารเพื่อมุ่งเน้นในการสร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือหาแนวร่วมจากภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 4) สื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารถึงวิสัยทัศน์แนวคิดของสมาชิกสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาลหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจการสภาเทศบาล
- 5) สื่อสาร ผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่เพื่อสร้างการเรียนรู้การถอดบทเรียนเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้านต่อไป

1.6.3 ทิศทางการสื่อสาร

ผลการศึกษาทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลรวมถึงตลอดถึงสร้างแรงกระตุ้นให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบการใช้อำนาจในการจัดการของฝ่ายบริหารหรือการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารเป็นการสร้างการรับรู้กระตุ้นการรับรู้ให้ทุกคนได้แสดงความเป็นเจ้าของงบประมาณที่ใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ จึงมีทิศทางในการสื่อสารที่สำคัญจากการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลดังนี้

- 1) การสื่อสารภายใน สภาเทศบาลเป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่สำคัญที่จะสร้างความเข้าใจเรียนรู้ไปด้วยกันในการที่จะดำเนินการเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภาให้กับองค์กรภายนอกรับรู้โดยอาศัยกลไกของการประชุมเสวนาสัมมนาแลกเปลี่ยนความเห็นของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการสภาเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และภารกิจในการเผยแพร่ผลงานของเทศบาลของสภาเทศบาลให้ได้รับการตอบรับที่ดีและเป็นที่สนใจของประชาชน โดยเฉพาะการผลิตสื่อให้เป็นที่สนใจและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม

- 2) การสื่อสาร ภายนอกองค์กรเป็นการสื่อสารกับประชาชนภาคีเครือข่ายในการพัฒนา หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่อยู่นอกเหนือจากสภาเทศบาลเพื่อให้รับทราบข้อมูลข่าวสารผลการดำเนินการของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลถือเป็นการเร่งเร้าให้ประชาชนได้สนใจกิจการของสภาเทศบาลรวมถึงตลอดถึงจะได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับสภาเทศบาลในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้การสื่อสารผลงานที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพจะส่งผลให้ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่อยู่ภายนอกองค์กรเทศบาลได้รับรู้และมีความศรัทธา

เชื่อมั่นในโลกของสภาเทศบาลที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติในการตรวจสอบและองค์การ การใช้อำนาจของฝ่ายบริหารของเทศบาลได้

3) การสื่อสาร ผลงานของฝ่ายกิจการสภาต้องสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชนทุกแขนงทุกประเภทที่มีอยู่ในปัจจุบันรวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหลายที่จะ ให้ประชาชน สามารถเข้าถึงผลงานของฝ่ายกิจการสภา ได้โดยง่ายและรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อภาพลักษณ์ในเชิงบวกของฝ่ายกิจการสภา ที่ได้ดำเนินการจนปรากฏผลงานเพราะฉะนั้นการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชนทุกประเภททุกชนิด การสื่อสารทุกชนิดต้องสั้นกระชับรัดและหน้าน่าสนใจน่าติดตามคือ ทิศทางที่สำคัญในการดำเนินการเรื่องผลงานของกิจการสภาเทศบาล

4) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็น เทศบาลควรทำการสื่อสารในลักษณะที่สามารถสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นที่จะสะท้อน จากประชาชน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของเทศบาล โดยอาศัยการสื่อสารผลงานของเทศบาลที่ผ่านมาเพื่อที่จะพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

5) การสื่อสารผลงาน เทศบาล ต้อง มีการสื่อสารถึงความสำเร็จของโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและประชาชน สามารถตรวจสอบได้เป็นกระบวนการการสื่อสารผลการดำเนินงานกิจกรรมที่ผ่านมา รวมถึงการรายงานถึงปัญหาหรืออุปสรรคและผลที่ได้รับในการทำงานตามผลงานของสภาเทศบาลเป็นการสร้างกระบวนการความโปร่งใสเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินการโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลโดยใช้ผลการดำเนินงานของฝ่ายสภาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลที่ฝ่ายฝ่ายบริหารได้แถลงต่อสภาเทศบาลเทศบาลไว้

“...ทิศทาง การสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ถือเป็นการสื่อสารภายในสภาเทศบาล เพื่อความเป็นเอกภาพในการกำหนดยุทธศาสตร์สู่เป้าหมายคือให้คนทั่วไปรับทราบผลการดำเนินงานของสภาเทศบาลต้องสื่อสารให้ทุกคนในสภาเทศบาลทราบถึงวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ การเผยแพร่ผลงานของกิจการสภาเทศบาลซึ่งการเผยแพร่ผลงานต้องทำในเชิงสร้างสรรค์และชัดเจนเผยแพร่ผลงานออกไปแล้วประชาชนคนทั่วไปไม่สับสนและมีภาพเป็นเชิงบวกต่ออำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลไม่บ่งบอกถึงความเป็นหนึ่งเดียวเพราะฉะนั้นการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลที่สำคัญคือต้องเริ่มต้นจากการสื่อสารภายในของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลก่อน ...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...ทิศทาง การสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ถือได้ว่าเป็นการสื่อสารภายนอกองค์กรสภาเทศบาล เป็นการสื่อสารถึงผลงานของฝ่ายกิจการสภาเพื่อให้

ประชาชนได้สนใจรับรู้รับทราบความเคลื่อนไหวความคืบหน้าในการดำเนินการของงานด้านกิจการสภาเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ ประชาชน ได้เชื่อมั่นในกลไกของสภาเทศบาลนครในตัวสมาชิกสภาเทศบาลในการที่จะได้รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนไปแก้ไขผ่านกระบวนการ สภาเทศบาล และมีการแจ้งความคืบหน้ารายงานผลในรูปแบบของผลงานของกิจการสภาซึ่งหากอาจทำอย่างนี้ได้ ถือว่าองค์กรภายนอกจะได้มองเห็นงานกิจการ สภาหรือสภาเทศบาลไม่เป็นแดนสนธยาเพราะฉะนั้นการสื่อสารอย่างนี้โดยอาศัยผลการดำเนินงานในรูปแบบของผลงานของกิจการสภาเทศบาลจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญในการที่จะบอกชาวบ้านประชาชนคนทั่วไปได้ว่าสภาเทศบาลดำเนินการเรื่องใดไปบ้างและดำเนินการแล้วมีปัญหาอุปสรรคอะไรเป็นการสร้างในร่วมให้กับประชาชนอีกแนวทางหนึ่ง...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล มีความจำเป็นที่ต้องสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชนทุกแขนงที่มีอยู่ในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์สื่อวิทยุวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมตลอดถึงช่องทางในโซเชียลมีเดียอาทิเช่น Facebook YouTube Instagram แอปพลิเคชัน LINE เพื่อต้องการให้ประชาชนได้เข้าถึงผลงานของกิจการสภาที่ได้ดำเนินการ เพราะฉะนั้นสิ่งที่ฝ่ายกิจการสภาจะต้องทำคือจัดทำชุดผลงานรองรับในการนำเสนอต่อสื่อทุกชนิดทั้ง สื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ เพื่อประสิทธิภาพในการรับทราบผลการดำเนินงานของฝ่ายกิจการสภาก็จะทำให้เป็นการสื่อสารที่น่าสนใจทันสมัยและสอดคล้องกับกลุ่มประชาชนที่ใช้งาน เข้าถึงสื่อ ตามแต่ละ ประเภทของสื่อสารมวลชนและของสื่อสังคมออนไลน์...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเพื่อการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็น การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็น การนำเสนอผลงานผ่านการจัดแสดง หรือนิทรรศการเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลและความเข้าใจจัด กิจกรรมเชิงสื่อสาร เช่น การประชุมทางวิชาการหรือสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาท้องถิ่น...”

(ธีระศักดิ์ ธิมาวุฒ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ทิศทางการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลต้องสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนในการสะท้อนความเห็นผ่านผลงานของ สภาเทศบาลที่ได้ดำเนินการเพื่อที่จะได้นำความเห็นข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่จะมีต่อผลการดำเนินงานมา ปรับปรุงให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไปก็จะเป็นการช่วยงานกิจการสภาอีกทางหนึ่ง ...”

(เสาวภา อินทรสุวรรณ, วันที่ 8 พฤษภาคม 2566)

“...ทิศทาง การสื่อสารในงาน การสื่อสาร ผลงานของกิจการ สภาเทศบาล ควรเป็นการ สื่อสารด้วยการ บริหารจัดการ เว็บไซต์ให้มี ข้อมูลที่ สมบูรณ์ และ อัปเดต สารสนเทศ ให้ทันสมัย รวมถึง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสร้าง ความรู้สึก ใกล้ชิด ระหว่าง สมาชิก สภาเทศบาล เทศบาล หรือ กลไก ของ สภาเทศบาล กับ ประชาชน โดยผ่าน ผลงาน การดำเนินการ ของ กิจการ สภาเทศบาล และ สร้าง ภาพลักษณ์ ที่ดี ให้กับ สภาเทศบาล...”

(สุดารัตน์ บำเรอราช, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป ทิศทางการสื่อสารในงาน กิจการ สภาเทศบาล ด้าน การสื่อสาร ผลงาน ของ กิจการ สภา ประกอบ ดังนี้

- 1) การสื่อสารภายใน สภาเทศบาล เพื่อความเป็น เอกภาพ กำหนด ยุทธศาสตร์ สู่เป้าหมาย คือ ให้ เอกชน รับทราบ ผลการ ดำเนินงาน ของ สภา สภา เทศบาล
- 2) การสื่อสารภายนอก องค์กร เพื่อ เป็นการ เร่งเร้า ให้ ประชาชน ได้ สนใจ รับรู้ และ สร้าง ความศรัทธา เชื่อมั่น ใน กลไก ของ สภา เทศบาล ที่เป็น ฝ่าย นิติบัญญัติ
- 3) การสื่อสาร ผลงาน ของ ฝ่าย กิจการ สภา ต้อง สื่อสาร ผ่าน สื่อ สารมวลชน ทุก แขนง
- 4) การสื่อสาร เพื่อ สร้าง ความเข้าใจ และ รับ ฟัง ความ คิดเห็น
- 5) การสื่อสาร ผลงาน เทศบาล ต้อง มีการ สื่อสาร ถึง ความ สำเร็จ ของ โครงการ ต่าง ๆ ที่ได้ ดำเนินการ เพื่อ เพิ่ม ความ โปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบ ได้

1.6.4 หลักปฏิบัติในการสื่อสาร

ผลการศึกษา หลักปฏิบัติ ในการ สื่อสาร ใน งาน กิจการ สภา เทศบาล ด้าน การ สื่อสาร ผลงาน ของ กิจการ สภา เทศบาล จาก การ ศึกษา พบว่า การ สื่อสาร ใน งาน กิจการ สภา เทศบาล เป็น ส่วน สำคัญ ที่ ทำให้ การ ดำเนินการ ตาม อำนาจ หน้า ที่ ของ สภา เทศบาล เป็น ไป อย่าง รวดเร็ว มี ประสิทธิภาพ สามารถ แสวงหา ความ ร่วมมือ สามารถ แสวงหา การ มี ส่วน ร่วม จาก ประชาชน หรือ องค์กร หน่วยงาน ของ รัฐ หรือ ภาค เอกชน ให้ มา มี ส่วน ร่วม ใน การ ใช้ กลไก ของ สภา เทศบาล สำหรับ การ ควบคุม หรือ ตรวจสอบ การ ใช้ อำนาจ ของ ฝ่าย บริหาร ใน การ บริหาร จัดการ การ บริการ สาธารณะ เพื่อ ประโยชน์ ของ ประชาชน ได้ การ เผยแพร่ ผลงาน ด้าน การ เผยแพร่ การ สื่อสาร ผลงาน ของ กิจการ สภา เทศบาล จึง มีความ สำคัญ เป็น อย่าง ยิ่ง ที่จะ เป็น กระจก สะท้อน ใน การ ที่จะ สื่อสาร กับ ประชาชน ให้ เข้าใจ ถึง บทบาท อำนาจ หน้า ที่ ของ สภา เทศบาล จึง มี หลักปฏิบัติ ในการ สื่อสาร ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) การ จัดชุด ข้อมูล ที่ กระทัดรัด สอดคล้อง กับ ผลการ ดำเนินงาน ของ ฝ่าย บริหาร ซึ่งเป็น ผลการ ดำเนินงาน ของ ฝ่าย กิจการ สภา ที่ ตอบสนอง ความ ต้องการ ของ ประชาชน ใน การ ให้ สภา เทศบาล แก้ไข ปัญหา ต่าง ๆ รวม ตลอด ถึง ชุด ข้อมูล ใน การ ศึกษา แนวทาง ใน การ แก้ไข ปัญหา ให้กับ ประชาชน ตาม กลไก ของ สภา เทศบาล ต้อง เป็น ชุด ข้อมูล ที่ เข้าใจ ง่าย ภาษา ไม่ สลับ ซับซ้อน เป็น ชุด ข้อมูล ที่

เข้าถึงง่ายในทุกช่องทางการสื่อสาร และต้องเป็นชุดข้อมูลที่ถูกต้องผ่านการตรวจสอบจากฝ่ายกิจการ
สภาเทศบาลเพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานภายนอกได้รับทราบผลการดำเนินงานจากฐานข้อมูลที่
สมบูรณ์จากฝ่ายกิจการสภาเทศบาลเทศบาล

2) จัดทีมงานในการอธิบายชี้แจงแนะนำเพิ่มเติมในชุดข้อมูลที่เกี่ยวกับผลการ
ดำเนินงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลรวมถึงการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะข้อวิพากษ์วิจารณ์
ของผู้ที่ได้รับการสื่อสารด้านผลงานของกิจการสภาเทศบาลต้องเป็นทีมที่มีความรู้ความเข้าใจและ
สร้างกระบวนการในการดำเนินการจัดทำ ผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลเพื่อรวบรวมนำเสนอต่อผู้
มีหน้าที่รับผิดชอบในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยในการสื่อสารผลงานของฝ่ายกิจการ
สภาเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารให้มากที่สุดและวิเคราะห์กลุ่มผู้รับสารที่จะได้รับทราบถึงการเผยแพร่
ผลงานของฝ่ายกิจการสภาไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทาง Facebook ช่องทางสื่อสาร
ดั้งเดิมเช่นหอกระจายข่าวเสียงตามสายการประชุมการอบรมการเสวนาหรือสื่อออนไลน์เช่น YouTube
Instagram แอปพลิเคชัน LINE ซึ่งต้องวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ฟังกลุ่มผู้รับสารในการที่จะ
ส่งผลงานด้านกิจการสภา รวมถึงการจัดทำเป็นภาพการ์ตูนหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้
กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้ง่ายในรวดเร็ว

4) การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม การสื่อสารในการเผยแพร่ผลงานของฝ่าย
กิจการสภาต้องเป็นการสื่อสารที่เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับเนื้อหาสอดคล้องกับ
ความต้องการของประชาชนและหน่วยงานภายนอกและเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สังคมให้การยอมรับ
เพื่อประสิทธิผลในการรับข้อมูลข่าวสารของฝ่ายผู้รับสารที่นำเสนอหรือกับภาคีเครือข่ายประชาชน
หรือหน่วยงานภายนอกสภาเทศบาลที่ได้รับการสื่อสารผลการดำเนินงานของฝ่ายกิจการสภา
เพราะฉะนั้นการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในการสื่อสารและเป็น
ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญของฝ่ายกิจการสภาของทีมสื่อสารผลงานกิจการสภาเทศบาล

5) การเสริมสร้างทีมงาน เพื่อมุ่งสู่ทีมคุณภาพการสื่อสารในการเผยแพร่
ผลงานด้านกิจการสภาจะต้องมีทีมการสื่อสารที่มีองค์ความรู้มีความเข้าใจในการสื่อสารที่ดีสามารถที่
จะเลือกจัดทำข้อมูลในการสื่อสารให้เป็นที่ชื่นชมและยอมรับของประชาชนรวมถึงหน่วยงาน
ภายนอกการมีทีมงานที่มีคุณภาพจะเป็นการ เผยแพร่ผลงานด้านกิจการสภาที่จะสร้างภาพลักษณ์
ในเชิงบวกให้กับสภาเทศบาลรวมถึงสร้างความนิยมชมชอบสร้างความศรัทธาให้กับหน่วยงาน
ด้านนิติบัญญัติของเทศบาลเป็นอย่างดี

6) การติดตาม ผลสะท้อนความเห็นข้อวิพากษ์วิจารณ์ภายหลังจากการเผยแพร่
ผลงานกิจการสภาเพื่อนำความเห็นข้อพิพาทวิจารณ์หรือข้อเสนอแนะที่ได้ติดตามตรวจสอบเพื่อจะทำ
การวิเคราะห์และปรับปรุงในการจัดทำผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลให้สอดคล้องกับความต้องการ

ของชุมชน ของประชาชน ของสังคมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีทีม ติดตามประมวลผลในการแสดงความคิดเห็นหลังจากการเผยแพร่หรือหลังจากการสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเทศบาล เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อ ๆ ไป

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ฝ่ายกิจการสภาต้อง การจัดชุดข้อมูลที่เผยแพร่ให้กระตือรือร้นสอดคล้องกับผลงานของฝ่ายกิจการสภา เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดพลาดจากฝ่ายรับข้อมูลหรือประชาชน ทั่วไป รวมตลอดถึงการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการสื่อสารเพื่อลดความผิดพลาด และ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้งานกิจการสภา...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล งาน กิจการสภา ต้องสร้างทีมงานในการชี้แจง แนะนำ เพิ่มเติม อธิบายข้อมูลในกรณีที่ได้รับการสอบถามหรือ ข้อมูลที่ประชาชนหรือองค์กรภายนอกสนใจ ในชุดข้อมูลที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของฝ่ายกิจการ สภาเทศบาล เพื่อเป็นการขยายผลการสื่อสารผลงานของฝ่ายกิจการสภาในเชิงลึกให้มากยิ่งขึ้นย่อมจะ เป็นการแสวงหาแนวร่วมที่จะเป็นเครือข่ายในการสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาของสภาเทศบาลได้ เป็นอย่างดีและทีมที่จะอธิบายทำหน้าที่ข้างต้นจะต้องเป็นทีมที่มีความเป็นเอกภาพจริงจังรู้จักอธิบายได้ อย่างชัดเจน ...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ในยุค ปัจจุบันต้องมุ่งเน้นไปในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัย เพื่อ การสื่อสารผลงานของฝ่าย กิจการสภา ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศใดและต้องวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายว่า กลุ่มเป้าหมายใดใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใดในการสื่อสารเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นเข้าถึงได้อย่าง รวดเร็วและเข้าถึงอย่างเท่าเทียมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยจึงมีความจำเป็นและ ความสำคัญในการเผยแพร่ผลงานด้านกิจการสภาให้เกิดความรวดเร็วและมีความแพร่หลายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับยุคสมัยในปัจจุบัน ...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลต้องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารในงานของสภาเทศบาล ให้มากกว่าเดิมมากกว่ายุคที่ผ่านมา

และลดปริมาณการจัดทำเอกสารหรือวารสารให้น้อยลงเพราะยุคปัจจุบันคนอ่านเอกสารสิ่งพิมพ์น้อยลงแต่คนรับฟังหรือติดตามดูจากโซเชียลมีเดียอื่น ๆ มากยิ่งขึ้นเพราะฉะนั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรจะวิเคราะห์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่สภาเทศบาลจะสื่อสารผลงานของเทศบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาของผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาล ...”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ต้องเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเลือกใช้โซเชียลมีเดียให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่เราจะสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพในการรับสารถ้าหากเป็นกลุ่มวัยรุ่นก็ควรจะเป็น Instagram หรือถ้าเป็นกลุ่มแม่บ้านก็อาจจะเป็น TikTok หรือ Facebook อย่างนี้ เป็นต้น เพราะฉะนั้นหลักปฏิบัติในการสื่อสารในผลงานของกิจการสภาเทศบาลจึงต้องวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเป็นกลุ่มไหนแล้วเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้รับสารหรือแม้แต่การสื่อสารทางสื่อดั้งเดิมเช่นหอกระจายข่าวเสียงตามสายก็ยังพอมีประโยชน์อยู่สำหรับ กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มในเขตเทศบาลอย่างนี้เป็นต้นเพราะฉะนั้นต้องพึงระหว่งการวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นสำคัญและเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้รับสารจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผลการดำเนินการในการเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภา ...”

(สุดาร์ตน์ บำเรอราช, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“...หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล ฝ่ายกิจการสภาหรือสภาเทศบาลควรมีทีมในการสื่อสารผลงานกิจการสภาที่มีคุณภาพเข้าถึงง่ายอธิบายเข้าใจรับฟังผลสะท้อนของสารที่สื่อไปหรือผลงานที่สื่อไปเพื่อมารวบรวมนำเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียเพื่อใช้ในการปรับปรุงในการจัดทำผลการงานของฝ่ายกิจการสภาในครั้งต่อ ๆ ไปเพราะฉะนั้นควรมีทีมที่ใส่ใจที่สนใจและเข้าใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายหลังจากการเผยแพร่ผลงานของกิจการสภาเพื่อจะได้ดำเนินการปรับปรุงในโอกาสต่อ ๆ ไป...”

(วรวิทย์ โกสุวรรณ, วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

โดยสรุป หลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสาร ผลงานของกิจการสภาประกอบด้วย

- 1) การจัดชุดข้อมูลที่เผยแพร่ให้กระทัดรัดสอดคล้องกับผลงานของฝ่ายกิจการสภา
- 2) สร้างทีมงานในการชี้แจงแนะนำเพิ่มเติมในชุดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาล
- 3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยในการสื่อสารผลงานของฝ่ายกิจการสภา
- 4) การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ในการเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภา
- 5) การเสริมสร้างทีมงานคุณภาพการสื่อสารในการเผยแพร่ผลงานด้านกิจการสภาที่มีคุณภาพ
- 6) การติดตาม รับฟังความเห็นภายหลังจากการเผยแพร่ผลงานกิจการสภา เพื่อนำมาปรับปรุง

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

กระบวนการจัดการทางการสื่อสารสภาเทศบาลสภาเทศบาล หมายถึง การวางแผนและการดำเนินงานทางการสื่อสารกับบุคลากรภายในสภาเทศบาล รวมทั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร เครื่องมือการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการยอมรับจากบุคลากรภายในสภาเทศบาล กระบวนการจัดการทางการสื่อสารที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรภายในสภาเทศบาล เป็นกระบวนการของการจัดการทางการสื่อสารสภาเทศบาล สภาเทศบาลที่ประกอบด้วย สภาแพรวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยออกที่มีผลในการสร้างการยอมรับของบุคลากรภายในสภาเทศบาลที่บริหารงานโดยประธานสภาเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาล

การพัฒนาในการสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะงานพัฒนาท้องถิ่นโดยมีสภาเทศบาลคอยกำกับติดตามการดำเนินงานของเทศบาล โดยให้สภาเทศบาลต้องมีการฝึกทักษะการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาล จึงเป็นเรื่องต้องให้ความสนใจและความสำคัญมากสำหรับกระบวนการจัดการทางการสื่อสาร หากต้องการให้กระบวนการพัฒนาการสื่อสารงานกิจการสภาเทศบาลไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องมีการตรวจสอบภายหลังจากการดำเนินงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพและหรือประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ได้รับการยอมรับสูงสุด เพราะเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาเทศบาลทำงานได้อย่างเป็นอิสระภายใต้

แผนงาน หรือนโยบายที่สภาเทศบาลได้มีการกำหนดไว้ และเห็นสิ่งที่ต้องปรับปรุง เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานกลับเข้าสู่มาตรฐาน การพัฒนาการสื่อสารที่ใช้รองลงมา คือ การฝึกอบรม ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดซึ่งความชำนาญ เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ลำดับถัดมา คือ การให้คำปรึกษา ซึ่งจัดเป็นวิธีการพัฒนาในการสื่อสารระหว่างที่ปฏิบัติงาน วิธีการสื่อสาร 2 แบบแรกนั้นมักนำไปใช้ก่อนและหลังการลงมือปฏิบัติงานจริง โดยการให้คำปรึกษาจะเป็นการแก้ไขและฝึกฝนให้กับบุคลากรในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากการทำงานจริง ๆ และเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บริหารมักจะแต่งตั้งผู้บริหารระดับกลางขึ้นมาดูแล ทำให้การให้คำปรึกษาหารือ เป็นเรื่องที่ใกล้ชิดระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น การสร้างระบบพี่เลี้ยงที่จะคอยช่วยเหลือ และพัฒนาทักษะต่าง ๆ ให้กับสมาชิกสภาเทศบาลได้ต่อไป

งานกิจการสภาเทศบาลที่สำคัญ ประกอบด้วย

- 1) งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล
- 2) งานการประชุมสภาเทศบาล
- 3) งานการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของสภาเทศบาล
- 4) งานจัดทำหนังสือเชิญประชุม งานธุรการ พิมพ์/โต้ตอบหนังสือของกิจการสภาเทศบาล
- 5) งานสวัสดิการของกิจการสภาเทศบาล
- 6) งานลาประเภทต่าง ๆ ของสมาชิกสภาเทศบาล
- 7) งานการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ภายนอก และสมาชิกสภาเทศบาล
- 8) ดูแล จัดเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเตรียมห้องประชุม
- 9) งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภาเทศบาล
- 10) งานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปของงานกิจการสภาเทศบาล
- 11) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการสื่อสารในการดำเนินงานกิจการสภาเทศบาล ได้แก่ งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล งานการประชุมสภาเทศบาล งานการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของสภาเทศบาล งานจัดทำหนังสือเชิญประชุม งานธุรการ พิมพ์/โต้ตอบหนังสือของกิจการสภาเทศบาล 5) งานสวัสดิการของกิจการสภาเทศบาล งานการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ภายนอก และสมาชิกสภาเทศบาล โดยมีขั้นตอนหลัก ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. ขั้นการวางแผนงาน/เตรียมงาน ประกอบด้วยการวางแผนเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของกิจกรรม การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเตรียมงาน การเลือกใช้สื่อ และการออกแบบกิจกรรม

2. ขั้นการดำเนินการ ประกอบด้วย ช่วงการเตรียมความพร้อมและพัฒนาความสัมพันธ์ และช่วงการดำเนินงาน

3. ขั้นการประเมินผล ประกอบด้วยช่วงก่อนจัดกิจกรรม ช่วงระหว่าง ดำเนินกิจกรรม และช่วงหลังการจัดกิจกรรม

กระบวนการสื่อสารที่สำคัญของงานกิจการสภาเทศบาลในประเทศไทยพบว่า กระบวนการสื่อสารงานกิจการสภาเทศบาล อย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญเรียกว่า 1) หลักการ ksf ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และความรู้สึก (feel) 2) กลยุทธ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (participatory communication) 3) หลักการสื่อสารเกี่ยวกับการตัดสินใจ (decision making) 4) หลักการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจกระบวนการแสดงความคิดเห็น/วิพากษ์วิจารณ์ 5) หลักการทำงานบนพื้นฐานที่ยอมรับในความแตกต่าง (accept differences)

“...กระบวนการสื่อสารระหว่างกันต้องมีข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องตามหลักการ สร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการให้ความร่วมมือการทำงานต่าง ๆ ร่วมกันในพื้นที่เทศบาล...”

(ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...กระบวนการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นในทุกที่ ทุกโอกาส เมื่อพบปะกัน เป็นการบอกเล่าเรื่องราว บอกถึงการขับเคลื่อน การเคลื่อนไหวในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร...”

(เวชยันต์ หนูรักษา วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...กระบวนการสื่อสารที่สำคัญโดยสภาเทศบาล คือ การส่งข้อมูล การบอกเล่า สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งจะประสบความสำเร็จได้ด้วยการส่งข่าวสารต่าง ๆ ช้า ๆ อย่างต่อเนื่องในทุกช่องทางของการสื่อสารในเขตเทศบาล...”

(หนูเดือน ชัยสงค์, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กระบวนการสื่อสารต้องอาศัยความรู้ และทักษะ เพื่อการสื่อสารกับภาคประชาชน และใช้ความรู้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือการรับรู้ของประชาชน พร้อมทักษะการปฏิบัติงานในทางที่ถูกต้องและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง...”

(สมศักดิ์ เขยนอก, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...กระบวนการสื่อสารต้องมีเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของฝ่ายบริหารมีความน่าสนใจว่าจะดำเนินงานในพื้นที่ให้เกิดการพัฒนาได้อย่างไร โดยมีการใช้สื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อใหม่ และสื่อเฉพาะกิจ โดยให้ความสำคัญกับสื่อใหม่เป็นหลัก เพื่อช่วยโน้มน้าวให้ประชาชนเกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาล...”

(นิมิต คชรินทร์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...กระบวนการสื่อสารสามารถส่งความรู้สึก ความพึงพอใจหรือไม่ผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้น และเข้าร่วมรับฟังการประชุมของสภาเทศบาล และใช้วิธีการสื่อสารตรงกับสมาชิกสภาเทศบาลด้วย และนอกสภาเทศบาลที่ควรมีการเพิ่มเติมหรือการให้ข้อมูลการอธิบายกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า...”

(ชะลอ สุขล้น, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

2.1 การจัดการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

แนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน จากการศึกษาพบว่า ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อ หน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย โดยเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต้องได้รับความช่วยเหลือเยียวยารวมทั้งปลดเปลื้องความเดือดร้อนให้กับประชาชน เป็นหน้าที่ภาครัฐได้ใส่ใจและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนสมกับที่ประชาชนได้ให้ความไว้วางใจให้เข้ามาทำหน้าที่บริหาร ประเทศโดยในระบบกฎหมายไทยนั้น องค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิมนุษยชนตลอดจน ให้ความคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนสามารถอาจจำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ส่วนราชการหรือหน่วยงานขององค์กรฝ่ายบริหาร กลุ่มที่ 2 คณะกรรมการขององค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ กลุ่มที่ 3 องค์กรฝ่ายตุลาการ กลุ่มที่ 4 องค์กรตามรัฐธรรมนูญ

“...การสื่อสารในองค์กรและระหว่างเทศบาลกับประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพื่อให้มีการเข้าใจและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ หากมีข้อบกพร่องในระบบการรับเรื่อง

ร้องทุกข์ เช่น การเข้าถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ซับซ้อนหรือการติดต่อที่ไม่สะดวก อาจทำให้ประชาชนไม่สามารถสื่อสารปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน มีการร้องเรียนผ่านนายก เป็นหนังสือร้องเรียนในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาด การร้องเรียน โดยเขียนหนังสือหรือพิมพ์ เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด...”

(สมชาย กล่อมแก้ว, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางอีกช่องทางหนึ่ง สำหรับให้ประชาชน มีการร้องเรียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ และเป็นช่องทางในการบันทึก รายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับใช้ในการตรวจสอบและติดตามเรื่อง

(เรวีญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)ารร้องทุกข์...”

“...การสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ผู้ร้องเป็นประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้ง พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่า ทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่า เขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน...”

(มนตรี กัลยา วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนควรมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น แม้ว่าปัจจุบันจะมีหลายช่องทาง แต่ในเขตเทศบาลหลายพื้นที่ขาดการสื่อสารที่ทั่วถึง ยังทำให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนยังล่าช้า ไม่เท่าทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนล่าช้าตามกระบวนการของรัฐที่มีกฎระเบียบบังคับ...”

(สุจินต์ สมทรง วันที่ 5 มีนาคม 2566)

2.1.1 การวางแผนการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในงาน กิจการสภาเทศบาล

การวางแผนการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลนั้น จากการศึกษาพบว่า ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน เป็นหน้าที่หน่วยงานภาครัฐต้องตระหนักและเห็นคุณค่า คุณประโยชน์กับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งเป็นบทบาทและหน้าที่ของภาครัฐ โดยเฉพาะพื้นที่เทศบาลที่ต้องมีการรับฟังความเห็นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของเทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการร้องเรียนเรื่องที่ได้รับการเดือดร้อนและที่สำคัญเป็นการเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคพัฒนาด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลให้ประเทศเกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) เรื่องการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐในเรื่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เช่น การยกระดับตอบรับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Call Center ด้านกฎหมาย) การวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานที่ดูแลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนดำเนินการตามภารกิจด้วยความรับผิดชอบ ต่อตนเอง องค์กร ประชาชน และประเทศชาติให้ความสำคัญได้เป็นอย่างดีตามบทบาทและหน้าที่การให้บริหาร ดูแล ช่วยเหลือ และเยียวยาความทุกข์ที่เกิดขึ้นกับประชาชน

“...การวางแผนช่องทางการสื่อสารรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสภาเทศบาลยังขาดการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนที่ทันสมัย เช่น ช่องทางแอปพลิเคชัน ถึงแม้ว่าได้มีการเตรียมการวางแผนไว้ล่วงหน้าก็ตาม แต่เมื่อจำเป็นจะต้องใช้งานจริง ยังติดขัดด้วยระบบการใช้แอปพลิเคชันที่สมบูรณ์ ต้องมีแอดมินคอยติดตามในวันหยุดราชการ หรือให้เท่าทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น...”

(สุจินต์ สมทรง วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...ในอดีตที่ผ่านมาสภาเทศบาลยังขาดการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ดี ควรมีการจัดอบรม พัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน แต่ในปัจจุบันจากประสบการณ์เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น แต่ต้องมีกระบวนการติดตามความก้าวหน้าต่อไป...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การวางแผนการสื่อสารงานกิจการสภาเทศบาลด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ ใช้สนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ การสรุปผล การประเมินผล และการสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งครบถ้วนในกระบวนการสื่อสาร ทำให้สามารถทำงานด้านการให้บริการได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนในการติดตามเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อมูลดีจากการดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว...”

(ชลอ สุขสัน, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

การวางแผนการสื่อสารเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการของสภาเทศบาลเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างความโปร่งใสและสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่เทศบาลตั้งอยู่ เพื่อวางแผนการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหา ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนเสนอมา เพื่อเข้าใจว่าปัญหาหรือความต้องการเป็นอย่างไร และมีผลต่อชุมชนหรือประชาชนในพื้นที่ในลักษณะไหน

2) การกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ และวางกลยุทธ์ที่ชัดเจนเพื่อให้สื่อสารในทิศทางที่ถูกต้อง

3) การกำหนดช่องทางการสื่อสาร เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับประชาชนในพื้นที่ อาจเป็นผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล หรือผ่านสื่อทางโทรศัพท์ เครื่องสื่อสารส่วนตัว หรือการแถลงข่าว

4) การสร้างเนื้อหาสื่อสาร สร้างเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการที่ถูกร้องเรียนมา เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและรับรู้เนื้อหาได้อย่างถูกต้อง

5) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ นำเนื้อหาที่สร้างขึ้นมาสื่อสารโดยใช้ช่องทางที่เลือกไว้ อาจเป็นการประกาศผ่านสื่อทางออนไลน์ หรือจัดกิจกรรมสัมมนาหรือประชุมเพื่อสื่อสารและแก้ไขปัญหาโดยตรง

6) **การติดตามและประเมินผล** ติดตามการสื่อสารและผลตอบรับจากประชาชน เพื่อให้สามารถปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์สื่อสารได้ตามความต้องการ

7) **การเผยแพร่และส่งเสริม** ส่งเสริมเนื้อหาสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ถึงประชาชนในพื้นที่ และเพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ

8) **การเปิดโอกาสให้ผู้ประชาชนเข้าร่วม** สร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกระบวนการสื่อสาร อาจเป็นการสร้างพื้นที่สำหรับการรับฟังหรือแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา

9) **การปรับปรุงและพัฒนา** อย่าลืมนำพิจารณาผลลัพธ์ของการสื่อสารและปรับปรุงการวางแผนต่อไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความเข้าใจ

10) **การรายงานผล** รายงานผลการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริหาร สำหรับการตัดสินใจและการวางแผนในอนาคต

การวางแผนการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความพยายามที่สม่ำเสมอในการปรับปรุงและปรับแผนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในสถานะที่มีความโปร่งใสและประสบความสำเร็จในการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ของสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารด้านการรับฟังเรื่องร้องทุกข์ของผู้อื่นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก การจัดการกับรายละเอียดเหล่านี้ในการสื่อสารสามารถช่วยให้ความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่นถูกเอาไว้มองและเพิ่มความเข้าใจต่อประสบการณ์ของพวกเขาได้ ดังนั้น ข้อพึงปฏิบัติหรือสิ่งที่ควรปฏิบัติในการสื่อสารด้านการรับฟังเรื่องร้องทุกข์ของผู้อื่น

ข้อพึงปฏิบัติ

1) **ฟังอย่างจริงจัง** ให้ความสนใจและฟังอย่างจริงจังต่อความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้อื่น อย่าแสดงท่าทีหรือพูดที่แสดงถึงความไม่สนใจ

2) **แสดงความเห็นด้วย** ให้คำปรึกษาหรือเสนอความคิดเห็นอย่างเหมาะสมเมื่อมีการขอคำปรึกษา แต่ระมัดระวังไม่ให้คำปรึกษาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

3) **แสดงความเข้าใจ** ให้ความรู้สึกว่าคุณเข้าใจสถานการณ์และความรู้สึกของผู้อื่น โดยการใช้ภาษาที่แสดงถึงความเข้าใจและสอดคล้องกับความรู้สึกของพวกเขา

4) **ถามคำถามเพิ่มเติม** ถามคำถามเพื่อเข้าใจสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น และแสดงถึงความสนใจของคุณในประสบการณ์ของพวกเขา

5) **ให้คำสนับสนุน** ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในกรณีที่เหมาะสม และให้คำสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ผู้อื่นกำลังพบเจอ

ข้อควรระมัดระวัง

- 1) **ไม่ควรประมาท** อย่าประมาทหรือประหลาดใจเมื่อผู้อื่นกล่าวถึงประสบการณ์หรือความรู้สึกที่ทำให้พวกเขารู้สึกไม่สบาย
- 2) **ไม่ควรเหยียดหยามหรือวิจารณ์** อย่าให้ความรู้สึกว่าคุณไม่สำคัญหรือไม่ควรรู้ได้
- 3) **ไม่ควรพูดไปทับซ้อน** อย่าพูดตรงไปตรงมาโดยไม่สนใจถึงความรู้สึกของผู้อื่น หรือพูดเรื่องของตนเองมากเกินไป
- 4) **ไม่เหยียดหยาม** อย่าเหยียดหยามหรือดูถูกประสบการณ์หรือความรู้สึกของผู้อื่น
- 5) **ไม่ควรให้คำปรึกษาที่ไม่เหมาะสม** หากคุณไม่แน่ใจหรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ผู้อื่นต้องการคำปรึกษา

2.1.2 แนวปฏิบัติการดำเนินการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในงานกิจการสภาเทศบาล

การดำเนินการสื่อสารเพื่อรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์และความคิดเห็นของประชาชนเป็นส่วนสำคัญของงานกิจการของสภาเทศบาล จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น เพื่อเข้าใจความต้องการและปัญหาของประชาชน ช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานของสภาเทศบาล ผ่านช่องทาง 1) การประชุม 2) ผู้นำชุมชน 3) ทางโทรศัพท์งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4) กล้องรับความคิดเห็น 5) แบบประเมินความพึงพอใจ 6) Website เทศบาล 7) Facebook 8) LINE Application 9) E-mail 10) ด้วยวาจา/ด้วยตนเองต่องานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ 11) จดหมาย

“...แนวปฏิบัติการดำเนินการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนคือการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย และคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน และมีการเตรียมการสำหรับผู้ใกล้เคียงที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลางรวมถึงการประสานงานกับฝ่ายกิจการสภาเทศบาล...”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...เทศบาลมีระบบการรายงานและสามารถตอบสนองการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบการบริการ โดย 1) แจ้งให้ทราบด้วยตนเองทางวาจา 2) ทางโทรศัพท์ 3) ทางWebsite 4) มีการประเมินความพึงพอใจในการแก้ปัญหา/ตอบสนองข้อ

ร้องเรียนไปแล้วโดยการติดตามผลการดำเนินงานผ่านการสอบถามโดยตรง 5) จัดหมายตอบกลับ และ 6) เพจ Facebook...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

โดยขั้นตอนที่สำคัญในการดำเนินการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาล ดังนี้

1) การสร้างช่องทางสื่อสาร สภาเทศบาลควรมีช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์สำหรับรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ หรือห้องสนทนาออนไลน์ที่เปิดให้ประชาชนสนทนากับผู้บริหาร นอกจากนี้ยังสามารถใช้โทรศัพท์หรืออีเมลเป็นช่องทางเพื่อรับฟังเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วย

2) การรับฟังและบันทึกข้อมูล เมื่อมีการร้องทุกข์เข้ามา สภาเทศบาลควรที่จะรับฟังและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ เพื่อให้เข้าใจดีว่าปัญหาเป็นอย่างไรและควรแก้ไขอย่างไร

3) การวิเคราะห์และการตรวจสอบ ข้อมูลที่รับมาจะต้องถูกวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจสาเหตุและปัญหาหลัก จากนั้นควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น

4) การตอบกลับและแก้ไขปัญหา สภาเทศบาลควรมีการตอบกลับประชาชนให้ทราบว่าปัญหาได้รับการพิจารณาและกำลังดำเนินการแก้ไขอยู่ หากสามารถแก้ไขปัญหาก็ควรแจ้งให้ประชาชนทราบเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

5) การเผยแพร่ข้อมูล สภาเทศบาลควรที่จะเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการให้กับประชาชน สามารถทำได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์สำหรับประชาชน หรือสื่อสังคมออนไลน์

6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วม สภาเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสนทนาเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยอาจจัดประชุมหรือกิจกรรมสื่อสารเพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและแนวคิดของตนได้

7) การปรับปรุงกระบวนการ สภาเทศบาลควรนำข้อมูลและประสบการณ์จากการรับฟังเรื่องร้องทุกข์มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในอนาคต เพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพยิ่งขึ้น

การดำเนินการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างมีระบบและรอบคอบ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมจากสภาเทศบาลและผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสภาเทศบาลและประชาชนในชุมชนนั้น ๆ

2.1.3 การประเมินผลการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงาน กิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการสื่อสารเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการของสภาเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยให้เข้าใจถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ การประเมินผลด้านนี้ช่วยให้สภาเทศบาลสามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นตามความต้องการของประชาชนได้

“...สามารถประเมินผลเพื่อให้ยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่นทำให้เกิดความซ้ำซ้อน เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา เป็นการลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งรัด ทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลาเพื่อยุติเรื่องดังกล่าวให้เร็วที่สุด...”

(เวชยันต์ หนูรักษา วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...การจัดกิจกรรมเชิงสถานการณ์ เช่น การประชุมทางชุมชนหรือการสำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อเข้าใจปัญหา ตอบสนองต่อเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนอย่างทันทั่วทั้งที่และเป็นระบบ เพื่อแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่...”

(ชวัลกร ฉะชัยกุล, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566)

สำหรับขั้นตอนที่สำคัญในการประเมินผลการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการของสภาเทศบาลมีดังนี้

1) **การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน** กำหนดว่าเป้าหมายหลักของการประเมินคืออะไร ว่าต้องการทราบเจตนาหรือความคาดหวังของประชาชนต่อการรับเรื่องร้องทุกข์ และต้องการนำข้อมูลเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาด้านใด

2) **การกำหนดตัวชี้วัด (Indicators)** ระบุตัวชี้วัดที่ช่วยในการวัดผลสำหรับการประเมิน เช่น ร้อยละของรายงานที่ได้รับการตอบกลับจากประชาชน ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์ เป็นต้น

3) **การเก็บข้อมูล** รวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นผ่านการสำรวจของประชาชน สัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4) **การวิเคราะห์และประเมินผล** วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อดูความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการรับเรื่องร้องทุกข์ ทำการเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เพื่อดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเข้ากับเป้าหมายหรือไม่

5) **การสรุปผลและเสนอแนะ** สรุปผลการประเมินและนำเสนอข้อมูลเชิงสรุปให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พวกเขาเข้าใจแนวโน้มและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการรับเรื่องร้องทุกข์

6) **การดำเนินการปรับปรุง** ใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินเพื่อดำเนินการปรับปรุงการให้บริการและการสื่อสารในการรับเรื่องร้องทุกข์ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

7) **การติดตามและประเมินผล** ติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงที่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และทำการประเมินผลอีกครั้งเพื่อดูว่ามีการพัฒนาขึ้นหรือไม่

การประเมินผลการสื่อสารด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

2.2 การจัดการสื่อสารด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน

2.2.1 การวางแผนการสื่อสารด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนการสื่อสารด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนตามแนวคิดการทำงานในปัจจุบันเป็นเชิงรุก สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่รัฐได้ตลอดเวลาในทุกช่องทางที่ประชาชนสัมพันธ์ไว้ โดยไม่รอให้ประชาชนเกิดปัญหาแล้วค่อยมาแก้ไข แต่ในอดีตเป็นเชิงรับ ไม่มีข้อมูลเป้าหมายและแผนงานรองรับ เป็นการปฏิบัติงานในลักษณะรอให้ประชาชนเดือดร้อนจนไม่สามารถอดทนได้อีกต่อไปแล้วจึงมาแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชน การสื่อสารระหว่างกันจะช่วยกระตุ้นให้สภาเทศบาล และชุมชนได้จัดกิจกรรมความสัมพันธ์ที่มีต่อกันเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นประชาธิปไตยเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดเสวนา หรือ สภากาแฟ เพื่อพูดคุย ปรัชญาหารือ และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน ทั้งนี้การมีองค์กรภาคประชาชนที่หลากหลาย และเข้มแข็ง จะทำให้ประชาชนในพื้นที่นั้นมีความกระตือรือร้นและตระหนักถึงความจำเป็นในการเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของเทศบาล

สภาเทศบาลหน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น เป็นหน้าที่โดยทั่วไปของผู้แทน ประชาชนอยู่แล้ว เช่น รับฟังปัญหา ความต้องการ ความเดือดร้อน ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนในเทศบาล แล้วนำข้อเรียกร้องเหล่านั้นเสนอต่อฝ่ายบริหารให้ฝ่ายบริหารดำเนินการแก้ไขให้ หรือในบางเรื่องที่สมาชิกสภาเทศบาลสามารถกระทำตัวเอง

สมาชิกสภาเทศบาลก็จะดำเนินการแก้ไขได้เลย หรือหากในบางเรื่องอยู่เกินขอบเขตอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการได้ สมาชิกสภาเทศบาลก็จะทำหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป การดำเนินการเพื่อให้ฝ่ายบริหารกระทำตามข้อเรียกร้องของตมนั้น อาจกระทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำหนังสือยื่นแสดงปัญหาของประชาชนในเทศบาลผ่านไปยังนายกเทศมนตรี เป็นต้น และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวของตมกับผู้ที่มีอำนาจ ร้องขอให้ผู้มีอำนาจดำเนินการให้ เป็นต้น

“...สมาชิกสภาเทศบาลเป็นตัวแทนของประชาชนในระดับพื้นที่ของเทศบาลรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชน และมีความใกล้ชิดกับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในชุมชนนั้น ๆ สมาชิกสภาเทศบาลจึงมีหน้าที่ในการปัญหานั้น ๆ มาดำเนินการแก้ไข โดยมาตรการต่าง ๆ เช่น การนำเสนอต่อคณะเทศมนตรีในการประชุมสภาเทศบาล เป็นต้น...”

(เวชยันต์ หนูรักษา วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...นอกจากนี้ จะเห็นว่าการนำเสนอข้อมูลของคณะเทศมนตรี เป็นไปอย่างอิสระ แต่ในบางครั้งถึงแม้ว่าสมาชิกสภาเทศบาลจะรู้ถึงปัญหาของประชาชน แต่ไม่สามารถสั่งการให้พนักงานเทศบาลปฏิบัติได้...”

(สุดเขต ทองสินุช วันที่ 5 มีนาคม 2566)

การวางแผนการสื่อสารด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างการพัฒนาทางด้านการสื่อสารให้กับชุมชนและประชาชนในพื้นที่ที่เทศบาล ขั้นตอนดังกล่าวนี้มักจะเป็นเชิงบูรณาการและใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสังคมและชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล ดังนั้นเราสามารถอธิบายกระบวนการวางแผนได้ดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูล การวางแผนการศึกษาปัญหาของประชาชนในสภาเทศบาลจะเริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการศึกษาของชุมชน ข้อมูลเหล่านี้ อาจมาจากการสำรวจความต้องการของประชาชน การประชุมสาธารณะ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษาที่มีอยู่แล้ว

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมมาจะถูวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของชุมชนในสภาเทศบาล การวิเคราะห์นี้อาจใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ หรือการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3) การกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ หลังจากที่มีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของชุมชนแล้ว สภาเทศบาลจะต้องกำหนดเป้าหมายการศึกษาและยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม เป้าหมายเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องข้องกับการเพิ่มคุณภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล

4) การวางแผนและดำเนินการ สภาเทศบาลจะต้องวางแผนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ การดำเนินการนี้อาจรวมถึงการกำหนดงบประมาณ การรับบุคลากรเพิ่มเติม หรือการสร้างโครงการใหม่

5) การติดตามและประเมินผล หลังจากการดำเนินการเสร็จสิ้น สภาเทศบาลจะต้องติดตามและประเมินผลเพื่อดูว่าการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ การประเมินผลนี้จะช่วยให้สามารถปรับปรุงแผนการศึกษาในอนาคตได้

การวางแผนการสื่อสารปัญหาของประชาชนในสภาเทศบาลมีความสำคัญเนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของชุมชน ปัญหาและความต้องการในการศึกษาของประชาชนมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการวางแผนและปรับปรุงการศึกษาให้เหมาะสมกับความต้องการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการสื่อสารเป็นหนทางสำคัญในการส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม การที่สภาเทศบาลต้องให้ความสนใจและวางแผนการศึกษาของประชาชนที่อาจจะมีความเป็นกลางต่อการเข้าถึงการสื่อสารอาจช่วยให้ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาตนเอง และการวางแผนการสื่อสารในสภาเทศบาลเป็นการสร้างฐานการศึกษาที่แข็งแกร่งและยั่งยืนสำหรับชุมชนและประชาชนในพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลให้มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืนในอนาคต

การวางแผนการสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการแบ่งปันข้อมูลและสื่อสารกับประชาชนและส่วนที่เกี่ยวข้องในงานกิจการสภาเทศบาล เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาการสื่อสารและความต้องการของชุมชน ขั้นตอนที่สำคัญในการวางแผนการสื่อสารมีดังนี้

1) การรับรู้และทราบข้อมูล เริ่มต้นด้วยการเรียนรู้และทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในสภาเทศบาล ข้อมูลเหล่านี้อาจมาจากการสำรวจ สัมภาษณ์ การประชุมสาธารณะ หรือข้อมูลทางการศึกษาที่มีอยู่

2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะสื่อสารด้วย กลุ่มเป้าหมายอาจเป็นประชาชนในชุมชน ผู้ปกครอง องค์กรทางศึกษา หรือผู้บริหารสภาเทศบาล

3) การวางแผนการสื่อสาร วางแผนการสื่อสารโดยระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสื่อสาร รวมถึงข้อควรระวังในการสื่อสาร การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การใช้สื่อสังคม การประชุมสาธารณะ หรือการสร้างวัสดุสื่อสาร

4) การสร้างข้อมูลและสื่อสาร สร้างข้อมูลและสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การเขียนรายงาน การสร้างสื่อทางอินเทอร์เน็ต การจัดทำสื่อสังคม หรือการสร้างคอนเทนต์

5) การสื่อสารและการกระทำ ดำเนินการสื่อสารตามแผนที่กำหนด และระบุขั้นตอนการกระทำที่ควรดำเนิน เช่น การจัดการประชุมสาธารณะ การแจ้งเตือนผ่านสื่อสังคม หรือการจัดกิจกรรมการศึกษา

6) การติดตามและประเมินผล ติดตามและประเมินผลของการสื่อสารเพื่อดูว่าสื่อสารได้ผลหรือไม่ และปรับปรุงแผนการสื่อสารตามความต้องการ

ผู้วางแผนการสื่อสารในการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลอาจเป็นทีมงานหรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร หรืออาจเป็นหน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบในการสื่อสารในสภาเทศบาล บางครั้งอาจมีการร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสื่อสารและการศึกษาเพื่อช่วยในการวางแผนการสื่อสารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การวางแผนการสื่อสารด้านการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนควรปฏิบัติดังนี้

1) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน สื่อสารควรเป็นกระบวนการที่รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา การให้โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเสนอความคิดเห็นเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการนี้

2) การศึกษาข้อมูลและข่าวสาร การสร้างข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นมีข้อมูลข้อเท็จจริงเป็นที่ประจักษ์ เพื่อให้สื่อสารมีพื้นฐานข้อมูลที่แน่นอน เชื่อถือได้

3) การเลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม ควรเลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและประชาชนที่เป็นเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์หรือการประชาสัมพันธ์สาธารณะ

4) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การสื่อสารควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจข้อมูลและข้อความได้อย่างถูกต้อง

5) การสร้างความรับผิดชอบ ให้ความรับผิดชอบต่อการสื่อสารแก้ไขปัญหาและการดำเนินการตามแผนที่ได้รับการสนับสนุน

6) การติดตามและประเมินผล ควรมีการติดตามและประเมินผลของการสื่อสารเพื่อทราบว่าแผนการสื่อสารมีผลสำเร็จหรือไม่ และสามารถปรับปรุงได้ตามความจำเป็น

7) การใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง ควรใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ในการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนหรือการสื่อสารที่ไม่เชื่อถือได้

8) การรักษาความโปร่งใส ควรให้ข้อมูลที่เป็นความจริงและประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย เพื่อสร้างความโปร่งใสในกระบวนการสื่อสารทางการศึกษา

การปฏิบัติตามข้อแนะนำข้างต้นจะช่วยให้การสื่อสารทางการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์ต่อการแก้ไขปัญหาในด้านที่ต้องการควรได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือรับผิดชอบจากทุกภาคส่วนของสังคม และการวางแผนการสื่อสารทางการศึกษาปัญหาของประชาชนควรหลีกเลี่ยง ดังนี้

1) การละเมิดความโปร่งใส ควรเลี่ยงการส่งผ่านข้อมูลที่ไม่ว่างต้องหรือการปิดบังข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งอาจเป็นการละเมิดความโปร่งใสและความเชื่อถือของประชาชนในกระบวนการสื่อสาร

2) การใช้ข้อมูลปลอม ควรเลี่ยงการใช้ข้อมูลปลอมหรือเท็จในการสื่อสาร เนื่องจากสิ่งนี้อาจก่อให้เกิดความสับสนและเสียเวลาของประชาชน

3) การใช้ภาษาที่ซับซ้อนหรือเทคนิค ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อนเมื่อสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาการศึกษา เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจและรับรู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

4) การไม่ให้โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ควรเลี่ยงการไม่ให้โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร เนื่องจากความร่วมมือและความเห็นต่างตั้งของประชาชนมีความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการศึกษา

5) การไม่รับฟังความคิดเห็น ควรเลี่ยงการไม่รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เพราะสิ่งนี้อาจทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามความเป็นจริงและไม่ได้รับความสนับสนุนจากประชาชน

6) การละเมิดความเป็นส่วนตัว ควรปฏิบัติอย่างรอบคอบในการรักษาความเป็นส่วนตัวของประชาชนในกระบวนการสื่อสาร ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

7) การไม่รับผิดชอบ ควรมีความรับผิดชอบในการสื่อสารและการดำเนินการตามแผนการสื่อสาร และไม่ควรหลีกเลี่ยงหรือปิดบังความรับผิดชอบในกระบวนการนี้

2.2.2 การดำเนินการสื่อสารทางการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการสื่อสารทางการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลด้วยการดำเนินการของสมาชิกสภาเทศบาลนั้น เพื่อให้ฝ่ายบริหารกระทำตามข้อเรียกร้อง อาจกระทำได้ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำหนังสือยื่นแสดงปัญหาของประชาชนในเทศบาลผ่านไปยังนายกเทศมนตรี หรือกระทำในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การเป็นผู้นำเพื่อหารือและเสนอข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารโดยตรงโดยมีประชาชนเป็นผู้มีส่วนร่วมในวาระโอกาส

ต่าง ๆ เช่น ในระหว่างการพบปะระหว่างผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และประชาชนเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำในทุก ๆ ปี เป็นต้น ดำเนินการด้วยกระบวนการสื่อสารซึ่งประกอบด้วย 1) เป็นการสื่อสารสองทาง 2) เริ่มต้นเร็ว มีเวลาเพียงพอ 3) ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ 4) ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย 5) ใช้รูปแบบวิธีการเหมาะสม 6) ใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารเหมาะสม 7) ดำเนินการด้วยความจริงใจ

“...การสื่อสารในทุก ๆ ครั้งต้องมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับสภาพของเทศบาลที่ต้องการพัฒนากับปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและยั่งยืน การสื่อสารที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเพื่อสู่การพัฒนาเทศบาลในทุกมิติ ลดความเข้าใจผิดในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ต้องเกิดความตระหนักรู้เหตุและผลจากการสื่อสาร...”

(มรินทร์ ตันติขำนาญกุล วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลนั้นจะส่งผลต่อปัญหาของประชาชนไปถึงฝ่ายบริหาร เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และลดปัญหาความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้เกิดความเท่าเทียมกัน...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

การดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลมีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล ดังนั้น การสื่อสารที่เกิดขึ้นมาจากเหตุผลต่อไปนี้

1) ความใกล้ชิดกับประชาชน เทศบาลเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด พวกเขาอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่เทศบาลบริหาร และมีความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตในพื้นที่นั้น ดังนั้น พวกเขามีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างลึกซึ้ง

2) บทบาทของเทศบาล เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการและพัฒนาพื้นที่ในเขตของตนเอง ซึ่งรวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารงานสาธารณสุข การจัดการการจราจร การส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชน การสื่อสารด้านปัญหาเป็นส่วนสำคัญในการประสานงานและรับข้อมูลจากประชาชนเพื่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่

3) ความโปร่งใสและการรับผิดชอบต่อ การสื่อสารที่ดีกับประชาชนช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อในการบริหารจัดการของเทศบาล ประชาชนที่รู้ว่าเทศบาลฟังและรับฟังปัญหาของพวกเขาก็จะมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเทศบาลในการแก้ไขปัญหา

4) การเคารพสิทธิและความคิดเห็น การสื่อสารด้านปัญหาเป็นช่องทางที่ช่วยให้ประชาชนรู้สึกถูกเคารพและมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น นี่เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการดำเนินการสาธารณะและการดำเนินงานของเทศบาล

5) การสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ การสื่อสารที่ดีกับประชาชนช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลและประชาชน ซึ่งอาจช่วยในการรวบรวมแรงจูงใจและการร่วมมือในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของพื้นที่นั้น

งานกิจการสภาเทศบาลมักจะมีโอกาสเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น รายงานปัญหา และมีการจัดการเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่นั้นให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนในที่สุด โดยการดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนในงานกิจการของเทศบาลเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนและรวมถึงการปฏิบัติหลายขั้นตอน ดังนี้

1) การเก็บข้อมูล เพื่อเริ่มกระบวนการสื่อสาร ทีมงานของสภาเทศบาลจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ถูกรายงานโดยประชาชน ข้อมูลนี้อาจมาจากการรายงานทางโทรศัพท์ อีเมล หรือแบบฟอร์มออนไลน์ ผู้รับข้อมูลนี้อาจเป็นพนักงานหรือทีมงานที่มีหน้าที่รับข้อมูลจากประชาชน

2) การตรวจสอบและจัดระเบียบข้อมูล ข้อมูลที่รับมาจะต้องถูกตรวจสอบความถูกต้องและจัดระเบียบให้เหมาะสมเพื่อการดำเนินการต่อไป

3) การสร้างรายงาน ข้อมูลที่ถูกตรวจสอบและจัดระเบียบจะถูกนำมาสร้างรายงานเพื่อให้สภาปัญหาเข้าใจได้ชัดเจน รายงานนี้จะรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของปัญหา ตำแหน่งที่เกิดปัญหา และรายละเอียดอื่น ๆ

4) การสื่อสารกับประชาชน สำหรับการสื่อสารกลับไปยังประชาชนเราต้องมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล หรือการใช้พอร์ทัลออนไลน์เพื่อรับข้อมูลเพิ่มเติมหรือรายงานความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา

5) การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหา นี่อาจเป็นกระบวนการภายในที่เทศบาลต้องดำเนินการหรือต้องนำไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ

6) การสื่อสารผลลัพธ์ สภาเทศบาลต้องสื่อสารผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา กับประชาชน นี่อาจเป็นการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงการดำเนินการที่กำลังดำเนินหรือผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา

7) การรักษาความโปร่งใสและความโปร่งใส การสื่อสารควรมีความโปร่งใสและความโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและมีความเชื่อมั่นในกระบวนการแก้ไขปัญหาของเทศบาล

การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลอาจเป็นทีมงานหรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบในการรับข้อมูลจากประชาชนและดำเนินการตามขั้นตอนข้างต้น อาจเป็นพนักงานในหน่วยงานสาธารณสุข หน่วยงานการจราจร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่มีหน้าที่จัดการปัญหาของประชาชนในพื้นที่นั้น สำหรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมาก อาจจำเป็นต้องมีทีมงานที่ร่วมมือและใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะตามความเหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในที่สุด การดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญและต้องปฏิบัติอย่างระมัดระวังเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและไม่สร้างความสับสนเพิ่มเติมในสังคม ดังนั้น ข้อพึงปฏิบัติในการมีดังนี้

1) อย่าหลีกเลี่ยงการสื่อสาร การไม่ประทับใจปัญหาหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่นไม่มีประโยชน์ในการแก้ปัญหาและอาจทำให้เพิ่มความไม่พึงประสงค์ในสังคม เมื่อพบปัญหาควรสื่อสารอย่างเปิดเผยและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2) ใช้ภาษาและคำพูดที่สุภาพ การใช้ภาษาที่สุภาพและไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกถึงการขยี้หรือดูถูกคือสิ่งสำคัญ เพราะจะช่วยให้สื่อสารเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศที่พร้อมสำหรับการแก้ไขปัญหา

3) รับฟังและเห็นคุณค่าของความคิดเห็นอื่น การรับฟังและให้โอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นและความเห็นที่แตกต่างสามารถช่วยในการค้นหาแนวทางแก้ไขที่ดียิ่งขึ้น

4) การค้นหาข้อมูลและความจริง สื่อสารควรถูกพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องและความจริง เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาให้เข้าใจอย่างถูกต้องและอาจต้องค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนการสื่อสาร

5) ใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม การสื่อสารในสื่อสังคมหรือสื่อออนไลน์อาจมีแรงกดดันและความเป็นอันตราย ควรระมัดระวังในการใช้ช่องทางสื่อสารและคำนึงถึงผลที่อาจเกิดขึ้น

6) สร้างบรรยากาศของการสร้างสันติภาพและแก้ไขปัญหา การสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและสันติภาพเพื่อการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อคนรู้สึกถึงความปลอดภัยและมีโอกาสในการแก้ไขปัญหา มีโอกาสที่จะเรียนรู้และสร้างความดียิ่งขึ้น การสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องมีการพิจารณาและความอาจระมัดระวัง การปฏิบัติตามข้อนี้สามารถช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาทางสังคมได้มากขึ้น

การดำเนินการสื่อสารเรื่องปัญหาของประชาชนต้องคำนึงถึงข้อควรปฏิบัติ และข้อที่ไม่ควรปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อประสบความสำเร็จและไม่สร้างความสับสนหรือความขัดแย้งเพิ่มเติม ดังนั้น ข้อที่ไม่ควรปฏิบัติในการดำเนินการสื่อสารด้านปัญหาของประชาชนมีดังนี้

1) **การใช้คำหยาบคายหรือโจมตี** การใช้ภาษาที่สกปรกหรือโจมตีผู้อื่นไม่เพียงแต่ไม่มีประโยชน์แต่ยังสามารถทำให้เพิ่มความขัดแย้งและความไม่พึงประสงค์ในสังคม.

2) **การแพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือเท็จ** การแพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือเท็จจะสร้างความสับสนและความไม่เชื่อถือในสื่อสาร

3) **การเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น** การเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวของคนอื่น ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวและอาจมีผลเสียร้ายต่อผู้นั้น

4) **การใช้ความรุนแรงหรือการคุกคาม** การใช้ความรุนแรงหรือการคุกคามในการสื่อสารเป็นทางที่ไม่เหมาะสมและไม่ควรถูกต้อง

5) **การเล่นเกมการเมือง** การใช้การสื่อสารเพื่อเล่นเกมการเมืองหรือเพื่อประโยชน์ส่วนตัวทางการเมืองไม่เพียงแต่ไม่ควรแต่ยังสามารถทำให้สื่อสารขาดความเป็นกลางและเสี่ยงต่อความถูกต้องและความเชื่อถือ

6) **การละเมิดกฎหมาย** การใช้สื่อสารเพื่อละเมิดกฎหมายหรือสร้างความไม่สงบในสังคมควรถูกหลีกเลี่ยง เพราะมันอาจนำไปสู่ความผิดทางกฎหมายและการลงโทษ

การสื่อสารเรื่องปัญหาของประชาชนควรสอดคล้องกับคุณภาพและความเหมาะสม โดยปฏิบัติตามข้อนี้จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจร่วมได้อย่างสร้างสรรค์และเป็นสันติภาพในสังคม

2.2.3 การประเมินผลการสื่อสารด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการสื่อสารด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาลจะช่วยส่งเสริมฝ่ายบริหารในการเสนอแผนพัฒนาเทศบาลด้วยการใช้ข้อมูลผลการประเมินช่วยให้สามารถเข้าใจปัญหาและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เทศบาล ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการพัฒนา โดยการประเมินผลนี้ต้องอาศัยหลักแห่งความถูกต้อง ความเชื่อถือได้ และมีความยุติธรรม ซึ่งกระบวนการประเมินผลการสื่อสารปัญหาของประชาชนนั้นต้องประกอบด้วย 1) การกำหนดขอบเขตการประเมินผล 2) การกำหนดรูปแบบวิธีการประเมินผลหรือการออกแบบการประเมินผล 3) การดำเนินการประเมินผล 4) การแปลความของข้อมูลและการเขียนรายงานผลการประเมิน และ 5) การใช้ประโยชน์จากการประเมินผล

“...การประเมินผลการสื่อสารจากสมาชิกสภาเทศบาลด้วยการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนด้วยลายลักษณ์อักษรที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการของประชาชน รวมถึงวิธีการถ่ายทอดความรู้โดยวาจา ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญของสมาชิกสภาเทศบาลทุกแห่ง...”

(เรวิญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...การประเมินผลจากการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนได้ตรงตามความต้องการให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน ไม่ใช่รับเรื่องแล้วขาดการติดตามประเมินผลความคืบหน้าในการปฏิบัติงาน...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

การประเมินผลการสื่อสารด้านปัญหาของประชาชนในงานกิจการของสภาเทศบาลมีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้เทศบาลสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการสื่อสารด้านปัญหาของประชาชนในงานกิจการสภาเทศบาล

1) ความโปร่งใส การประมาณการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความโปร่งใสขององค์กร การประเมินผลช่วยให้สภาเทศบาลสามารถตรวจสอบว่าการสื่อสารถูกดำเนินการตามข้อกำหนดและกระบวนการที่ถูกต้องหรือไม่ และปรับปรุงตามที่จำเป็นในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อบกพร่องในการสื่อสาร

2) ความน่าเชื่อถือ การสื่อสารที่ดีทำให้ประชาชนมีความน่าเชื่อถือในสภาเทศบาลและงานกิจการของมัน เมื่อประชาชนรู้สึกว่าคุณสมบัติฟังและประเมินความคิดเห็นของพวกเขาอย่างตั้งใจ ประชาชนมักจะมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการบริหารงาน

3) การปรับปรุงการบริการ การประเมินผลการสื่อสารช่วยให้สภาเทศบาลสามารถรับข้อมูลจากประชาชนเพื่อปรับปรุงบริการและโครงการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

4) การบริหารความขัดแย้ง การประเมินผลการสื่อสารช่วยให้สภาเทศบาลสามารถตรวจสอบและแก้ไขความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างองค์กรและประชาชน ซึ่งสามารถป้องกันปัญหาทางกฎหมายและความไม่พึงพอใจในอนาคต

5) การสร้างความเข้าใจ การประเมินผลการสื่อสารช่วยให้สภาเทศบาลเข้าใจและรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือการข้อสันนิษฐานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การประเมินผลการสื่อสารด้านปัญหาของประชาชนในสภาเทศบาลสามารถทำได้โดยใช้เครื่องมือและกระบวนการต่าง ๆ เช่น สํารวจความพึงพอใจของประชาชน การจัดประชุมหรือสัมมนากับประชาชน การตรวจสอบสื่อสารในสื่อต่าง ๆ และการสร้างรายงานการประเมินผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงงานกิจการของสภาเทศบาลในระยะยาวและระยะสั้น ดังนี้

1) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน สามารถใช้การสำรวจหรือสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีอยู่ โดยใช้แบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ การสำรวจนี้จะช่วยให้เข้าใจว่าประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการสื่อสารที่องค์กรหรือสภาเทศบาลทำไปแล้ว

2) การจัดประชุมหรือสัมมนา การจัดประชุมหรือสัมมนาเป็นโอกาสที่ดีในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสนทนาและการสื่อสารกับองค์กรหรือสภาเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนนำเสนอปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการต่อ

3) การตรวจสอบสื่อสาร การตรวจสอบสื่อสารที่ออกมาจากองค์กรหรือสภาเทศบาลเป็นวิธีที่สามารถใช้ในการประเมินคุณภาพของข้อมูลและข้อความที่ถูกส่งออก ควรตรวจสอบว่าข้อมูลเป็นที่ถูกต้องและชัดเจน และว่ามีกรรับฟังและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่

4) การรวบรวมข้อมูลการติดต่อ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อกับประชาชน เช่น จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ระยะเวลาในการตอบสนอง และแบบฟอร์มการติดต่ออื่น ๆ สามารถช่วยในการประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสาร

5) การใช้ KPI (Key Performance Indicators) การตั้งค่าตัวชี้วัดประสิทธิภาพหรือ KPI เพื่อวัดผลการสื่อสาร เช่น ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือคำร้องเรียน อัตราการตอบสนองต่อคำร้องเรียน หรือความถี่ของการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้สามารถปรับปรุงและดำเนินการตาม KPI

6) การใช้สำรวจความคิดเห็นหรือรีวิวออนไลน์ สํารวจความคิดเห็นหรือรีวิวที่ปรากฏออนไลน์เกี่ยวกับสภาเทศบาลหรือองค์กร เพื่อเข้าใจความคิดเห็นและความคาดหวังของประชาชนในรูปแบบของสื่อสารออนไลน์

ผู้ประเมินผลการสื่อสารขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของเหตุการณ์ ประชาชนเองสามารถเป็นผู้ประเมินผลการสื่อสารได้ในบางกรณี เช่น การให้ความคิดเห็นผ่านการสำรวจความคิดเห็น แต่ในบางกรณีสภาเทศบาลหรือองค์กรอื่นอาจมีทีมผู้ประเมินผลการสื่อสารที่เฉพาะหน้าที่ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การสื่อสาร หรือใช้บุคคล โดยการประเมินผลการสื่อสารปัญหาของประชาชนเป็นขั้นตอนสำคัญในการแก้ไขปัญหาและรับข้อมูลจากประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อพึงปฏิบัติในการประเมินผลการสื่อสารปัญหาของประชาชนดังนี้

1) **การรับฟัง** ฟังความคิดเห็นและปัญหาของประชาชนอย่างรอบคอบและให้ความสนใจอย่างจริงจัง การใช้ทักษะการฟังในการเข้าใจประเด็นและข้อสงสัยของประชาชนมีความสำคัญมาก

2) **การสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้าง** การสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสื่อสารอย่างเสรีและไม่กลัวการละเมิดสิทธิประชาชนในการแสดงความคิดเห็น

3) **การสร้างช่องทางสื่อสาร** การสร้างช่องทางที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายในการรับข้อมูลและความคิดเห็นจากประชาชน เช่น การติดตั้งเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำหรับรับข้อมูล

4) **การสร้างความโปร่งใส** การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลและการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่เข้าใจและโปร่งใสต่อประชาชน

5) **การตอบสนองที่รวดเร็ว** การตอบสนองต่อข้อมูลและข้อสงสัยของประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นกันเอง

6) **การใช้ข้อมูลในการดำเนินการ** การนำข้อมูลและข้อสังเกตจากประชาชนมาใช้ในการวางแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหา

7) **การรักษาความเชื่อมั่น** การสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานราชการกับประชาชน โดยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและเป็นกันเอง

8) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอย่างระมัดระวังและใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำเช่นนั้น

9) **การประเมินผลการสื่อสาร** การวิเคราะห์และประเมินผลของการสื่อสารปัญหาของประชาชนเพื่อปรับปรุงกระบวนการในอนาคต

10) **การเสริมสร้างการร่วมมือ** การสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานราชการและประชาชนในการแก้ไขปัญหา

การประเมินผลการสื่อสารด้านปัญหาของประชาชนเป็นกระบวนการสำคัญที่จะต้องทำอย่างรอบคอบและระมัดระวัง เพื่อประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในประชาชน ดังนั้น ควรหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในการประเมินผลการสื่อสารด้านปัญหาของประชาชนมีดังนี้

1) **การละเมิดความเป็นธรรม** ไม่ควรทำการประเมินผลด้วยสไตล์หรือเหตุการณ์ที่ละเมิดความเป็นธรรม ควรให้โอกาสแก้ไขปัญหาในทางที่เป็นธรรมและไม่เล็งเห็นประชาชนเป็นฝ่ายชั่งชาติหรือเสริมทางการเมือง

2) **การปกปิดข้อมูล** ไม่ควรซ่อนหรือปกปิดข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อสงสัย ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้พวกเขาสามารถทำความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

3) การละเว้นความเห็นต่าง ไม่ควรประเมินผลด้วยการละเว้นหรือละเมิดความเห็นต่างของประชาชน ควรให้โอกาสที่จะฟังและพิจารณาความเห็นและวิจารณ์ที่มาจากสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

4) การสร้างสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ไม่ควรใช้ความรุนแรงหรือก่อวินาศกรรมในการประเมินผล ควรสร้างสภาวะที่ปลอดภัยและสงบสุขสำหรับผู้รับการประเมิน

5) การขัดแย้งความสามารถ ไม่ควรประเมินผลโดยการขัดแย้งความสามารถของประชาชน ควรให้โอกาสและสนับสนุนให้พัฒนาทักษะและความสามารถของพวกเขา

6) การไม่ให้ข้อมูลติดต่อ ไม่ควรประเมินผลโดยการไม่ให้ข้อมูลติดต่อหรือการตอบสนองที่ไม่สมเหตุสมผล ควรเปิดช่องทางการติดต่อและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

2.3 การจัดการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ

2.3.1 การวางแผนการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการ

สภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาลต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประชุมสภาท้องถิ่นอาศัยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภา ท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ตามข้อ 5 วรรคหนึ่งได้บัญญัติให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รักษาการมีอำนาจตีความ วินิจฉัย กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยข้อบังคับ การประชุมสภาท้องถิ่น กรณีที่มีปัญหาโต้แย้งการปฏิบัติตามระเบียบหรือระเบียบไม่ได้กำหนดไว้ก็ให้ประธานสภา ท้องถิ่นเป็นผู้วินิจฉัยและใช้บังคับไปพลางก่อน แล้วให้ประธานสภาท้องถิ่นนำข้อโต้แย้งนี้เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อวินิจฉัยสั่งการ หรือใช้บังคับเฉพาะในการประชุมคราวนั้น และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย การประชุมสภาท้องถิ่นมี 4 ประเภท คือ 1) การประชุมสภาสมัยแรก 2) การประชุมสามัญ 3) การประชุมวิสามัญ และ 4) การเรียกประชุมกรณีไม่มีประธานสภาหรือประธานสภาไม่เรียกประชุม ในส่วนของการกำหนดจำนวนสมัยประชุมสามัญประจำปี ให้สภาเทศบาลกำหนดว่าการประชุมสมัยสามัญประจำปีแต่ละสมัยในปีนั้นจะเริ่มเมื่อใด แต่ละสมัยในปีนั้นมีการกำหนดกี่วัน และให้กำหนดวันเริ่มประชุมสมัยประชุมสามัญประจำปีสมัยแรกของปีถัดไปและมีกำหนดกี่วัน เมื่อสภาท้องถิ่นมีมติแล้วให้ประธานสภาท้องถิ่นทำเป็นประกาศของสภาท้องถิ่นและปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีที่ไม่ได้กำหนดสมัยประชุมสามัญประจำปีไว้ หรือไม่ได้กำหนดวันเริ่มประชุมสามัญประจำปีสมัยแรกในปีถัดไป หรือมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงสมัยประชุมสามัญประจำปีหรือวันเริ่มประชุมสามัญประจำปีที่กำหนดไว้แล้ว ให้ประธานสภาท้องถิ่นนำปรึกษาในสมัยประชุมสามัญประจำปีอื่น หรือในสมัยประชุมวิสามัญก็ได้

“...การวางแผนการสื่อสารด้านการประชุมสภาที่มีการกำหนดการประชุมไว้ล่วงหน้า มีการเตรียมการประชุมล่วงหน้าโดยประธานสภาท้องถิ่นแจ้งเป็นหนังสือให้สมาชิกสภาเทศบาลทราบล่วงหน้า พร้อมมีการติดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานเทศบาล...”

(มนตรี กัลยา วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...การวางแผนการสื่อสารด้านการประชุมสภาเทศบาล โดยการนัดประชุมระหว่าง สมัยประชุมนั้นให้ทำเป็นหนังสือ หรือจะบอกนัดในที่ประชุมสภาก็ได้...”

(สุจินต์ สมทรง วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...มีการประกาศให้ประชาชนเข้าฟังการประชุมของสภาเทศบาล เพื่อประชาชนที่สนใจเข้ารับฟังการประชุมได้ทราบล่วงหน้าเพื่อเตรียมตัวเข้าร่วมประชุมและปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง โดยประชาชนที่สนใจต้องทำหนังสือขออนุญาตเข้าฟังการประชุมและลงลายมือชื่อยื่นต่อประธานสภาเทศบาล...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

การวางแผนการสื่อสารเพื่อการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้สามารถสื่อสารและแสดงความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ ในการประชุมดังกล่าว ดังนั้น จึงควรดำเนินการวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อประสบความสำเร็จในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) **การเตรียมตัวก่อนการประชุม** สร้างกลุ่มงานหรือทีมงานที่จะรับผิดชอบ การสื่อสารในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น สารจากการประชุมก่อนหน้า รายงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องสรุปความสำคัญและข้อมูลสำคัญที่ต้องสื่อสารในการประชุม

2) **วางแผนการสื่อสาร** กำหนดเป้าหมายการสื่อสารให้ชัดเจน เช่น การสนับสนุน หรือการโต้แย้งเรื่องใด สร้างกลยุทธ์สื่อสารและเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การนำเสนอผ่านพรรคหรือการใช้สื่อออนไลน์ ตระหนักถึงประชากรเป้าหมายและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับพวกเขา สร้างข้อมูลและเอกสารสนับสนุนการสื่อสาร เช่น สไลด์ โพรเจคเตอร์ หรือรายงานเอกสารสรุป

3) **การศึกษาและเตรียมพร้อม** ศึกษาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องที่จะถูกสนับสนุนหรือโต้แย้ง เตรียมข้อมูลและเหตุผลที่รองรับสิ่งที่จะถูกนำเสนอ ฝึกฝนทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ

4) การสื่อสารในการประชุม ระบบการนำเสนอของคุณควรเป็นไปตามเวลา และชัดเจนให้โอกาสให้สมาชิกสภาสามัญวุฒิสภามีโอกาสถามคำถามหรือแสดงความคิดเห็นรับฟังและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5) การติดตามและการประเมิน ติดตามความคืบหน้าหลังการประชุมและสอบถามความคิดเห็น ประเมินความสำเร็จของการสื่อสารและหาวิธีปรับปรุงในครั้งถัดไป ที่สำคัญคือ การวางแผนการสื่อสารควรเน้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ของการประชุมสภาสามัญวุฒิสภา และการเรียนรู้จากประสบการณ์ก่อนหน้าเพื่อปรับปรุงในครั้งถัดไปได้ดียิ่งขึ้นในงานกิจการสภาเทศบาล

การวางแผนการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวุฒิสภาขึ้นอยู่กับโครงสร้างและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือองค์ที่จะจัดการประชุมนั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วผู้วางแผนการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวุฒิสภาอาจเป็นผู้บริหาร หรือทีมงานที่มีความรับผิดชอบในการจัดการประชุมและสื่อสารเกี่ยวกับประชุมนั้น ๆ ดังนี้

1) ผู้นำหรือประธานประชุม บุคคลที่รับผิดชอบในการนำประชุม และมีบทบาทในการวางแผนของการประชุมและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสภาสามัญวุฒิสภา

2) เจ้าหน้าที่สื่อสาร บุคคลหรือทีมงานที่มีความรับผิดชอบในการจัดการสื่อสารในการประชุม รวมถึงการสร้างเอกสารและวัสดุสื่อสาร เช่น การสร้างสไลด์ โปรเจคเตอร์ หรือระบบการสื่อสารออนไลน์

3) ทีมงานประชุม บุคคลที่เข้าร่วมประชุมสภาสามัญวุฒิสภาเป็นสมาชิกสามัญหรือสมาชิกอื่น ๆ ซึ่งมีบทบาทในการรับข้อมูลและเข้าร่วมสนทนา

4) ที่ปรึกษาการสื่อสาร บุคคลหรือทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร และการสนับสนุนผู้นำหรือทีมงานหลักในการวางแผนการสื่อสารและการสนับสนุนการสื่อสารในการประชุม

การวางแผนการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวุฒิสภาต้องกระทำให้เหมาะสมกับลักษณะและขอบเขตของการประชุม และต้องสนับสนุนวัตถุประสงค์ของการประชุมโดยมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพในการสื่อสารและการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นตามสถานการณ์และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในประชุมนั้น ๆ ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการวางแผนการสื่อสารจะต้องรับบทบาทที่เหมาะสมเพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างสมบูรณ์และประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวางแผนการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวุฒิสภาเป็นกระบวนการที่สำคัญและต้องปฏิบัติอย่างรอบคอบเพื่อให้ประชุมมีประสิทธิภาพ ดังนั้นมีบางข้อพึงปฏิบัติวางแผนการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวุฒิสภา ดังนี้

1) **การเตรียมตัวให้ดี** ควรเตรียมตัวและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างดีเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการประชุม

2) **ความชัดเจนและมีโครงสร้าง** การสื่อสารควรชัดเจนและมีโครงสร้าง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่มี ความกำกวม

3) **การสนับสนุนสมาชิก** ให้โอกาสสมาชิกที่เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพวกเขา

4) **การนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ** การนำเสนอควรเป็นไปตามเวลาและมีความรอบคอบ ใช้สื่อสารอย่างเหมาะสม เช่น สไลด์ โปรเจคเตอร์ และการใช้ตัวอย่างหรือข้อมูลเพื่อสนับสนุนข้อเสนอของคุณ

5) **การรับฟังและตอบสนอง** สร้างการสนับสนุนและให้โอกาสสำหรับความร่วมมือและการสนับสนุนจากสมาชิกอื่น ๆ ที่เข้าร่วมการประชุม

นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่คุณควรหลีกเลี่ยงในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ ดังนี้

1) **การเริ่มประชุมโดยไม่มี การเตรียมตัว** การประชุมควรเริ่มโดยมีการเตรียมตัวอย่างเพียงพอ การเริ่มประชุมโดยไม่มี การเตรียมตัวอาจทำให้ประชุมไม่เป็น ประสิทธิภาพที่มี ประสิทธิภาพ

2) **การไม่คำนึงถึงเวลา** การประชุมควรปฏิบัติตามเวลาที่กำหนด การเลื่อนเวลา การประชุมโดยไม่มีเหตุจะทำให้สมาชิกรู้สึกไม่พอใจและเสียสมาธิ

3) **การไม่ให้โอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม** การประชุมควรให้โอกาสสมาชิกมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและความเข้าใจ.

4) **การใช้ภาษาที่ซับซ้อนหรือเทคนิค** ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ซับซ้อนหรือเทคนิคมากเกินไป ให้ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

5) **การปิดกั้นความคิดเห็น** ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนออย่างเท่าเทียม

2.3.2 การดำเนินการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารเพื่อดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ เว้นแต่ที่ประชุมสภาจะตกลงกันเป็นอย่างอื่นในการประชุมนั้น และโดยทั่วไปวาระการประชุมจะเรียงลำดับก่อนหลัง ดังนี้ (1) เรื่องที่ประธานจะแจ้งให้ที่ประชุมทราบ (2) รับรองรายงานการประชุม (3) ญัตติแถลงนโยบายของผู้บริหาร (4) เรื่องด่วน (5) ญัตติข้อบัญญัติชั่วคราว (6) กระทั่งถาม (7) ญัตติ

ร่างข้อบัญญัติที่ค้างพิจารณา (8) ญัตติร่างข้อบัญญัติที่คณะกรรมการพิจารณาเสร็จแล้ว (9) ญัตติร่างข้อบัญญัติที่เสนอใหม่ (10) ญัตติอื่น ๆ

การสั่งปิดประชุม ประธานจะสั่งปิดประชุมก่อนหมดระเบียบวาระไม่ได้ เว้นแต่กรณีเกิดเหตุอลเวง ตามระเบียบข้อ 121 หาก (1) ถ้าประธานฝ่าฝืน (สั่งปิดก่อน) ให้สมาชิกสภาจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งที่มีอยู่ในที่ประชุม เห็นว่าให้เปิดประชุมต่อไป ให้ประชุมต่อไปตามระเบียบวาระจนหมด และให้รองประธานสภาเป็นประธานที่ประชุม ถ้ารองประธานสภาไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้

“...การลงมติในการประชุมสภาท้องถิ่น โดยมีวิธีลงมติการออกเสียงลงคะแนนเพื่อลงมติสองวิธี คือ การออกเสียงลงคะแนนเปิดเผย มีวิธีการ (1) ยกมือขึ้นพันศัรษะ (2) ยืนขึ้น (3) เรียกชื่อสมาชิกตามลำดับอักษรให้ออกเสียงลงคะแนนเป็นรายบุคคล...”

(ชะลอ ลุขลัน, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...การนับคะแนน การลงมติให้ถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ เว้นแต่มีกฎหมายบัญญัติเป็นอย่างอื่น ในกรณีที่มีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งโดยเปิดเผยเป็นเสียงชี้ขาด...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณนะ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การจัดประชุมสภาเทศบาลมีประโยชน์ต่อการให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาเทศบาลแล้ว ยังสามารถช่วยตรวจสอบข้อมูลร่วมกันเพื่อความถูกต้อง สามารถเสนอการแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมต่อไป...”

(มนตรี กัลยา วันที่ 5 มีนาคม 2566)

การดำเนินการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างมากเพื่อให้ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากสมาชิกสภาและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมีวิธีการดำเนินการสื่อสารที่ได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1) การเตรียมเอกสารและข้อมูล การเตรียมเอกสารสำคัญและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ ควรเตรียมเอกสารประชุมเช่น บันทึกการประชุมก่อนหน้า รายงานการดำเนินการของหน่วยงานต่าง ๆ ข้อมูลงบประมาณ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่สมาชิกสภาต้องรู้จักเพื่อตัดสินใจในการประชุม

2) การติดต่อสมาชิกสภา ผู้ดำเนินการสื่อสารควรติดต่อสมาชิกสภาล่วงหน้า เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประชุม รวมถึงส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องและกำหนดวันและเวลาของการประชุม โดยเราสามารถใช้อีเมล ข้อความ SMS หรือโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับสมาชิกสภา

3) การนำเสนอข้อมูล ในการประชุมสภาสามัญวิสามัญ, ควรมีการนำเสนอข้อมูลโดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย ภาพถ่าย กราฟ แผนที่ หรือโมเดลต่าง ๆ เพื่อช่วยในการอธิบาย และแสดงข้อมูลอย่างชัดเจน

4) การให้โอกาสให้สมาชิกสภาสามารถถามคำถามและให้ความเห็น ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาถามคำถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลและข่าวสารข้อเท็จจริงที่นำเสนอ นี่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างการสนับสนุนและความเข้าใจในการประชุม

5) การบันทึกข้อความสำคัญ ควรมีผู้บันทึกข้อความสำคัญในการประชุม เพื่อให้สามารถรับรู้และแจ้งข้อมูลสำคัญในภายหลัง การบันทึกควรมีความชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบการประชุม.

6) การสื่อสารผ่านสื่อสังคม การใช้เทคโนโลยีสื่อสารเชิงสังคมมีเดียเช่น การสตรีมสดผ่านอินเทอร์เน็ตหรือการใช้แพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์สามารถเพิ่มความสะดวกในการสื่อสารกับสมาชิกสภาที่อาจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมสดได้

ผู้ดำเนินการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวิสามัญควรมีความใส่ใจและคำนึงถึงความรู้สึกและความคาดหวังของสมาชิกสภาแต่ละคนเพื่อให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพในการประชุมสามัญวิสามัญของสภาเทศบาลของท่าน

การดำเนินการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญวิสามัญต้องปฏิบัติอย่างรอบคอบและเคารพในการประชุมสภา เพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น มีข้อพึงปฏิบัติและสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

ข้อพึงปฏิบัติ

1) ควรเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้สมาชิกสภาล่วงหน้า เพื่อให้พวกเขามีเวลาในการศึกษาและเตรียมตัวก่อนประชุม

2) ควรใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย กราฟ แผนที่ หรือโมเดลเพื่อช่วยในการอธิบายและแสดงข้อมูลอย่างชัดเจน

3) ควรให้โอกาสให้สมาชิกสภาถามคำถามและให้ความเห็น เพื่อสร้างการสนับสนุนและความเข้าใจในการประชุม

4) ควรมีผู้บันทึกข้อความสำคัญขณะประชุม เพื่อสรุปข้อมูลและตรวจสอบคำตอบตามวาระการประชุม

5) ควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างและเป็นกันเอง ให้สมาชิกสภาสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างเสรี

สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

- 1) ไม่ควรปกปิดข้อมูลสำคัญหรือซ่อนข้อจริง เนื่องจากการโกหกหรือปกปิดข้อมูลอาจส่งผลให้สมาชิกสภาไม่ได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการตัดสินใจ
- 2) ไม่ควรมีการใช้คำพูดหยาบคายหรือท่าทีที่ไม่เหมาะสมในการประชุม เนื่องจากอาจทำให้สภาเป็นที่ไม่สงบและไม่สมาชิกสภาไม่รู้สึกสบาย
- 3) ไม่ควรให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือที่ไม่มีหลักฐานเพื่อประกอบการตัดสินใจ เนื่องจากอาจทำให้สมาชิกสภาสับสนและไม่เชื่อถือข้อมูล
- 4) ไม่ควรขัดแย้งหรือปฏิเสธความเห็นและความคิดเห็นของสมาชิกสภาอย่างกะทันหัน เราควรเคารพและยอมรับความหลากหลายในการมอบอำนาจให้แก่สมาชิกสภา
- 5) ไม่ควรใช้การประชุมเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งบุคคลหรือแสดงความเจ็บปวดส่วนตัว การประชุมควรเน้นในการพูดคุยและตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสำหรับประโยชน์ของสภาและชุมชน

การปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติและระมัดระวังที่ไม่ควรปฏิบัติจะช่วยให้การประชุมสภาเป็นไปอย่างมีความเป็นระเบียบและสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการตัดสินใจของสมาชิกสภาเทศบาล

2.3.3 การประเมินผลการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาล โดยสามารถพิจารณาได้จากความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการ ปัญหาของประชาชนได้ การสังเกตการณ์เข้าร่วมประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีความสามารถในการอภิปรายหรือไม่ การแสดงความคิดเห็น การวิพากษ์วิจารณ์ การเสนอญัตติ การลงมติสภา การทูลถาม สามารถทำได้เต็มตามศักยภาพ ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลได้รับการเลือกตั้งมาจากประชาชนเลือกตั้งมาเพื่อทำหน้าที่ในท้องถิ่นเทศบาล

“...สมาชิกสภาเทศบาลหรือที่ประชุมแห่งสภาเทศบาลสามารถ อภิปรายและเสนอความเห็นในที่ประชุมสภาเทศบาลได้อย่างเต็มศักยภาพ...”

(เวชยันต์ หนูรักษา วันที่ 2 มีนาคม 2566)

“...ผู้บริหารเทศบาลจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อได้รับทราบผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจากสภาเทศบาล...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ผู้บริหารเทศบาลส่งผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สภาเทศบาลได้รับทราบและได้เสนอความเห็น หรือการตั้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะการพัฒนาท้องถิ่นในสภาเทศบาลแล้วส่งให้คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น...”

(เรวีญา ขจิตเนติธรรม, วันที่ 16 มีนาคม 2566)

การประเมินผลการสื่อสารในการประชุมสภาสามัญวิสามัญในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการสำคัญเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารและการประชุม เป็นข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารในอนาคต วิธีการประเมินผลการสื่อสารงานกิจการสภาอาจแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) **เตรียมการประเมิน** ก่อนที่จะประเมินผลการสื่อสาร ควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน และวางแผนการทำการประเมิน รวมถึงกำหนดวัตถุประสงค์ในการสื่อสารและประชุม

2) **เลือกวิธีการประเมิน** มีหลายวิธีในการประเมินผลการสื่อสาร เช่น การสำรวจความพึงพอใจ สามารถสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสภาหรือผู้เข้าร่วมการประชุมโดยใช้แบบสอบถามหรือสัมภาษณ์

3) **การติดตามผลการประชุม** การวิเคราะห์ข้อมูลและการบันทึกข้อความสำคัญจากการประชุมเพื่อตรวจสอบว่าวาระการประชุมได้ถูกสื่อสารและทำให้เกิดผลตามเป้าหมายหรือไม่

4) **การวิจัยคุณภาพการสื่อสาร** การใช้เครื่องมือวิจัยเพื่อวิเคราะห์ระบบการสื่อสาร การใช้สัญลักษณ์และข้อความ รวมถึงการประเมินการสื่อสารในมุมมองของความเป็นประสิทธิภาพ

5) **การเก็บข้อมูล** ในขั้นตอนนี้คุณจะต้องเก็บข้อมูลจากสมาชิกสภาหรือผู้เข้าร่วมการประชุมตามวิธีการที่เลือกไว้ ตัวอย่างเช่นการสำรวจความพึงพอใจหรือการบันทึกข้อความสำคัญ

6) **การวิเคราะห์ข้อมูล** ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางการปรับปรุงการสื่อสารและการประชุมในอนาคต

7) **การรายงานผล** จากการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อสรุปที่ได้ คุณควรรายงานผลการประเมินให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำการประชุมและสมาชิกสภา เพื่อให้พวกเขาสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการปรับปรุงการสื่อสาร

ผู้ประเมินผลการสื่อสารอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการประเมิน อาจเป็นบุคลากรภายในหรือภายนอกองค์กร เช่น ทีมวิจัย ที่ปรึกษา หรือสมาคมที่เชี่ยวชาญในการประเมินผลการสื่อสารในประชุมสภาเทศบาล ผู้ประเมินผลควรนำข้อมูลผลประเมินมาใช้ให้เป็นประโยชน์และสามารถใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

การประเมินผลการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญวิสามัญควรดำเนินการอย่างมีความระมัดระวังและมีความเป็นอิสระเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร ดังนั้น ข้อพึงปฏิบัติและสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติที่สำคัญมีดังนี้

ข้อพึงปฏิบัติ

1) **การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน** ก่อนที่จะทำการประเมินผล ควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินให้ชัดเจน เพื่อให้ทราบว่าคุณต้องการหาข้อมูลอะไรและวัตถุประสงค์ของการประเมินคืออะไร

2) **การเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสม** ควรเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการประเมิน ไม่ว่าจะเป็นการสำรวจความพึงพอใจ, การติดตามผลการประชุม, หรือวิจัยคุณภาพการสื่อสาร

3) **การใช้เครื่องมือและแบบสอบถามที่มีความถูกต้อง** เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามความคิดเห็น หรือเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจ ควรให้แน่ใจว่าเครื่องมือถูกออกแบบและผ่านกระบวนการทดสอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

4) **การรักษาความลับ** หากการประเมินรวมถึงข้อมูลที่อาจเป็นความลับหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนบุคคล ควรรักษาความลับและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

5) **การมีผู้ประเมินที่มีความเป็นอิสระ** ผู้ประเมินควรเป็นคนที่ไม่มี ความเกี่ยวข้องความผูกพัน หรือผลประโยชน์กับการประชุม โครงการหรือกิจกรรมที่จะประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ เป็นจริงและถูกต้อง

6) **การใช้วิธีการประเมินที่ไม่เหมาะสม** ควรหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการประเมินที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอสำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมิน.

7) **การไม่รักษาความลับ** ควรรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและไม่เปิดเผยข้อมูลนี้แก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง

8) **การประเมินโดยไม่ให้ความเคารพ** ควรประเมินผลอย่างสุภาพและเคารพต่อผู้ถูกประเมิน ไม่ควรใช้ข้อมูลที่ได้รับเพื่อก่อกวนหรือเอาเปรียบใคร

การประเมินผลการสื่อสารด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ ควรเป็นกระบวนการที่มีความเป็นระเบียบและมีความรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.4 การจัดการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง

2.4.1 การวางแผนการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลโดยผ่านความคาดหวังของสังคมที่มีต่อการทำหน้าที่สื่อมวลชนของสภาเทศบาล ในทางการเมืองในสังคมประชาธิปไตยด้วยวิธีการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนรับรู้ นำเสนอประเด็นทางด้านนโยบาย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางการเมือง การแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ การตรวจสอบสถาบันทางการเมือง การสร้างช่องทางการสื่อสารนำเสนอ นโยบาย โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ไปสู่การรับรู้ของภาคประชาชน

“...การสื่อสารระหว่างกันทำให้เกิดการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชน สภาเทศบาลสอนหรือให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง...”

(นิมิต คชรินทร์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...การวางแผนการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในรูปแบบลายลักษณ์อักษร สัญลักษณ์ การตัดลิ้นใจทางการเมืองสื่อไปถึงงานของกิจการสภาเทศบาลทำให้ประชาชนรับทราบ โดยผ่านเครื่องมือสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ โทรศัพท์ หนังสือนิตยสาร สื่อสังคมโซเชียล...”

(นราศรี สิงห์จุ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การวางแผนการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเป็นกระบวนการที่หาวิธีการและทางเลือกล่วงหน้าโดยผ่านสื่อสมัยใหม่ที่น่าสนใจ เช่น Face book Line...”

(วรวิทย์ โกสุวรรณ วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“...การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมหรือสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปกครอง กฎหมาย หรือหลักการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเทศบาลให้แก่ประชาชนควรเป็นบทบาทของสภาเทศบาลด้วย...”

(ชวัลกร เขียบแหลม, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566)

การวางแผนการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการ
สภาเทศบาลเป็นขั้นตอนสำคัญเพื่อให้ข้อมูลและนโยบายขององค์กรถึงกับประชาชนและสมาชิกสภา
อย่างมีประสิทธิภาพ ที่เทศบาลมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนและจัดการกับความ
ต้องการของชุมชน ดังนั้นการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้เป็นส่วนสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจและ
ความร่วมมือในการบริหารจัดการที่ดีขึ้น ดังนั้น การวางแผนการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้จึงเป็น
สิ่งสำคัญมาก ขั้นตอนที่สำคัญในการวางแผนการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงาน
กิจการสภาเทศบาล

1) **การกำหนดวัตถุประสงค์** ก่อนที่จะวางแผนการสื่อสาร ควรกำหนด
วัตถุประสงค์ของการเผยแพร่ความรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้รู้ว่าคุณต้องการสื่อสารอะไรและหากเผยแพร่
ความรู้เหล่านี้ให้ใคร

2) **การตรวจสอบกลุ่มเป้าหมาย** ควรระบุกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเผยแพร่
ความรู้ หรือประชาชนหรือสมาชิกสภาที่ควรได้รับข้อมูลนี้

3) **การเลือกช่องทางสื่อสาร** ควรเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับ
กลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดกิจกรรมสาธารณะ การใช้สื่อมวลชน หรือการใช้
การสื่อสารโดยตรง

4) **การวางแผนเนื้อหา** ควรวางแผนเนื้อหาที่มีคุณค่าและเกี่ยวข้องกับข้อมูล
หรือนโยบายที่คุณต้องการเผยแพร่ และแน่ใจว่าเนื้อหาที่มีความชัดเจนและสื่อความรู้ให้เข้าใจได้ง่าย

5) **การวางแผนการเผยแพร่** ควรกำหนดการที่จำเป็นสำหรับการเผยแพร่
ความรู้ เช่น งบประมาณ บุคลากร และเวลาที่จำเป็น

6) **การตรวจสอบและประเมินผล** หลังจากการเผยแพร่ความรู้ ควรตรวจสอบ
และประเมินผลเพื่อทราบว่าวัตถุประสงค์ได้รับการปฏิบัติตามที่วางแผนหรือไม่ และหากมีการ
ปรับปรุงที่จำเป็น

**2.4.2 การดำเนินการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงาน
กิจการสภาเทศบาลเป็นอย่างไรทำไมจึงเป็นเช่นนั้น มีวิธีการดำเนินการสื่อสารอย่างไร ใครเป็น
ผู้ดำเนินการสื่อสาร**

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการ
ปกครองในงานกิจการสภาเทศบาล พบว่า งานกิจการสภาเทศบาลมีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการเมือง การสื่อสารภายในกลุ่มที่มีอุดมการณ์ร่วมกัน การสื่อสารทาง
การเมืองเป็นลักษณะของการเผยแพร่ข่าวสารทางการเมืองไปยังสมาชิกสภาเทศบาล การสื่อสารทาง
การเมืองเป็นกระบวนการเผยแพร่ข่าวสารทางการเมืองระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งทำให้การ
สื่อสารทางการเมืองสามารถเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับประชาชนได้เป็นอย่างดี การเสนอ

ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองส่งผลต่อการตัดสินใจและนโยบายที่ส่งผลดีต่อการพัฒนาเทศบาล สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

“...ทั้งประชาชนและสมาชิกสภาเทศบาลต่างมีบทบาทในการดำเนินการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง มีการนำเสนอข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้ด้านการปกครองในสังคมสมัยใหม่...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...กระบวนการทางการเมืองสามารถส่งต่อความรู้ความเข้าใจงานการเมืองในพื้นที่เทศบาลด้วยการใช้เทคโนโลยี ดึงความสนใจของประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ โดยช่องทางการสื่อสารงานกิจการสภามีหลากหลายยิ่งทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลเชิงลึก ซึ่งเทคโนโลยีส่งผลต่อการไหลของข้อมูลได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพสูง...”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารทางการเมืองมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการเมือง โดยเฉพาะสื่อมวลชนจะมีส่วนสำคัญในการพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยให้ประชาชนเกิดความเข้าใจได้เป็นอย่างดี...”

(วิทยา ภูโยสาร, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

การดำเนินการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล ดังนี้

1) **สิ่งจำเป็นในการแบ่งปันข้อมูล** การปกครองในระดับเทศบาลต้องมีความโปร่งใสและการสื่อสารที่ดีกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย โครงการ แผนงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สภาเทศบาลกำลังดำเนินการ การสื่อสารนี้ช่วยให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของเทศบาลและสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ได้

2) **สร้างความโปร่งใสและความเชื่อถือ** การสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลสามารถสร้างความโปร่งใสและความเชื่อถือในองค์กรของเทศบาล ทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการบริหารงานและการตัดสินใจของสภาเทศบาล

3) **สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน** การสื่อสารที่ดีช่วยสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจของเทศบาล ประชาชนที่มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่

เทศบาลกำลังพิจารณามีแนวโน้มที่จะมีการมีส่วนร่วมและการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับท้องถิ่น

4) สร้างการเข้าใจเรื่องนโยบายและแผนงาน การสื่อสารความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของเทศบาลช่วยให้ประชาชนเข้าใจว่าเทศบาลมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการต่าง ๆ อย่างไรและว่ามีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของพวกเขาอย่างไร

5) ป้องกันการขาดสารสนเทศ การสื่อสารความรู้ที่ไม่เพียงพอหรือที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้ประชาชนสับสนและสร้างความไม่พอใจ การประชาสัมพันธ์ที่ช่วยป้องกันความขาดสารสนเทศและความสับสนในประชาชน

สรุป การสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลมีเป้าหมายในการสร้างความเข้าใจ ความโปร่งใส ความมั่นใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจของเทศบาล เพื่อให้งานบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับชุมชนท้องถิ่นทั้งหมด

2.4.3 การประเมินผลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภา

เทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลนั้น จากความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของสภาเทศบาลในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองมีบทบาทอย่างยิ่ง เพราะการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองทำให้ประชาชนเกิดความรักชาติ สร้างการรับรู้งานประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว กิจกรรมไปสู่ประชาชนในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนได้ รับทราบ เกิดความเชื่อมั่น เกิดการต้องการมีส่วนร่วม และต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตามการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีกระบวนการการทำงานที่มีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล การวางแผน การสื่อสาร และการประเมินผล กระบวนการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองที่ทำนั้นต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารและความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพและผลสูงสุดอย่างเป็นระบบต่อไป แต่มีบางครั้งที่พบว่าจะเน้นการสื่อสารการเผยแพร่ความรู้การปกครองในทางเดียว แต่ขาดการประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อรับฟังการตอบสนองหรือความต้องการจากประชาชน เมื่อขาดการประเมินผลทำให้สภาเทศบาลไม่สามารถทราบข้อมูลจากประชาชน ซึ่งจะได้นำมาวางแผนการประชาสัมพันธ์การให้ความรู้การปกครองในครั้งต่อไป ส่งผลทำให้การประชาสัมพันธ์การให้ความรู้การปกครองยังดำเนินงานแบบไม่มีระบบ และไม่ได้ตรงกับความต้องการของ ประชาชนผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

กระบวนการสื่อสารความรู้การปกครองประกอบด้วย 4 ขั้นตอน 1) การรวบรวมข้อมูล (Research) 2) การวางแผน (Action) 3) การสื่อสาร (Communication) และ 4) การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลมีความจำเป็น เพื่อตรวจสอบ ติดตาม และประเมิน ผลกล

ยุทธ์ที่นำไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งเพื่อนำไปกำหนด แก้ไข ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงทิศทางและกลยุทธ์ในการสื่อสารในครั้งต่อ ๆ ไป

“...การประชาสัมพันธ์จึงมีความสำคัญ คือ เป็นเครื่องมือการให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชน สร้างความเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความสัมพันธ์อันดีทั้งภายใน ภายนอกเพื่อให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของสภาเทศบาล...”

(วรวิทย์ โกสุวรรณ วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“...การประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลความรู้การปกครองนั้นสามารถช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหรือการต่อต้านจากประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถสื่อสารข้อมูล ข่าวสารได้ เพื่อให้รับรู้ว่สภาเทศบาลมีการดำเนินการอย่างไรโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และต้องมีความรับผิดชอบ...”

(สุจินต์ สมทรง, วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...งานทุกอย่างต้องมีการประเมินผลว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ สามารถทำการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้การปกครองด้วยวิธีการ 1) การประเมินผลก่อนดำเนินงาน 2) การประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน...”

(รวิไพ ศชรินทร์, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

การประเมินผลการศึกษาด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เมืองหรือท้องถิ่นนั้นมีการพัฒนาที่เหมาะสมและยั่งยืน ดังนั้นการประเมินนี้ช่วยให้ผู้ดำเนินการสามารถวางแผนและดำเนินการในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยที่ทำให้การประเมินผลการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองของสภาเทศบาล ได้แก่

1) การสื่อสารสาธารณะ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครองที่ดีต้องมีการสื่อสารสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล การประเมินการสื่อสารสาธารณะเป็นวิธีที่ช่วยให้ทราบว่าความรู้ถูกส่งเสริมไปยังประชาชนอย่างไรเหมาะสมหรือไม่

2) การบริหารจัดการ เทศบาลต้องสามารถจัดการทรัพยากรและงานที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้ที่เหมาะสม เช่น การจัดทำแผนการสื่อสารหรือการวางแผน

กิจกรรมการปกครอง เรียนรู้เรื่องการจัดการที่ดีจากผลการประเมินจะช่วยปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) การวัดผลและประเมิน เพื่อทราบว่า การเผยแพร่ความรู้ได้ผลหรือไม่ ต้องมีการวัดผลและประเมินผลการทำงาน เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปกครองหรือการเผยแพร่ข้อมูล ผลการประเมินจะช่วยในการปรับปรุงแผนการปกครองและกิจกรรมต่าง ๆ

4) การให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและความเชื่อถือ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครองจะเป็นไปในทิศทางที่ดีเมื่อมีความโปร่งใสและความเชื่อถือจากประชาชน การประเมินผลช่วยให้ทราบว่าความโปร่งใสและความเชื่อถือนี้มีในระดับที่เพียงพอหรือไม่

5) การเรียนรู้และปรับปรุง การประเมินผลช่วยให้ทราบว่ากิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองมีผลสัมฤทธิ์ต่อการพัฒนาและสร้างสรรค์เมืองหรือท้องที่อย่างไร และทำให้สามารถปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

การประเมินผลการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานสภาเทศบาลมีความสำคัญมาก เพราะมีผลต่อการพัฒนาและการเป็นอยู่ของชุมชน การประเมินช่วยให้ทราบว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพหรือไม่ และช่วยในการปรับปรุงแผนการปกครองและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้มีผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นสู่การพัฒนาและความเจริญรุ่งเรืองของสังคมและสภาพชีวิตของประชาชนในภาคนั้น ซึ่งการประเมินผลการศึกษาด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลสามารถทำได้โดยใช้หลายวิธีต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความเหมาะสมของการประเมิน โดยวิธีการประเมินผลที่สามารถนำมาใช้ได้แก่

1) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน คำถามสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง เช่น คำถามเกี่ยวกับความชัดเจนของข้อมูลหรือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ เป็นต้น

2) การติดตามและวัดผลการเผยแพร่ การใช้ข้อมูลสถิติและข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อวัดผลการเผยแพร่ความรู้ เช่น จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียของสภาเทศบาล จำนวนคำถามหรือการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการปกครอง หรือการติดตามการใช้แผนการสื่อสาร

3) การสอบถามเฉพาะหัวข้อ การสอบถามประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่เผยแพร่ หรือการทดสอบความรู้ของบุคลากรที่ทำงานในสภาเทศบาล

4) การวิเคราะห์เนื้อหา การตรวจสอบเนื้อหาที่เผยแพร่ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม หรือการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการประเมินคุณภาพของข้อมูลและการสื่อสาร

5) การสร้างกระบวนการการประเมินภายใน การสร้างกระบวนการหรือการวางแผนการประเมินภายในสภาเทศบาล เพื่อติดตามและวัดผลการเผยแพร่ความรู้ โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรมการปกครอง

ผู้ประเมินผลการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลอาจมีความหลากหลาย โดยอาจเป็นบุคลากรภายใน บุคลากรภายในสภาเทศบาลที่มีความรับผิดชอบในการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ คณะกรรมการหรือคณะที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการหรือคณะที่เกี่ยวข้องในสภาเทศบาลที่มีหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการเผยแพร่ความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ การประเมินผลการสื่อสารด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

2.5 การจัดการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมือง

2.5.1 การวางแผนการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาล โดยเริ่มจากการสร้างแผนการสื่อสารเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ ควรกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน ต้องมีการเตรียมการสื่อสารประสานเครือข่ายพลเมือง การใช้สื่อบูรณาการ การเสริมสร้างปลูกจิตสำนึกด้านสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ สื่อสารพูดคุยกับเพื่อน การมีจิตสาธารณะช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ ในสังคม มีการสร้างถึงความตระหนักให้เห็นถึงคุณค่าและให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ต้องมีการส่งเสริมความเสมอภาคของบทบาทหญิงและชาย ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทุกระดับโดยใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรม

“...การเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ต้องมีกระบวนการเรียนรู้ การให้ข้อมูล ความรู้ ทักษะ เจตคติ แก่ประชาชน สร้างความเข้าใจ ตระหนักถึงบทบาท และสิทธิหน้าที่ของตนความเข้าใจ ตระหนักถึงบทบาท และสิทธิหน้าที่ของตน...”

(ชโรพร วงษ์ศรี, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

“...การเตรียมการสร้างความตระหนักและเกิดสำนึกในความเป็นเจ้าของประเทศ ซึ่งล้วน เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของพลเมืองในสังคมประชาธิปไตยก่อน ต้องให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง หากการมีส่วนร่วมของพลเมืองมีมากขึ้นเพียงใด ก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงาน และความรับผิดชอบของผู้บริหารท้องถิ่น...”

(วาสนา ผิวพ่อง, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสร้างความเป็นพลเมืองที่ดีต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนอย่างอดทน ค่อย ๆ ดำเนินการผ่านสถาบันครอบครัวที่สามารถสร้างพลเมืองที่ดี มีคุณลักษณะความเป็นพลเมืองที่ดี...”

(มารินทร์ ตันติขำนาญกุล วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...การส่งเสริมความร่วมมือและความรับผิดชอบต่อประชาชนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน สนับสนุนในด้านการศึกษาและการพัฒนาทักษะของประชาชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน จัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะการแก้ไขปัญหาและการทำงานร่วมกับผู้อื่น...”

(ชวัลกร ฉะชัยกุล, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566)

การวางแผนการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการสร้างความเป็นพลเมืองมีความสำคัญมาก เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยสร้างความเข้าใจและการร่วมมือในการพัฒนาเมืองให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนั้นการวางแผนการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานสภาเทศบาลมีขั้นตอนและหลักการที่ควรปฏิบัติ ดังนี้

1) การวางแผน การสร้างแผนการสื่อสารเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ ควรกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น การสร้างความเข้าใจในโครงการสร้างพื้นที่สีเขียวในเมืองหรือการสื่อสารเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะ เมื่อกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจนแล้ว คุณสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายและข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารต่อไปได้

2) การเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย ควรศึกษาและเข้าใจกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือนโยบายที่ต้องการสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นประชาชนทั่วไป ธุรกิจท้องถิ่น หรือกลุ่มคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการนั้น การทราบความคิดเห็นและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) **การใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม** ควรเลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีมาก หรือการใช้สื่อแบบดั้งเดิมสำหรับกลุ่มที่ไม่ค่อยมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

4) **การสร้างเนื้อหาสื่อสาร** ควรสร้างเนื้อหาสื่อสารที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจสำหรับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังควรเน้นข้อความหลักและข้อมูลที่สำคัญในการสื่อสาร ในกรณีที่มีการพบความซับซ้อน ควรพิจารณาการใช้สื่อแผนผังหรือตารางเพื่อช่วยให้ข้อมูลเป็นระเบียบ

5) **การวัดและประเมิน** ควรวัดผลและประเมินผลสื่อสารเพื่อทราบว่ากลุ่มเป้าหมายเข้าใจและรับรู้ข้อมูลอย่างถูกต้องหรือไม่ การรับความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายและปรับปรุงแผนการสื่อสารตามไปตตามมา

เหตุที่การสื่อสารเกี่ยวกับการสร้างความเป็นพลเมืองมีความสำคัญคือเพราะการพัฒนาเมืองต้องการความร่วมมือของประชาชนและส่วนราชการทั้งหลาย เพื่อให้โครงการหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามเป้าหมายและรับรู้ความต้องการของประชาชน เมื่อมีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ จึงทำให้เกิดความเข้าใจและความไว้วางใจในกระบวนการสร้างเมืองที่ยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อทุกคนได้มากขึ้น โดยการวางแผนการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองมีขั้นตอน ดังนี้

1) **การวางแผนการสื่อสาร** กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสาร ในที่นี้คือการสร้างความเข้าใจและการร่วมมือในการพัฒนาพลเมือง พัฒนาเมือง หากเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับโครงการหรือนโยบายที่มีอยู่แล้ว ควรเชื่อมโยงการสื่อสารกับนโยบายหรือโครงการนั้น

2) **การระบุกลุ่มเป้าหมาย** ระบุกลุ่มเป้าหมายที่มีผลต่องานกิจการสภาเทศบาล เช่น ประชาชนท้องถิ่นทั่วไป นักธุรกิจ องค์กรสังคมภาคเอกชน หรือผู้บริหารท้องถิ่น ทราบความคาดหวังและข้อคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายต่องานกิจการ

3) **การเลือกช่องทางสื่อสาร** ตัดสินใจเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อออนไลน์ สื่อทางสังคม การประชาสัมพันธ์โดยตรง หรือการใช้สื่อมวลชน พิจารณาสื่อหรือพื้นที่ที่มีผู้เข้าถึงและมีอิทธิพลต่อกลุ่มเป้าหมาย

4) **การสร้างเนื้อหาสื่อสาร** สร้างเนื้อหาสื่อสารที่ชัดเจนและน่าสนใจ โดยเน้นข้อความหลักและข้อมูลสำคัญ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน คิดรูปแบบการนำเสนอข้อมูล เช่น การใช้ภาพประกอบหรือแผนผัง

5) **การวัดและประเมิน** ใช้ตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการสื่อสาร เช่น การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามจำนวนผู้เข้าถึงเนื้อหา หรือการวัดผลผ่านการสอบถาม ประเมินผลและปรับปรุงแผนการสื่อสารตามไปเรื่อย ๆ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6) บทบาทของผู้เกี่ยวข้อง ผู้วางแผนการสื่อสาร รับผิดชอบในการวางแผน และดำเนินการสื่อสารโดยตระหนักถึงวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารหรือนักบริหารท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนานโยบายและโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเป็นพลเมืองและสนับสนุนการสื่อสารในทางที่เหมาะสม ประชาชนและภาคเอกชนมีบทบาทในการรับรู้ข้อมูลและเข้าร่วมในกระบวนการสร้างความเป็นพลเมืองการวางแผนการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการซับซ้อนที่ต้องดำเนินการให้รอบคอบและมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดและสนับสนุนการพัฒนาเมืองในทิศทางที่ดีที่สุด

2.5.2 การดำเนินการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาล จากการศึกษาพบว่า การสร้างความเป็นพลเมืองเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพลังและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลต่อการมีส่วนร่วมโดยมีการเผยแพร่ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เทศบาล โดยมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสำนึกความเป็นพลเมือง สร้างความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของความเป็นพลเมือง พลเมืองในพื้นที่เทศบาลมีการแสดงออกผ่านบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับในพื้นที่ ซึ่งกระบวนการนี้มีประโยชน์ในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในพื้นที่ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมใช้เป็นแนวทางสำคัญในการเสริมสร้างพลเมืองที่มีประสิทธิภาพ ตามกระบวนการประชาธิปไตยผ่านกิจกรรมสร้างความเข้มแข็งกับสังคมความเป็นประชาธิปไตย โดยการสร้างความเป็นพลเมืองก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพลเมืองมีความรับผิดชอบ สร้างความเป็นพลเมืองเข้มแข็ง การเสริมสร้างความเป็นพลเมืองจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาพลเมืองให้เหมาะสมตามบริบทของสังคม โดยการพัฒนาต้องคำนึงถึงเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนแต่ละระดับช่วงวัย โดยเน้นเสริมสร้างกระบวนการใน การสร้างสำนึกพลเมือง ผ่านกิจกรรมดังนี้ 1) การระบุปัญหา 2) การเลือกปัญหา 3) การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล 4) การพัฒนาและจัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย 5) การนำเสนอ นโยบายสาธารณะ และ 6) การสะท้อนประสบการณ์การเรียนรู้โดยทุกขั้นตอนจะเปิดโอกาสให้พลเมืองของชุมชนทุกคนได้เรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ

“...การสื่อสารเพื่อการพัฒนาพลเมืองต่อกัน เป็นการสื่อสารถึงการแสดงออกต่อกัน ด้วยคุณลักษณะที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม การเข้าร่วมโครงการของเทศบาลผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสื่อสารการดำเนินงานตามโครงการ กิจกรรมในแผนพัฒนาพื้นที่เทศบาลอย่างต่อเนื่อง...”

(ประเสริฐ วงษ์ศรี, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

“...การใช้สื่อบูรณาการหลากหลายเพื่อสื่อสารถึงพลเมืองมีความรู้สึกหรือความสำนึกที่เป็นเจ้าของประชาธิปไตยพลเมืองมีความกระตือรือร้นในการเข้ามามีส่วนร่วมสถานการณ์เพื่อพลเมืองมีส่วนร่วมแก้ไขเรื่องต่าง ๆ สร้างพลเมืองเคารพกฎกติกาในการอยู่ร่วมกันในสังคม...”

(ธีระศักดิ์ ชีมายุพันธ์, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในงานกิจการของเทศบาลเพื่อสร้างความ เป็นพลเมืองและเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นการดำเนินการสื่อสาร ในงานกิจการงานสภาเทศบาลมีความสำคัญอย่างมาก ดังนี้

1) การสร้างความเข้าใจ เทศบาลต้องสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ของตน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจภารกิจและหน้าที่ของเทศบาล รวมถึงแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและโครงการที่ กำลังดำเนินการ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องสามารถเพิ่มความไว้วางใจและความร่วมมือของ ประชาชนในกิจกรรมของเทศบาลได้

2) การเชื่อมโยง การสื่อสารช่วยให้เทศบาลสามารถเชื่อมโยงกับประชาชน และกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน เช่น การสร้างความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น ธุรกิจส่วนใหญ่ หรือองค์กร สังคมชน เพื่อดำเนินการโครงการและกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่น

3) การเผยแพร่ข้อมูล เทศบาลต้องสื่อสารข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับบริการที่พวกเขา ให้แก่ประชาชน โครงการสำคัญ และข้อมูลเชิงสถิติที่เกี่ยวข้องกับชุมชน นี่เป็นสิ่งสำคัญในการ สร้างความโปร่งใสและความไว้วางใจในการบริหารจัดการที่ดี

4) การรับฟังและตอบสนอง เทศบาลควรสร้างช่องทางการสื่อสารที่เปิด กว้างสำหรับประชาชนให้สามารถระบุปัญหา ข้อเสนอแนะ และความต้องการของพวกเขา และต้องมี การตอบสนองต่อข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน

5) การสร้างสมาชิกในชุมชน การสื่อสารอย่างเหมาะสมช่วยสร้างสมาชิกใน ชุมชนที่มีส่วนร่วมและความสนใจในกิจกรรมของเทศบาล โดยการเชื่อมโยงกับกลุ่มที่มีความเห็น คล้ายกันและเรียกร้องต่อสิทธิและความเท่าเทียม

สิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้การสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการ ของเทศบาลมีความสำเร็จคือการสร้างความโปร่งใสและการร่วมมือระหว่างเทศบาลและประชาชน การสื่อสารที่ดีช่วยให้มีการเชื่อมโยงและความเข้าใจต่อกัน และสร้างฐานการสนับสนุนที่แข็งแกร่ง สำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและความเป็นพลเมืองที่ดีขึ้นในชุมชนท้องถิ่นของเทศบาลนั้น ๆ

การดำเนินการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองในงานกิจการสภาเทศบาล เป็นกระบวนการที่มีการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ดังนี้

1) **ผู้บริหารหรือผู้นำ** ผู้บริหารหรือผู้นำสภาเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการสื่อสารและการสร้างความเป็นพลเมือง พวกเขาต้องกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับประชาชนแบบชุมชน และต้องแบบอย่างในการสื่อสารและการพูดคุยกับประชาชน และสร้างความร่วมมือที่ดีกับภาคส่วนต่าง ๆ

2) **ทีมงานการสื่อสาร** ทีมงานการสื่อสารของเทศบาลมีความสำคัญในการจัดการกิจกรรมสื่อสาร พวกเขาควรมีความเชี่ยวชาญในการสร้างเนื้อหาสื่อสารที่เหมาะสมและการใช้ช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ทางการของเทศบาล โซเชียลมีเดีย สื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น เป็นต้น

3) **ประชาชนและกลุ่มสังคม** ประชาชนและกลุ่มสังคมในชุมชนมีบทบาทสำคัญในการเข้าร่วมการสื่อสารและการสร้างความเป็นพลเมือง พวกเขาควรมีโอกาสในการให้ความคิดเห็น แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เทศบาลดำเนินการ

4) **องค์กรที่เกี่ยวข้อง** องค์กรท้องถิ่น ธุรกิจส่วนใหญ่ และองค์กรสังคมอื่น ๆ เป็นพันธมิตรสำคัญในการสร้างความเป็นพลเมือง พวกเขาอาจมีบทบาทในการสนับสนุนโครงการหรือการพัฒนาท้องถิ่นและมีการสื่อสารกับเทศบาลเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น

วิธีการดำเนินการสื่อสารอาจการใช้ช่องทางสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์เทศบาล โซเชียลมีเดีย ข่าวท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ในงานประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมสัมมนาหรืออบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือ การสร้างวิสัยทัศน์และประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักในความสำเร็จของการเป็นพลเมืองและการร่วมมือในชุมชน การสร้างความโปร่งใสและการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลโดยเป็นทีมงานสื่อสารภายในสภาเทศบาลหรือบุคคลที่รับผิดชอบงานเพื่อสื่อสารกับประชาชน รวมถึงคณะกรรมการหรือองค์กรชุมชนที่มีบทบาทในการสร้างความเป็นพลเมืองในชุมชนนั้น ๆ สภาเทศบาลต้องมีความสามารถในการสื่อสารด้วยความเข้าใจในความต้องการของชุมชน และมีความสามารถในการสร้างกลยุทธ์สื่อสารที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในงานกิจการเทศบาล

2.5.3 การประเมินผลการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองมีงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองมีงานกิจการสภาเทศบาล จากการศึกษาพบว่า มีการประเมินผลผ่านโครงการ กิจกรรมส่งเสริมและการสร้างความเป็นพลเมืองในพื้นที่เทศบาล โดยใช้เครื่องมือการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดดำเนินโครงการทุกโครงการ รวมถึงการประเมินผลด้วยวิธีการสังเกต สอบถาม พูดคุย และมีการถอดบทเรียน เพื่อใช้ในการพิจารณาประกอบการปรับปรุงการดำเนินโครงการในครั้งต่อไป รวมทั้งที่สำคัญในปัจจุบันมีการประเมินผลด้านทักษะพลเมืองรู้เท่าทันสื่อ โดยผ่านการใช้สื่อต่าง ๆ ได้อย่างมีวิจารณญาณ

การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล สื่อที่มีความหลากหลายมีอิทธิพลต่อพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย พลเมืองสามารถแสดงออกตามวิถีทางในสังคมประชาธิปไตยได้อย่างอิสระ การประเมินผลการสื่อสาร การสร้างความเป็นพลเมืองนี้เป็นแนวคิดแนวคิดในการวัดและประเมินผลการใช้สื่อต่าง ๆ มีการใช้กลยุทธ์การสื่อสาร งานด้านประชาสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือพฤติกรรมตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการสร้างพลเมืองที่ดีได้ กำหนด เช่น การรณรงค์การเลือกตั้ง โดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อนุญาตให้แต่ละบุคคลเข้าถึง แลกเปลี่ยน สร้างเนื้อหา และสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ และการเข้าร่วมเครือข่ายออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มคน เพื่อเผยแพร่ข้อมูล การให้ความรู้ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และใช้ติดต่อสื่อสารสาธารณะ และยังเป็นสื่อที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้ตลอดเวลาด้วย

“...การทำงานเสร็จแล้ว ต้องมีการประเมินผลโดยผ่านเครื่องมือ หรือวิธีการอื่น สื่อสมัยใหม่ก็มีความสะดวกและที่สำคัญมีความรวดเร็ว การลงพื้นที่สังเกตการณ์ พร้อมพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง...”

(ปวีณา ฮีบสูงเนิน, วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การสร้างพลเมืองดิจิทัลที่เรียกว่า พลเมืองเน็ต ช่วยให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีคุณลักษณะที่ดี ถูกต้องเพื่อสามารถนำไปสู่การขยายเครือข่ายสร้างพลเมืองดี และสามารถมุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมพลเมืองดีได้อย่างยั่งยืน...”

(สมชาย กล่อมแก้ว, วันที่ 17 มีนาคม 2566)

การประเมินผลการสื่อสารด้านการสร้างความเป็นพลเมืองเป็นสิ่งสำคัญในงานกิจการสภาเทศบาลเพราะมีผลมากต่อความสำเร็จของโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและเมืองโดยสภาเทศบาล ดังนั้น จำเป็นต้องประเมินผลการสื่อสารในด้านการสร้างความเป็นพลเมืองด้วยวิธีการให้ข้อมูลและข่าวสาร มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการของประชาชน ดังนี้

1) ประเมินผลการสื่อสารเพื่อตรวจสอบการเข้าใจและการมีส่วนร่วม การสื่อสารที่ดีควรทำให้ประชาชนเข้าใจเป้าหมายและความต้องการของโครงการหรือกิจกรรม และ

เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การประเมินจะช่วยให้ทราบว่าประชาชนเข้าใจและรู้จักโครงการอย่างไร และประชาชนมีโอกาสในการมีส่วนร่วมหรือไม่

2) การประเมินความพึงพอใจ การสื่อสารที่ดีควรทำให้ประชาชนพึงพอใจ และรู้สึกว่าการสื่อสารมีความราบรื่นและรับฟังข้อเสนอแนะของพวกเขา การประเมินความพึงพอใจ จะช่วยให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกับการสื่อสารหรือไม่ และถ้าไม่พึงพอใจ จะช่วยให้ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารต่อไป

3) การประเมินผลสื่อสารในการสร้างความตระหนัก การสื่อสารที่ดีควรสร้างความตระหนักให้กับประชาชนเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่สำคัญในชุมชนหรือเมือง การประเมินผลสื่อสารในการสร้างความตระหนักจะช่วยให้ทราบว่าประชาชนรับรู้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ถูกสื่อสารอย่างถูกต้องหรือไม่

4) การประเมินผลการสื่อสารในการสร้างการเชื่อมโยง การสื่อสารที่ดีควรสร้างการเชื่อมโยงระหว่างประชาชนและเทศบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประเมินผลการสื่อสารในการสร้างการเชื่อมโยงจะช่วยให้ทราบว่ามีการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้ดำเนินการโครงการ

5) การประเมินผลการสื่อสารในการสร้างการรับรู้ผลกระทบ การสื่อสารที่ดีควรสร้างการรับรู้ผลกระทบของโครงการหรือกิจกรรมต่อชุมชนหรือเมือง การประเมินผลการสื่อสารในการรับรู้ผลกระทบจะช่วยให้ทราบว่าประชาชนรับรู้และเข้าใจผลกระทบอย่างไร

จะเห็นได้ว่า เพราะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความเชื่อมโยงในชุมชนหรือเมือง มันช่วยให้โครงการและกิจกรรมที่ดำเนินการดีขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์ต่อสังคมในระยะยาว การประเมินผลการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดและปรับปรุงการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นในงานกิจการสภาเทศบาลและการพัฒนาชุมชนที่เป็นเป้าหมาย

การประเมินผลการสื่อสารในด้านการสร้างความเป็นพลเมืองสามารถทำได้ โดยใช้หลายวิธีและมีคนหลายคนเข้ามาเป็นผู้ประเมินผล ต่อไปนี้คือวิธีการประเมินผลการสื่อสารและบทบาทของสภาเทศบาลเป็นผู้ประเมิน ดังนี้

1) สสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ ใช้สำรวจความคิดเห็นจากประชาชนหรือผู้ที่เป็เป้าหมายของการสื่อสาร เช่น สสำรวจสัมฤทธิ์ความพึงพอใจต่อข้อมูลและการสื่อสารที่ได้รับ ผู้ประเมินอาจเป็นคนที่ไม่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือองค์กรเพื่อให้มีความเป็นอิสระ

2) การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ผู้รับข้อมูลหรือผู้ที่เข้าใจเรื่องการสร้างความเป็นพลเมือง เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสื่อสารและความเข้าใจของพวกเขา

3) **การสร้างแบบสำรวจ** สร้างแบบสำรวจเพื่อวัดความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการสื่อสาร

4) **การสร้างกรอบการประเมินผล** สร้างกรอบการประเมินผลที่กำหนดตัวชี้วัดหรือเกณฑ์การประเมินการสื่อสาร เช่น ความชัดเจนของข้อมูลที่สื่อสาร ระดับความเข้าใจของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น

5) **การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากการสำรวจความคิดเห็น การสัมภาษณ์ หรือแบบสำรวจ เพื่อให้เกิดข้อมูลที่มีความหมายและช่วยในการประเมินผลการรายงานผล นำผลการประเมินผลไปรายงานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารของโครงการหรือองค์กร เพื่อให้พวกเขาทราบถึงความสำเร็จและข้อแนะนำที่อาจจะต้องปรับปรุงในการสื่อสาร

6) **การปรับปรุง** จากผลการประเมินผลการสื่อสาร เราสามารถปรับปรุงการสื่อสารต่อไปเพื่อทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้ประเมินผลการสื่อสารขึ้นอยู่กับบริบทและโครงการหรือกิจกรรมที่เรากำลังพิจารณา มักจะมีหน่วยงานหรือบุคคลที่เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินผลการสื่อสาร บางครั้งองค์กรหรือทีมโครงการอาจจะมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินผลการสื่อสารเป็นผู้ประเมิน โดยผู้ประเมินผลมักจะเป็นคนที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อให้การประเมินเป็นอิสระและเป็นอุทธรณ์ของความจริงในการสื่อสารขององค์กรหรือโครงการนั้น ๆ

2.6 การจัดการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงาน

2.6.1 การวางแผนการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลนั้นมีการวางแผนการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลเริ่มต้นจากการวิเคราะห์นโยบายการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนการสื่อสารต่อไป โดยการวางแผนการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลนั้นต้องอาศัยการปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถในการวางแผนการสื่อสารผลงานต่อสังคมพร้อมสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเป้าหมายภายในสภาเทศบาล คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ และกลุ่มเป้าหมายภายนอกสภาเทศบาล คือ ประชาชนในทุกกลุ่มในพื้นที่เทศบาล ซึ่งมีการสื่อสารภายในสภาเทศบาลและภายนอกสภาเทศบาลผ่านการให้สัมภาษณ์ สื่อมวลชน ผ่านสื่อเก่าและสื่อใหม่ต่าง ๆ การวางแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลงานของสภาเทศบาลจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยการเข้าใจในกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารว่าเปิดรับสารผ่านทางช่องทางใดนำมาซึ่งการเลือกช่องทางสื่อที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข่าว รวมไปถึงการใช้กลยุทธ์การสื่อสารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด รักษาความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชน อำนวยความสะดวกให้สื่อมวลชนดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น ให้ความร่วมมือในการส่ง

ข่าว ภาพข่าว ข้อมูลกิจกรรม และประสานงานในการเข้าสัมภาษณ์ทุกครั้ง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการวางแผนและดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การเลือกใช้เครื่องมือและสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาแต่ละประเภทมากที่สุด

“...การสื่อสารช่วยให้ประชาชนเข้าใจในกระบวนการและนโยบายของเทศบาล เกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของสภาเทศบาล สร้างโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่เพียงพอ แต่บางครั้งข้อมูลที่เผยแพร่อาจมีความยากและภาษาที่ซับซ้อนมากเกินไปสำหรับประชาชนทั่วไป...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การวางแผนเป็นขั้นตอนแรกของการปฏิบัติงาน โดยต้องอาศัยวิธีการทำงานเป็นที่ร่วมกัน โดยร่วมคิดวางแผนการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลใช้ผ่านช่องทางใด และต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หรือการวางแผนร่วมกับเครือข่ายสื่อประชาสัมพันธ์ในสังคม...”

(นันทวัลย์ ไกรศรีวรรณ, วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การทำงานของสภาเทศบาลมีหลากหลายอย่าง ก่อนการทำงานจึงต้องคิดวางแผนการดำเนินงานจนกระทั่งเสร็จสิ้นงาน ช่องทางการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลมีหลากหลาย แต่ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับประเภทของงานที่ต้องการสื่อสาร จึงจะทำให้การวางแผนงานบรรลุผลสัมฤทธิ์การทำงานได้...”

(มนตรี กัลยา วันที่ 5 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารควรโปร่งใสและมีช่องทางที่หลากหลายง่ายต่อการเข้าถึงเกี่ยวกับผลงานและกิจกรรมของเทศบาลต่อประชาชน เช่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์, การประชาสัมพันธ์ในชุมชน หรือการจัดงานสัมมนา หรือ ประชาคม ให้ข้อมูลในรายการข่าวท้องถิ่นหรือรายการทางโทรทัศน์ท้องถิ่น ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีผลส่งเสริมความรู้และความเข้าใจจากประชาชนได้ดี...”

(ชวัลกร ฉียบแหลม, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566)

การวางแผนการสื่อสารเกี่ยวกับผลงานของหน่วยงานหรือกิจการสภาเทศบาล เป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความรับรู้จากประชาชนและสื่อมวลชน เพื่อให้ประชาชน รู้จักกิจการ และผลงานของหน่วยงาน รวมถึงเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจในการบริหารจัดการของสภาเทศบาล ดังนั้นการวางแผนการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญและควรทำอย่างตระหนักมาก ๆ ขั้นตอนการวางแผนการสื่อสารเกี่ยวกับผลงานของกิจการสภาเทศบาลสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) การกำหนดเป้าหมายการสื่อสารที่ต้องการบริหารจัดการ และระบุ กลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร เช่น การเพิ่มความตระหนักรู้เกี่ยวกับ โครงการขนาดใหญ่ที่สภาเทศบาลกำลังดำเนินการ หรือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจของสภาเทศบาล

2) การวิเคราะห์ข้อมูล รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจการและผลงานของสภา เทศบาล เช่น โครงการที่กำลังดำเนินการ งบประมาณ ผลงานที่ได้รับรางวัล และข้อมูลที่สำคัญอื่น ๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน

3) การเลือกช่องทางการสื่อสาร ตรวจสอบว่าช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม กับกลุ่มเป้าหมายและเป้าหมายการสื่อสาร การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมอาจรวมถึงการใช้สื่อ สังคมออนไลน์ เว็บไซต์ สื่อมวลชน หรือการจัดงานแถลงข่าว

4) การวางแผนเนื้อหา สร้างเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับช่องทางการสื่อสารที่ เลือกสื่อสารถึงประชาชน คำนึงถึงความน่าสนใจของกลุ่มเป้าหมายและการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน และมีความถูกต้อง

5) การดำเนินการสื่อสาร นำเนื้อหาที่เตรียมไว้มาสื่อสารตามช่องทางที่เลือก การดำเนินการสื่อสารควรจะเป็นระยะเวลาตามแผนการสื่อสาร และควรมีการติดตามและประเมินผล เพื่อวัดความสำเร็จของการสื่อสาร

6) การประเมินและปรับปรุง ประเมินผลการสื่อสารโดยรวมว่าเป็นไปตาม เป้าหมายหรือไม่ และทำการปรับปรุงแผนการสื่อสารตามผลการประเมิน เพื่อให้การสื่อสารมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

การวางแผนการสื่อสารของสภาเทศบาลควรคำนึงถึงความเป็นธรรมชาติ ความโปร่งใส และการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและ ผลงานของกิจการได้อย่างดี การวางแผนการสื่อสารเกี่ยวกับผลงานของหน่วยงานหรือกิจการสภา เทศบาลเป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความรับรู้จากประชาชนและสื่อมวลชน เพื่อให้ประชาชนรู้จักกิจการ และผลงานของหน่วยงาน รวมถึงเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจ ในการบริหารจัดการของสภาเทศบาล ดังนั้นการวางแผนการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญและควรทำอย่าง ตระหนักมาก ๆ ขั้นตอนการวางแผนการสื่อสารเกี่ยวกับผลงานของกิจการสภาเทศบาลมีดังนี้

1) การวิเคราะห์เป้าหมายและกลุ่มเป้าหมาย กำหนดเป้าหมายการสื่อสารที่ต้องการบริหารจัดการ และระบุกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การเพิ่มความตระหนักรู้เกี่ยวกับโครงการขนาดใหญ่ที่สภาเทศบาลกำลังดำเนินการ หรือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสภาเทศบาล

2) การวิเคราะห์ข้อมูล รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจการและผลงานของสภาเทศบาล เช่น โครงการที่กำลังดำเนินการ งบประมาณ ผลงานที่ได้รับรางวัล และข้อมูลที่สำคัญอื่น ๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน

3) การเลือกช่องทางการสื่อสาร ตรวจสอบว่าช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเป้าหมายการสื่อสาร การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมอาจรวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ สื่อมวลชน หรือการจัดงานแถลงข่าว

4) การวางแผนเนื้อหา สร้างเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับช่องทางการสื่อสารที่เลือก คำนึงถึงความน่าสนใจของกลุ่มเป้าหมายและการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและถูกต้อง

5) การดำเนินการสื่อสาร นำเนื้อหาที่เตรียมไว้มาสื่อสารตามช่องทางที่เลือก การดำเนินการสื่อสารควรจะเป็นระยะเวลาตามแผนการสื่อสาร และควรมีการติดตามและประเมินผลเพื่อวัดความสำเร็จของการสื่อสาร

6) การประเมินและปรับปรุง ประเมินผลการสื่อสารโดยรวมว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ และทำการปรับปรุงแผนการสื่อสารตามผลการประเมิน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต การวางแผนการสื่อสารของสภาเทศบาลควรคำนึงถึงความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและผลงานของกิจการได้อย่างดี

การเป็นผู้วางแผนการสื่อสารเกี่ยวกับการวางแผนการสื่อสารด้านการสื่อสาร ผลงานของกิจการสภาเทศบาลอาจจะเป็นผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งบทบาทและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องอาจมีหลายระดับตั้งแต่ผู้อำนวยการหรือผู้บริหารสูงสุดในองค์กร จนถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานการสื่อสารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร การสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความโปร่งใสและเชื่อถือในสังคม ดังนั้นผู้ที่รับผิดชอบในการวางแผนและดำเนินการสื่อสารนี้จะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสื่อสารและเข้าใจเกี่ยวกับภาวะการณ์และผลงานของสภาเทศบาลนั้น ๆ และจะต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับประชาชนและสื่อมวลชนในองค์กรเพื่อให้ข้อมูลและข่าวสารเป็นไปตามความเป็นจริง และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะและองค์กรเองได้ดีที่สุด

2.6.2 การดำเนินการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล การสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลมีการดำเนินการอยู่ตลอดเวลา โดยระหว่างการดำเนินการมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารมากมาย ทั้งรูปแบบปากต่อปาก สื่อออนไลน์ สมัย แต่ก็ยังไม่สามารถใช้ได้หลากหลายในทุกรูปแบบสื่อที่ทันสมัย อันเนื่องมาจากประชาชนมาจากกลุ่มที่มีความหลากหลายด้วยอายุช่วงวัยการใช้สื่อที่คล่องและไม่คล่องในวิธีการใช้ พร้อมทั้งขาดเครื่องมือในการรับรู้ข่าวสารผลงานที่สภาเทศบาลดำเนินการทั้งอยู่ระหว่างดำเนินการและการดำเนินการที่แล้วเสร็จ

“...การสื่อสารผลงานของสภาเทศบาลยังมีความหลากหลายน้อยในช่องทางการสื่อสารโดยเฉพาะการใช้สื่อทางออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเต็มศักยภาพ ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุ หรือไม่มีอุปกรณ์สำหรับสื่อออนไลน์อาจมีความยากลำบากในการเข้าถึงข้อมูลผลงานของสภาเทศบาล เนื่องจากขาดเครื่องมือหรือทักษะในการใช้สื่อออนไลน์ หรือไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางที่มีอยู่...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...อย่างไรก็ตาม ในสังคมเทศบาลการใช้สื่อเก่ายังใช้ได้ดี สามารถสื่อสารถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างรวดเร็ว และเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งสามารถสื่อสารระหว่างกันในช่วงเวลาเดียวกันกับงานที่ดำเนินการได้ดี อยากนำเสนอว่า สื่อเสียงตามสาย ปากต่อปาก ยังใช้ได้ดีกับกลุ่มประชาชนในพื้นที่เทศบาลจำนวนมากได้ดี และเฟซบุ๊ก ไลน์ ใช้ได้เพิ่มมากขึ้นในกลุ่มประชาชน...”

(เสาวภา อินทสุวรรณ วันที่ 6 มีนาคม 2566)

“...การดำเนินงานของสภาเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ ล่วงหน้า ทำให้ประชาชนทราบล่วงหน้าโครงการที่จะมีขึ้น ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมได้ในรูปแบบใด มีคณะทำงานดำเนินการอย่างไร มีการระบุวิธีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและชัดเจน...”

(ชะลอ สุขล้น, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

การดำเนินการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล มีดังนี้

1) โปร่งใสและความโปร่งใส การสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลที่มีการประกาศข้อมูลและผลงานอย่างชัดเจนและโปร่งใสช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในสภาเทศบาล

2) การให้ข้อมูลแก่ประชาชน สภาเทศบาลมีหน้าที่ให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น โครงการที่กำลังดำเนินการ งานสังคมสงเคราะห์ แผนงานการพัฒนาท้องถิ่น การรับฟังความคิดเห็น ฯลฯ การสื่อสารที่ถูกต้องและครอบคลุมช่วยให้ประชาชนทราบข้อมูลที่สำคัญเพื่อการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่น

3) สร้างความเข้าใจและมีส่วนร่วม การสื่อสารที่ดีช่วยสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของสภาเทศบาลระหว่างกับประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ นี่ทำให้การบริหารจัดการท้องถิ่นมีความมั่นคงและมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

4) การสร้างความเชื่อถือ การสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ช่วยสร้างความเชื่อถือในองค์กรและผู้บริหาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการและสร้างความสำเร็จในงานของสภาเทศบาล

การดำเนินการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลส่งผลให้สามารถสร้างความโปร่งใส และความเชื่อถือในสังคม ช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างเหมาะสม และช่วยให้สภาเทศบาลสามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนได้ในที่สุด โดยผู้ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับการดำเนินการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลอาจเป็นบุคคลหรือทีมที่รับผิดชอบในการจัดการและดำเนินการสื่อสารในองค์กร ตำแหน่งหรือบทบาทของผู้ดำเนินการสื่อสารอาจแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร แต่ก็มีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและดำเนินการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาล ได้แก่

1) ผู้บริหารสื่อสาร บางองค์กรอาจมีผู้บริหารสื่อสารที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายสื่อสาร และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาล ผู้บริหารสื่อสารมักเป็นบุคคลระดับสูงในองค์กรและมีบทบาทในการตัดสินใจสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสาร

2) ผู้จัดการสื่อสาร บางองค์กรอาจมีผู้จัดการสื่อสารที่รับผิดชอบในการดำเนินการสื่อสารผลงานของสภาเทศบาล ผู้จัดการสื่อสารมักเป็นผู้บริหารระดับกลางที่มีความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลและสื่อสารให้ครอบคลุมแก่ประชาชนและสื่อมวลชน

3) **ทีมงานสื่อสาร** ในบางกรณีที่สภาเทศบาลมีการสื่อสารที่ซับซ้อนหรือมีความต้องการในการสื่อสารมาก อาจจะมีทีมงานสื่อสารที่รับผิดชอบในการดำเนินการสื่อสาร ทีมงานนี้อาจประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสาร นักเขียน นักวิจัย และผู้ที่รับผิดชอบในการสร้างเนื้อหาสื่อสาร

2.6.3 การประเมินผลการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการสื่อสารด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาในทุกกิจการงานสภาเทศบาลเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ จะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ประชาชน หรือผู้รับผิดชอบงาน ต้องมีการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

“...การประเมินผลช่วยให้สภาเทศบาลสามารถรับรู้ข้อบกพร่องในการสื่อสารและปรับปรุงแผนการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการประเมินผลช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของสภาเทศบาล โดยการแสดงผลการบริหารงานและความก้าวหน้าในการสื่อสารผลงานให้แก่ประชาชนอย่างตรงไปตรงมา แต่ข้อควรระวังคือการประเมินผลการสื่อสารอาจมีความซับซ้อนและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน ซึ่งอาจทำให้การตีความผลลัพธ์ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน...”

(ปราณี จิตรบำรุง, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...ประเมินผลการสื่อสารงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จมีความจำเป็นยิ่ง ได้ตรวจสอบการดำเนินการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของงานดีหรือไม่ หรือจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุง การสังเกต การสอบถามจากประชาชนทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น...”

(สุรัตน์ บำเรอราช วันที่ 9 พฤษภาคม 2566)

“...การประเมินผลการสื่อสารผลงานกิจการสภาเทศบาลต้องดำเนินการต่อเนื่อง การประเมินผลแสดงถึงความหมายว่า การปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาลมีความถูกต้อง เหมาะสม ควรมีการดำเนินการแบบนี้ต่อไป หรือควรปรับปรุง ข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินมาทั้งจากบุคคลกลุ่มเป้าหมาย หรือบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องในบางช่วงเวลา โดยมีการดำเนินการผ่านสื่อบุคคลค่อนข้างมีมาก แต่สื่อสังคมโซเชียลก็มีหลากหลายที่น่าสนใจ แต่ในบางครั้งไม่รู้บุคคลนั้นเป็นใครอย่างไร อาจส่งข้อมูลข่าวสารที่เกิดความไม่ชัดเจนขึ้นได้...”

(นิมิต คชรินทร์, วันที่ 18 มีนาคม 2566)

การประเมินผลการสื่อสารของกิจการสภาหรือองค์กรใด ๆ มักมีความสำคัญเนื่องจากสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในสมาชิกหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล ดังนั้น การสื่อสารผลงานของสภาหรือองค์กรใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกับสาธารณชน ผู้บริโภค รัฐบาล และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรนั้น ๆ อย่างมากในสังคมและตลาดที่มีการแข่งขันอย่างไม่หยุดนิ่ง ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลการสื่อสารของสภาเทศบาล ได้แก่

1) การบริหารความสัมพันธ์ การสื่อสารผลงานสามารถช่วยในการบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายขององค์กร โดยประเมินผลการสื่อสารเป็นวิธีในการตรวจสอบว่าความสัมพันธ์นี้ดำเนินไปอย่างเหมาะสมหรือไม่ และต้องปรับปรุงอย่างไรให้ดียิ่งขึ้น

2) การบริหารชื่อเสียง การสื่อสารผลงานมีผลต่อชื่อเสียงของสภาหรือองค์กร การประเมินผลการสื่อสารสามารถช่วยในการตรวจสอบว่าชื่อเสียงนั้นเป็นบวกหรือลบ และช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างหรือปรับปรุงชื่อเสียงต่อไป

3) การวัดความสำเร็จ การสื่อสารผลงานเป็นตัววัดความสำเร็จของกิจการหรือสภาในการบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จที่ตั้งไว้ การประเมินผลการสื่อสารช่วยในการวิเคราะห์ว่าเป้าหมายเหล่านี้ได้รับการปฏิบัติตามที่กำหนดหรือไม่

4) การเพิ่มความโปร่งใส การประเมินผลการสื่อสารสามารถช่วยในการปรับปรุงความโปร่งใสของกิจการหรือสภา โดยการสื่อสารที่ดีช่วยให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและมั่นใจในกิจการของคุณ

5) การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การสื่อสารผลงานที่ดีช่วยให้กิจการหรือสภามีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

การประเมินผลการสื่อสารของสภาเทศบาลสามารถทำได้โดยการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลสื่อสารและสถิติ เรียกความคิดเห็นจากสาธารณชน หรือใช้เครื่องมือและเทคนิคการประเมินผลอื่น ๆ โดยการประเมินผลการสื่อสารนี้ช่วยในการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์การสื่อสารขององค์กรเพื่อให้เข้ากับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประเมินผลการสื่อสารเป็นขั้นตอนสำคัญในการวัดประสิทธิภาพและการพัฒนาการสื่อสารขององค์กรหรือกิจการสภาเทศบาล ดังนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน ก่อนที่คุณจะเริ่มกระบวนการประเมินผลการสื่อสาร คุณควรกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการให้กับการประเมินนี้ว่าต้องการวัดอะไรและมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาการสื่อสารในอนาคตอย่างไร

2) **การเลือกวิธีการประเมิน** คุณสามารถใช้หลายวิธีการประเมินผลการสื่อสาร เช่น การสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับข้อมูล การสอบถาม สํารวจความพึงพอใจ สํารวจความคิดเห็นการตรวจสอบเอกสาร วิธีการสื่อสาร การตรวจสอบผลงานจากการสื่อสาร

3) **การสร้างเครื่องมือการประเมิน** คุณอาจต้องสร้างเครื่องมือการประเมิน เช่น แบบสอบถาม หรือสร้างตัวบ่งชี้ข้อมูลสำหรับการตรวจสอบผลงานการสื่อสารของกิจการสภาเทศบาล ตรวจสอบว่าเครื่องมือเหล่านี้มีความเป็นมาตรฐานและเป็นไปตามวัตถุประสงค์

4) **ประเมินการสื่อสาร** ใช้เครื่องมือการประเมินที่คุณสร้างหรือเลือกเพื่อประเมินการสื่อสารของกิจการสภาเทศบาล คำถามหรือเกณฑ์การประเมินควรเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์

5) **วิเคราะห์ผล** หลังจากที่คุณทำการประเมิน วิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้รับ หากมีปัญหาหรือข้อบกพร่องในการสื่อสาร ให้พิจารณาวิธีการแก้ไขและพัฒนาการสื่อสารในอนาคต รายงานผล สรุปผล การประเมินในรูปแบบรายงาน แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการสื่อสาร

6) **การปรับปรุง** ใช้ข้อมูลจากการประเมินผลเพื่อปรับปรุงการสื่อสารของกิจการสภาเทศบาลให้ดีขึ้นตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาลนั้น เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเข้ามาพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างเต็มที่ โดยการให้ประชาชนมีสิทธิในการลงสมัครรับเลือกตั้งไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารมีหน้าที่ในการออกนโยบายในการบริหารงานของเทศบาล หรือสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมีหน้าที่เป็นฝ่ายตรวจสอบการบริหารงานนโยบายต่าง ๆ ของนายกเทศมนตรีและฝ่ายร่างเทศบัญญัติในการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งประชาชนในเขตเทศบาลมีสิทธิในการออกเสียงเลือกผู้นำท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลถือเป็นตัวแทนของประชาชนที่ต้องเข้ามาทำหน้าที่ในพัฒนาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งสามารถดำรงอยู่ในสถานการณ์ทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ โดยการสื่อสารนำมาใช้ในการทำงานกิจการสภาท้องถิ่น การสื่อสารเพื่อการพัฒนาให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีต่อการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าเชิงสร้างสรรค์ของสภาเทศบาลที่เกิดการเปลี่ยนแปลงตามความทันสมัยยุคเทคโนโลยีซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้

ความเห็นว่าคุณส่งสารถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการส่งข่าวสารข้อมูลตามช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อหวังผลให้เกิดขึ้นตามเป้าหมายกล่าวคือ

“...S ผู้ส่งสาร ต้องรู้จักจริง m สารที่ส่งเป็นไดอะแกรมภาพ C ช่องทางการสื่อสาร R ผู้รับสาร เพื่อให้ไปสอดคล้องกับกิจการสภามี 2 ขั้นตอนการสื่อสาร SMCR ต้องครบถ้วน ตามพันธกิจของสภามีความกระฉ่างชัด กะทัดรัด ถูกต้อง ทันสมัย น่าสนใจ...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต, วันที่ 23 กันยายน 2566)

การติดต่อที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์การทำงานของสภาเทศบาล ทุกคนและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการดำเนินงานและประสานการทำงานร่วมกัน และสามารถเลือกที่จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานกิจการสภาเทศบาลมีโอกาสดำเนินการ พัฒนาอย่างเต็มที่ และสามารถช่วยเสริมสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่ ในฐานะที่การสื่อสารเป็นเครื่องมือการพัฒนางานกิจการสภาเทศบาล การสื่อสารที่ดีย่อมต้องมีเครือข่ายการสื่อสารที่ครอบคลุมในพื้นที่เขตเทศบาล ทำให้สภาเทศบาลเกิดการสื่อสารกับประชาชน ได้อย่างเข้าใจ เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้เท่าทันต่อ การเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมถึงเทคโนโลยี อันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ทำให้สภาเทศบาลเกิดการพัฒนาได้เร็วขึ้น ลดปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เทศบาล ทั้งนี้มีหลักการสื่อสารที่สำคัญที่ควรนำมาวิเคราะห์ร่วมด้วย คือ Knowledge Attitude และ Skill - KAS เป็นกรอบควบคุมให้ผู้ที่บริหารการสื่อสารนำมาใช้ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลในระยะยาวเพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าการสื่อสารนั้นทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ยั่งยืนหรือไม่ การสื่อสารมีข้อมูลครบถ้วนทำให้เกิดการตัดสินใจได้ทันที และสามารถโน้มน้าวใจประชาชน หรือสมาชิกสภาเทศบาลได้ ทุกฝ่ายยอมรับความเห็นที่แตกต่างกันและปฏิบัติงานร่วมกันได้

“...การพัฒนาการสื่อสารตามกรอบ KAS ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่มีการติดตามและการประเมินผลเพื่อให้ผลตามเป้าหมายและสามารถปรับปรุงต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรการสนับสนุนและการสร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกเทศบาลทุกคนเกี่ยวกับการใช้ KAS ที่ช่วยสร้างพื้นฐานและปรับปรุงการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต, วันที่ 23 กันยายน 2566)

“...กรอบ KAS ช่วยพัฒนาทักษะในการสื่อสารของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพ การใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม หรือการสร้าง ความเข้าใจและการสร้างความ

โปร่งใสในการสื่อสาร แต่ทักษะและความสามารถในการดำเนินการของแต่ละบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ
ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการใช้ KAS...”

(ธนภุต รัตนพันธ์, วันที่ 26 กันยายน 2566)

“...สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการสื่อสาร
เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมทัศนคติที่เปิดกว้าง สร้างการยอมรับ
และการเปิดใจต่อความแตกต่างในทัศนคติและวิถีทัศน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง...”

(ร่ำไพ ศชรินทร์, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกรอบ KAS ช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนเข้าใจ
และรับรู้ถึงความสำคัญของกรอบ การสื่อสาร KAS โดยจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และ
ทักษะการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

3.1 การพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านแนวความคิดและนโยบายการสื่อสาร ในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาการสื่อสารเพื่อสร้างความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลด้านแนวความคิดและนโยบายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล
รูปแบบการสื่อสารในการทำงานทั้งในสภาเทศบาลและนอกสภาสมาชิกใช้การสื่อสาร 2 รูปแบบ
หลัก ๆ คือวจนภาษา (Verbal Communication) สามารถแบ่งออกเป็นภาษาพูด (Oral Communication)
และภาษาเขียน (Written Communication) ภาษาพูดเป็นภาษาที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกสภากับ
ประชาชน ทั้งนี้ภาษาพูดอาจหายไป ลืมไป ไม่มีความคงอยู่ แต่ต้องมีการทำเป็นลายลักษณ์อักษร
ทำให้เห็นได้ว่า การสื่อสารที่ดีของสมาชิกสภาเทศบาล เช่น ในเรื่องการร้องทุกข์ การพูดจะแสดงถึง
อิทธิพลที่มีต่อการโน้มน้าวใจให้สมาชิกเทศบาลสื่อสารกับประชาชน และพร้อมกันประชาชนต้องม
ีการสื่อสารด้วยการเล่าเรื่องด้วยภาษาปากให้สมาชิกสภาเทศบาลเกิดความเข้าใจ ส่วนการเขียนนั้น
เป็นการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลในรูปของรายงาน บันทึกการประชุม หรือรายงานผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ประชาชนเข้าใจ เข้าถึง เมื่อสงสัยสามารถซักถามโต้แย้งได้แต่อาจต้องใช้เวลา
เพราะการสื่อสารผ่านเอกสารต้องใช้เวลามากกว่าการสื่อสารผ่านภาษาพูดที่มีความรวดเร็ว
สำหรับบอวจนภาษา (Nonverbal Communication) จากการปฏิบัติงานสภาเทศบาลจะเห็นว่าการ
ประชุมสมาชิกสภาเทศบาลมีการอภิปรายด้วยกิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหว การแสดงสีหน้าแววตา
สัญลักษณ์แสดงออกถึงเรื่องที่อภิปรายในสภา พร้อมทั้งการแต่งกายที่มีความเหมาะสมตามกาลเทศะ

3.1.1 การพัฒนาแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า แนวความคิดการสื่อสารเพื่อการพัฒนางานกิจการสภาเทศบาลมีความเกี่ยวข้องตั้งแต่เกิด ตลอดทุกช่วงวันเกิดการเรียนรู้ มีมนุษย์สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ถ้าขาดการสื่อสารจะก่อให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจ การสื่อสารสามารถแสดงออกซึ่งความรู้สึก การมีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวใหม่ ๆ ตามที่ต้องการ ทำให้ชีวิตมีคุณค่าและมีความสุข การดำรงชีวิตของมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จนั้นบุคคลจะต้องสื่อสารต่อกันอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยอาศัยวิธีการสื่อสารและหลักจิตวิทยา โดยทั่วไปความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ถูกมองว่าเป็นเรื่องของศิลปะ (Arts) มากกว่าศาสตร์ (Science) การเรียนรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว โดยขาดศาสตร์ของการสื่อสาร ย่อมขาดศิลปะของการนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

“...สื่อประชาสัมพันธ์งานกิจการสภาเทศบาลมีทั้งรูปแบบเก่าเสียงตามสาย รูปแบบใหม่ผ่านแฟลชบุ๊ก และขึ้นอยู่กับบริบทท้องถิ่น เช่น กลุ่มไลน์ ท้องถิ่นมีการประกาศ มีการสรุปผลการประชุมผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย การให้สมาชิกสภาท้องถิ่นเข้าใจบทบาทหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภาคีเครือข่ายที่ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาลต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านต่าง ๆ ในการสื่อสาร การพูดแสดงความคิดเห็นในสภา...”

(ธนภฤต รัตนพันธ์, วันที่ 26 กันยายน 2566)

การพัฒนาแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างสภาเทศบาลและประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการของสภาเทศบาล ซึ่งอาจมีขั้นตอนและแนวทางต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) **การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย** สภาเทศบาลควรกำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้การสื่อสารบรรลุถึงวัตถุประสงค์ เช่น การเพิ่มการเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของเทศบาลหรือการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ

2) **การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย** ให้ทำการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่ต้องการสื่อสารด้วย เพื่อสร้างและทราบความต้องการรวมถึงความสนใจของกลุ่มเหล่านั้น

3) **การเลือกช่องทางการสื่อสาร** เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อออนไลน์ เอกสารพิมพ์ การประชุมประชาคม เป็นต้น

4) **การพัฒนาเนื้อหา** สร้างเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์สำหรับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

5) การสื่อสารแบบสองทาง สร้างโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นกับองค์กรได้ นี้อาจเป็นผ่านการจัดกิจกรรมประชาคม การเปิดโอกาสให้คำถามหรือความเห็นผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น

6) การติดตามประเมินผลติดตามวัตถุประสงค์และประเมิน ตรวจสอบผลการสื่อสารว่าได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแนวทางการสื่อสารในอนาคต

7) การเรียนรู้และปรับปรุง การใช้ข้อมูลและประสบการณ์จากการสื่อสารเพื่อพัฒนาแนวความคิดในครั้งถัดไป โดยใช้ความเข้าใจที่ได้จากการประเมินผลและการสำรวจความคิดเห็น

การพัฒนาแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่ต้องมีความยืดหยุ่น เน้นการปรับตัวตามสถานะและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารมีหลายประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ ดังนี้

1) การสื่อสารระหว่างบุคคล การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากความสามารถในการเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างบุคคลได้ แนวความคิดเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การศึกษาและพัฒนาวิธีการสื่อสารที่มีความเข้าใจกันจะช่วยลดข้อขัดแย้งและความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคลด้วย

2) การสื่อสารของสภาเทศบาล การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารองค์กรเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพและความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างสมาชิกขององค์กร การใช้เทคโนโลยีสื่อสารใหม่ ๆ เช่น เครือข่ายสังคมองค์กร (Enterprise Social Networks) หรือ แพลตฟอร์มการสื่อสารองค์กรสามารถช่วยสร้างช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) การสื่อสารทางเทคโนโลยี การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารทางเทคโนโลยีมีความสำคัญเพราะเทคโนโลยีสื่อสารกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การใช้และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เช่น 5G, การพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถช่วยในการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ เช่น การรู้จำคำพูดและภาษาธรรมชาติ

4) การสื่อสารทางวัฒนธรรม แนวความคิดในการสื่อสารทางวัฒนธรรมมุ่งเน้นการเข้าใจและเคารพวัฒนธรรมของกลุ่มคนที่สื่อสารกัน การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมในบริบททางวัฒนธรรมจะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและประสิทธิภาพ

5) การสื่อสารสื่อใหม่ ๆ การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารยังได้มีการเรียนรู้และปรับตัวต่อสื่อใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การสื่อสารผ่านวิดีโอคอล หรือการใช้สื่อเสียงและรูปภาพในการสื่อสาร

การพัฒนาแนวความคิดการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต้องไม่หยุดยั้ง เนื่องจากสื่อสารมีบทบาทสำคัญในทุกด้านของชีวิตมนุษย์ การที่เราพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสาร อยู่เสมอจะช่วยให้เราเข้าใจและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมและเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและหลากหลายขึ้นอยู่กับบุคคล และสภาวะต่าง ๆ การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

1) การรับรู้และเข้าใจข้อมูล กระบวนการสื่อสารเริ่มต้นด้วยการรับรู้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น บุคคล หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งควรให้ความสำคัญในการเข้าใจข้อมูลอย่างถูกต้องและเต็มที่ เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดพลาดซึ่งอาจเกิดขึ้น

2) การวิเคราะห์และคิดวิเคราะห์ เมื่อมีข้อมูลเข้ามาแล้ว ผู้รับข้อมูลจะทำการวิเคราะห์และคิดวิเคราะห์เพื่อเข้าใจและแยกแยะข้อมูลที่ได้รับ ขั้นตอนนี้อาจเป็นการวิเคราะห์เชิงตัวเลขหรือวิเคราะห์คุณลักษณะของข้อมูล

3) การสร้างแนวความคิด หลังจากเข้าใจข้อมูลและวิเคราะห์แล้ว ผู้รับข้อมูล จะทำการสร้างแนวความคิดเพื่อสื่อสารข้อมูลนั้นออกไป เช่น การสร้างเรื่องราว หรือแสดงความคิดเห็น

4) การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร สถาบันจะต้องเลือกช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสารแนวความคิดที่ได้สร้างขึ้น เช่น การพูดโดยตรง การเขียนบทความ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

5) การสื่อสารและแสดงออก สถาบันจะทำการสื่อสารและแสดงออกแนวความคิดผ่านช่องทางที่เลือกไว้ ความเป็นมืออาชีพในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ประชาชน

6) การรับฟังและตอบสนอง หลังจากที่แนวความคิดถูกส่งต่อไปยังผู้รับข้อมูล จะเกิดกระบวนการรับฟังและตอบสนองกลับจากผู้รับข้อมูล ผู้สื่อสารควรเป็นคนที่เปิดรับความคิดเห็นและความเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารต่อไป

7) การประเมินและปรับปรุง หลังจากกระบวนการสื่อสารเสร็จสิ้น ควรมีการประเมินว่าแนวความคิดที่ถูกสื่อสารออกไปได้ถูกเข้าใจและได้ผลตามที่คาดหวังหรือไม่ ถ้ามีประสิทธิภาพก็สามารถนำประสบการณ์มาปรับปรุงและพัฒนาในการสื่อสารครั้งถัดไปได้ ขั้นตอนเหล่านี้อาจเป็นการเรียงลำดับหรือเกิดขึ้นพร้อมกันในแต่ละขั้นของกระบวนการสื่อสาร การพัฒนาแนวความคิดใน

การสื่อสารต้องพิจารณาถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของข้อมูล และเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารสามารถส่งผลดีในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้
 เพิ่มความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาแนวความคิดการสื่อสารช่วยเพิ่มความเข้าใจกันในระดับที่ลึกซึ้งขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้คนรอบข้าง เมื่อเราสื่อสารอย่างชัดเจนและมีความสุข ผู้คนจะมีความเชื่อมั่นในความตั้งใจของเราและรู้สึกว่าคุณได้รับการพิจารณาอย่างเพียงพอ

1) **การสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิด** การสื่อสารที่ดีช่วยสร้างโอกาสในการแบ่งปันความคิดและประสบการณ์ระหว่างบุคคล นักสื่อสารที่มีแนวความคิดเปิดกว้างสามารถสร้างพื้นที่สำหรับการเรียนรู้จากผู้อื่น และสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเอง

2) **การช่วยสร้างความเข้าใจในภาวะและวัฒนธรรมต่าง ๆ** การสื่อสารที่มีแนวความคิดเปิดกว้างช่วยให้เราสามารถเข้าใจและเรียนรู้เกี่ยวกับภาวะและวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างจากของเรา นี่สามารถช่วยลดความขัดแย้งและการเกิดความขัดแย้งในการสังเกตและเข้าสังคมกับคนที่มีวัฒนธรรมและความคิดแตกต่าง

3) **การสร้างการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและสังคม** แนวความคิดในการสื่อสารสามารถเป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลในการสร้างความเปลี่ยนแปลงในองค์กรและสังคม โดยการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และแนวคิดใหม่ ๆ สามารถสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาและปรับตัว

4) **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน** การสื่อสารที่มีแนวความคิดชัดเจนช่วยลดความสับสนและขั้นตอนการทำงานที่ผิดพลาด เมื่อคนที่ทำงานร่วมกันเข้าใจกันอย่างถูกต้อง และมีการสื่อสารที่เปิดเผยสถานะและปัญหาอย่างต่อเนื่อง การทำงานจะเป็นไปได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาแนวความคิดในการสื่อสารสามารถส่งผลดีในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคลากร องค์กร หรือสังคมทั้งองค์กรและสังคมของเรา

3.1.2 การพัฒนานโยบายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนานโยบายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการสำคัญที่มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจและการติดต่อระหว่างสภาเทศบาลกับประชาชนและส่วนราชการอื่น ๆ โดยเฉพาะกับความต้องการข้อมูลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของเทศบาล

“...งานกิจการสภามุ่งไปสู่ 5 ได้โดย How to ต้องพัฒนาสมรรถนะ 5 ระดับ ด้านการสื่อสารของสมาชิกสภาโดย M ต้องเป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ต้องมีจำนวนวัด 5 ระดับ 5 ตัว KPI ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ลัดส่วน อัตราส่วน ระดับส่วน C. How to สื่อสารทุก

ช่องทางทั้งเก่าและใหม่ R พัฒนากลุ่มผู้รับ ร่วมวางแผน ประชุม Learning and workshop สร้างการมีส่วนร่วมการรับรู้...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต, วันที่ 23 กันยายน 2566)

การพัฒนานโยบายการสื่อสารอาจมีประเด็นหลายประเด็นที่สำคัญดังนี้

1) การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การพัฒนานโยบายการสื่อสารควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารว่าต้องการสื่อสาร เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายของเทศบาล สร้างการเข้าใจในโครงการหรือกิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ หรือเพื่อเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น เป้าหมายนี้จะช่วยให้นโยบายสื่อสารมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

2) กลุ่มเป้าหมาย การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร เช่น ประชาชนทั่วไป, ธุรกิจท้องถิ่น, สื่อมวลชน, หรือกลุ่มเฉพาะเช่น ผู้สนับสนุนโครงการนั้น ๆ เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะต้องถูกปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

3) การช่องทางการสื่อสาร นโยบายการสื่อสารควรระบุช่องทางที่จะใช้ในการสื่อสาร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ของสภาเทศบาล การประชุมสาธารณะ หรือการใช้สื่อสารตามหลักการสื่อสารในการทำงาน

4) การบริหารความเสี่ยง การพัฒนานโยบายการสื่อสารควรพิจารณาถึงการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสาร และกำหนดวิธีการจัดการกับความเสี่ยงในกรณีที่เกิดปัญหา

5) การติดตามและประเมินผล นโยบายการสื่อสารควรรวมการติดตามและประเมินผลสื่อสารเพื่อให้ทราบนโยบายที่กำหนดไว้มีผลสำเร็จหรือไม่ และจำเป็นต้องปรับปรุงใด ๆ

6) การอบรมและพัฒนาบุคลากร การสื่อสารมีความสำคัญมากในทางการบริหารท้องถิ่น ดังนั้นควรรวมการอบรมและพัฒนาบุคลากรในเทศบาลเพื่อเพิ่มความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

7) การเชื่อมโยงกับนโยบายอื่น การพัฒนานโยบายการสื่อสารควรเชื่อมโยงกับนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายการสิ่งแวดล้อม, นโยบายสุขภาพ, หรือนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้มีความสอดคล้องกันและสร้างความเชื่อมโยงในการสื่อสาร

การพัฒนานโยบายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่ควรดำเนินการตามหลักการบริหารงานท้องถิ่นและควรปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงในชุมชนและโครงการที่ดำเนินไปตลอดเวลา เพื่อให้การสื่อสารมีผลสำเร็จและสร้างความเข้าใจและการร่วมมือในกิจกรรมของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการพัฒนานโยบายการสื่อสารสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์และการสำรวจ ตรวจสอบสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการสื่อสารของเทศบาล เช่น โครงสร้างการสื่อสารที่มีอยู่ แผนการสื่อสารที่เคยใช้ และประเด็นหรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสาร

2) การกำหนดเป้าหมาย กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้การสื่อสารบรรลุถึง เช่น การเพิ่มการเข้าใจของประชาชนในนโยบายท้องถิ่น การเพิ่มความร่วมมือในโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลกำลังดำเนินการ

3) การระบุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น การเพิ่มการร่วมมือในโครงการสุขภาพชุมชน การเพิ่มการเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายเพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

4) การวางแผนการสื่อสาร กำหนดยุทธศาสตร์และแผนการสื่อสารที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ รวมถึงการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โฆษณามีเดีย การประชุมสาธารณะ หรือการใช้สื่อสารตามหลักการสื่อสาร วางแผนสื่อสารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย

5) การดำเนินการและการสื่อสาร ดำเนินการตามแผนการสื่อสารที่ได้วางแผน เพื่อสื่อสารข้อมูลหรือข้อความตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

6) การประเมินและปรับปรุง ประเมินผลสื่อสารเพื่อวัดความสำเร็จของนโยบายการสื่อสาร โดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลเชิงคุณภาพ ปรับปรุงแผนการสื่อสารตามผลการประเมิน และทำการปรับเปลี่ยนเพื่อประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

7) การอบรมและการพัฒนาบุคลากร การอบรมและพัฒนาบุคลากรในการสื่อสารเพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

การพัฒนานโยบายการสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องและควรปรับปรุงตามสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชุมชนและโครงการที่ดำเนินไปตลอดเวลา เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจและร่วมมือในกิจกรรมของสภาเทศบาลและชุมชนในท้องถิ่น การพัฒนานโยบายการสื่อสารมีผลต่อกิจการสภาเทศบาลดังนี้

1) การเพิ่มความเข้าใจและการร่วมมือ นโยบายการสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจในกิจกรรมและนโยบายของเทศบาลในประชาชนและส่วนราชการอื่น ๆ และส่งผลให้มีการร่วมมือและร่วมงานกันมากขึ้นในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ

2) การสร้างความโปร่งใส การสื่อสารที่เปิดเผยและโปร่งใสช่วยลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้ง และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในเทศบาล การประชาสัมพันธ์แบบเปิดกว้างช่วยลดความสงสัยและความขัดแย้งในสังคมท้องถิ่น

3) **กระบวนการการตัดสินใจที่ดีขึ้น** การสื่อสารที่ดีช่วยให้ประชาชนมีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การตัดสินใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรับผิดชอบและประสิทธิภาพมากขึ้น

4) **การสร้างชุมชนที่แข็งแกร่ง** การสื่อสารเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นช่วยในการสร้างชุมชนที่แข็งแกร่งทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจ

5) **การปรับปรุงการบริหารจัดการ** การพัฒนานโยบายการสื่อสารช่วยให้เทศบาลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้ความคิดและข้อมูลมากขึ้นจากประชาชนและกำลังงานในการตัดสินใจและการวางแผน

6) **การเพิ่มความสามารถในการจัดการวิกฤติ** การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการจัดการวิกฤติและการกระทำในสถานการณ์ฉุกเฉิน การมีนโยบายการสื่อสารที่เตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉินช่วยลดความเสี่ยงและความเสียหายในชุมชน

7) **สร้างภาพลักษณ์บวก** การสื่อสารที่ดีช่วยสร้างภาพลักษณ์บวกให้กับเทศบาลและชุมชนท้องถิ่น ซึ่งสามารถดึงดูดนักลงทุน นักท่องเที่ยว และบุคคลที่สนใจในการอยู่อาศัยและลงทุนในพื้นที่นั้น

การพัฒนานโยบายการสื่อสารมีผลกระทบต่อความเจริญของเทศบาลและชุมชนท้องถิ่น โดยช่วยสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในกิจกรรมของเทศบาล และช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความสามารถในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ในระดับท้องถิ่น

3.2 การพัฒนากระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

3.2.1 การพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการวางแผนและดำเนินการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการของสภาเทศบาลเพื่อรับฟังและจัดการกับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการต่อไป ดังนั้น กระบวนการดังกล่าวอาจมีขั้นตอนหลายขั้นตอนดังนี้

1) **การวางแผนการสื่อสาร** การพัฒนาการเริ่มต้นด้วยการวางแผนการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนรู้ถึงวิธีการแจ้งร้องทุกข์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการของสภาเทศบาลในการตอบรับและแก้ไขปัญหา

2) **การรับเรื่องร้องทุกข์** สภาเทศบาลจะต้องมีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การตั้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการหรือใช้แพลตฟอร์มออนไลน์

3) **การบันทึกข้อมูล** ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับจะต้องถูกบันทึกไว้เพื่อให้มีการติดตามและประเมินผลได้อย่างเหมาะสม

4) **การวิเคราะห์และจัดระเบียบ** ข้อมูลที่ได้รับจะต้องถูกวิเคราะห์และจัดระเบียบเพื่อรู้ว่าประเด็นใดมีความเร่งด่วน มีผู้ร้องเข้ามาบ่อยที่สุด หรือมีลักษณะเฉพาะในบริเวณใด

5) **การตอบรับและดำเนินการ** สภาเทศบาลจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและมาตรการที่ได้วางแผนขึ้นในการตอบรับแก้ไข้ปัญหา โดยมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงผลการดำเนินการด้วย

6) **การประเมินผลและปรับปรุง** หลังจากดำเนินการแก้ไข้ปัญหาแล้ว จะต้องมีการประเมินผลว่าสามารถแก้ไข้ปัญหาได้ตามความต้องการหรือไม่ และถ้ามีการปรับปรุง จะต้องวางแผนดำเนินการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

7) **การสื่อสารผลการดำเนินงาน** สภาเทศบาลควรสื่อสารผลการดำเนินการกับประชาชนอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นผ่านทางช่องทางทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือการประกาศผ่านสื่อมวลชน

กระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้สภาเทศบาลมีการปรับปรุงบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ การที่สภาเทศบาลสามารถรับฟังและจัดการกับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนได้ดีจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจในองค์กรและเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของสภาเทศบาลเอง

3.2.2 การพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนเป็นอย่างดี

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการของสภาเทศบาลด้านการศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญในการติดตามความสำเร็จและการปรับปรุงในการสื่อสารกับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การวางแผนและดำเนินการประเมินผลที่ดีจะช่วยให้สภาเทศบาลทราบถึงปัญหาที่พบ ประชาชนมีการสื่อสารที่เข้าใจและตอบสนองต่อนโยบายหรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนั้นการพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการสื่อสารจะต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอนเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์

1) **การวางแผนการสื่อสาร** การเตรียมแผนการสื่อสารเป็นขั้นแรก เป้าหมายคือการระบุกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสาร เช่น ประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เจตนาของการสื่อสาร และข้อมูลหลักที่ควรถูกสื่อสารออกไปให้ครอบคลุม

2) **การเก็บข้อมูล** การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนและความคิดเห็นของพวกเขาเกี่ยวกับการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สภาเทศบาลทราบถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้น

3) **การวางแผนการสื่อสาร** การวางแผนเพื่อเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การใช้สื่อออนไลน์ เครือข่ายสังคม หรือการประชุมประชาชน

4) **การสร้างเนื้อหา** การสร้างเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น รายงานประจำปี เอกสารแจ้งข่าว เป็นต้น

5) **การสื่อสาร** การสื่อสารตามแผนที่ได้รับการวางเอาไว้ โดยการใช้ช่องทางที่เหมาะสมและการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

6) **การประเมินผล** การวิเคราะห์ผลสื่อสารว่าได้รับการตอบรับอย่างไร หากมีการรับรู้หรือการตอบสนองที่น้อยลง อาจจะต้องปรับแผนการสื่อสาร

7) **การปรับปรุงแผนการสื่อสาร** หลังจากประเมินผลการสื่อสาร ควรปรับปรุงแผนการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการของประชาชนและสภาเทศบาล

8) **การติดตามผลและประเมินผล** การติดตามผลและการประเมินผลการสื่อสารเพื่อดูว่าการปรับปรุงมีผลต่อการสื่อสารและความเข้าใจของประชาชนหรือไม่

การสื่อสารในงานกิจการของสภาเทศบาลด้านการศึกษามีความสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและเกิดความเข้าใจร่วมกัน การใช้ขั้นตอนดังกล่าวจะช่วยให้สภาเทศบาลมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในพื้นที่ของพวกเขา

3.2.3 การพัฒนาการวางแผนการดำเนินการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนการดำเนินการประเมินผลการศึกษาในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาวิสามัญเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้สภาวิสามัญสามารถปรับปรุงและพัฒนาการประชุมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามความต้องการของชุมชนและระเบียบการประชุมของสภาวิสามัญ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ส่วนท้องถิ่น ดังนั้นการพัฒนาการวางแผนการดำเนินการประเมินผลการศึกษาในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาวิสามัญจะประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1) **การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย** ก่อนที่จะเริ่มการประเมินผลการศึกษา ควรกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประเมินให้ชัดเจน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การเสนอความเห็นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการประชุม เป็นต้น

2) **การออกแบบกระบวนการประเมิน** สร้างแผนการประเมินผลที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด อาจประกอบไปด้วยการสำรวจความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุม การสังเกตการณ์ในการประชุมจริง หรือการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในภายหลัง

3) **การเก็บข้อมูล** ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแผนการประเมินที่ได้รับการออกแบบไว้ อาจเป็นการสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามหรือการสังเกตการณ์ในการประชุม

4) **การวิเคราะห์และประเมินผล** นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการประชุมว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือไม่ สืบหาข้อดีและข้อเสียของกระบวนการประชุม และระบุปัญหาหรือด้านที่ต้องปรับปรุง

5) **การรายงานผลการประเมิน** จัดทำรายงานที่สรุปผลการประเมินและแสดงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการประชุมในอนาคต รายงานนี้อาจถูกนำเสนอให้กับผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

6) **การปรับปรุงแผนการประเมิน** อิงผลจากการประเมินผลและข้อเสนอแนะปรับปรุงแผนการประเมินให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสำหรับการประชุมในครั้งถัดไป

7) **การดำเนินการปรับปรุง** นำแผนปรับปรุงมาสู่การปฏิบัติจริงในการประชุมและทดสอบผลที่ได้จากการปรับปรุง

8) **การระบุตัวชี้วัด** กำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมเพื่อวัดความสำเร็จของการประชุม ตัวชี้วัดนี้อาจเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการประชุม ความร่วมมือระหว่างสมาชิก หรือผลการประชุมที่เป็นที่น่าพอใจ

9) **การดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง** การประชุมวิสามัญของสภาเทศบาลควรดำเนินการประเมินเชิงต่อเนื่องเพื่อติดตามการดำเนินงานในการปรับปรุงและประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด

10) **การแบ่งปันผล** สร้างโอกาสให้เกิดการแบ่งปันผลการประเมินกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการประชุมและการดำเนินงานในอนาคต

การวางแผนการดำเนินการประเมินผลการศึกษาในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาวิสามัญเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและควรมีการร่วมมือระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสภาวิสามัญในระยะยาว

3.2.4 การพัฒนาวางแผนดำเนินงานการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง

การพัฒนาแผนดำเนินงานและการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการของสภาเทศบาลเพื่อเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างความโปร่งใส และสร้างความเข้าใจในประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมและนโยบายต่าง ๆ ของเทศบาล ดังนั้น ขั้นตอนหลักที่ควรมีในกระบวนการดังกล่าวอาจประกอบไปด้วยขั้นตอนเหล่านี้

1) **การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย** การเริ่มต้นด้วยการวางแผนที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ ควรกำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้ เช่น การเพิ่มข้อมูลบนเว็บไซต์ของเทศบาลหรือการจัดงานสัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้เฉพาะหัวข้อ

2) **การสร้างเนื้อหาและข้อมูล** การสร้างเนื้อหาและข้อมูลที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เนื้อหาควรเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องและมีค่าความรู้ต่อประชาชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายใหม่ ๆ ข่าวสารหรือคู่มือการใช้บริการของเทศบาล

3) **การเลือกช่องทางการสื่อสาร** เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล โซเชียลมีเดีย รายการทางโทรทัศน์หรือการประชุมสัมมนา การเลือกช่องทางที่ถูกต้องจะช่วยให้ข้อมูลถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด

4) **การสร้างแผนการสื่อสาร** วางแผนการสื่อสารเพื่อให้เนื้อหาและข้อมูลถูกส่งถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดเวลาการโพสต์บนโซเชียลมีเดียหรือการวางแผนการนำเสนอในงานสัมมนา

5) **การดำเนินการและการนำเสนอ** ดำเนินการตามแผนการสื่อสารที่ได้วางไว้ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลในงานสัมมนา การนำเสนอควรมีความชัดเจนและน่าสนใจ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจและรับข้อมูลได้ดี

6) **การประเมินผลและการปรับปรุง** หลังจากที่ข้อมูลถูกเผยแพร่แล้ว ควรประเมินผลว่าเป้าหมายของการสื่อสารได้ถูกต้องหรือไม่ และอาจจะต้องปรับปรุงแผนการสื่อสารในครั้งถัดไปเพื่อให้ประสิทธิภาพมากขึ้น

7) **การเก็บข้อมูลและฟีดแบ็ค** ระบบการสะสมข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อใช้ในการประเมินผลและการปรับปรุงในอนาคต

สภาเทศบาลสามารถดำเนินการสื่อสารและเผยแพร่ความรู้ในการปกครองอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูง นอกจากนี้ การติดตามและประเมินผลเป็นส่วนสำคัญในการให้การสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้เติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 การพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการวางแผนและดำเนินการประเมินผลการศึกษาในงานกิจการของสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพที่ดีต่อการบริหารจัดการในระดับสภาเทศบาล ดังนั้นคือขั้นตอนหลักที่มักจะมีในกระบวนการดังกล่าว

1) **การวางแผน** การพัฒนาการวางแผนเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ ที่จะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการประเมินผล รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมในการวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือนโยบาย นอกจากนี้ยังต้องวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นในกระบวนการประเมิน

2) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือนโยบายมาเก็บรวบรวม ซึ่งอาจเป็นข้อมูลทางสถิติ เชิงสัมฤทธิ์ หรือข้อมูลคุณภาพอื่น ๆ ที่สร้างขึ้นจากการสำรวจหรือการสัมฤทธิ์กับประชาชน

3) **การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์และแนวโน้ม การวิเคราะห์อาจเป็นการใช้เครื่องมือทางสถิติหรือเทคนิควิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพื่อเข้าใจข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

4) **การประเมินผล** การประเมินผลคือการนำข้อมูลและข้อมูลวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะสามารถประเมินได้ว่าโครงการหรือนโยบายนั้นมีผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังหรือไม่

5) **การปรับปรุง** จากผลการประเมิน สามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการต่อไป การนำผลการประเมินมาสร้างรายงานเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป

การพัฒนาการวางแผนและดำเนินการประเมินผลในงานกิจการของสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองนั้นต้องเน้นการรับฟังความต้องการของประชาชน การใช้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการวิเคราะห์ และการปรับปรุงนโยบายและโครงการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และประสิทธิผลที่ดีต่อสังคมและชุมชนท้องถิ่นในระยะยาวและสั้น ๆ แต่ละขั้นตอนจะต้องมีการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีการเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือ

3.2.6 การพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการศึกษาในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงาน

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาการวางแผนดำเนินการประเมินผลการศึกษาในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้คือขั้นตอนและหลักการที่มีถูกนำมาใช้ในกระบวนการดังกล่าว

1) **การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์** เริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้งานสื่อสารบรรลุถึง มันควรเป็นเป้าหมายที่ใช้วัดผลสำคัญของการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มความตรงต่อเวลาในการประชาสัมพันธ์หรือการเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลสำหรับประชาชนในสภาเทศบาล เลือกตัวชี้วัด ตัวชี้วัดคือตัวเลขหรือข้อมูลที่ใช้วัดผลสำคัญของงาน สื่อสาร ตัวชี้วัดอาจเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ เช่น จำนวนครั้งที่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ หรือเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ เช่น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการสื่อสาร

2) **การเก็บข้อมูล** ในขั้นตอนนี้คือการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสื่อสาร เช่น จำนวนกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ได้ดำเนินการ การสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน เป็นต้น

3) **การวิเคราะห์และประเมินผล** จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานสื่อสารได้ว่าสิ่งไหนทำได้ดีและสิ่งไหนต้องปรับปรุง เพื่อให้สามารถปรับแผนและกิจกรรมในอนาคตได้ตรงตามเป้าหมาย

4) **การปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน** จากการวิเคราะห์ผลและประเมินการดำเนินงาน จะสามารถกำหนดแผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งอาจประกอบไปด้วยการปรับเป้าหมาย กำหนดกิจกรรมใหม่ หรือพัฒนาวิธีการทำงาน

5) **การดำเนินการและติดตามผล** จากแผนปรับปรุงที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทำงานตามแผน และติดตามผลการดำเนินงานว่ามีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร

6) **การรายงานผล** สุดท้ายคือการรายงานผลการดำเนินงานสื่อสารที่ได้รับ การประเมินผล การรายงานนี้จะช่วยในการประเมินการดำเนินงานในภายหลังและในการแสดงผลให้กับผู้บริหารและสาธารณะทั่วไปสำหรับงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงาน เรื่องนี้จะเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความโปร่งใส การสร้างความเข้าใจระหว่างสภาวิชาชีพและประชาชน การประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรม การเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ เป็นต้น การประเมินผลจะช่วยให้การพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่งเสริมความคิดเห็นที่ดีในการบริหารงานสื่อสารของสภาเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในทางกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

3.3.1 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากการจัดการร้องทุกข์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความพึงพอใจและเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

“...เทคโนโลยีที่น่าสนใจ คือ บล็อกเชน ในการนำมาใช้เพื่อการสร้างความเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดการพัฒนาและการขับเคลื่อนการดำเนินงานการบริหารงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีของบุคลากรภาครัฐ...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวรัฐพัฒน์, วันที่ 25 กันยายน 2566)

“...การสื่อสารของสภาเทศบาลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ การสื่อสารภายในและภายนอกสภา การสื่อสารมีทั้งการสื่อสารระหว่างการประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ การสื่อสารกับประชาชนภายนอกสภาเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งเป็นการสื่อสารที่นำไปสู่สาธารณะทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออนไลน์”

(ธนภุต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

ดังนั้น วิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการในด้านนี้ดังนี้

1) **การสร้างแผนการจัดการร้องทุกข์ที่เข้มแข็ง** สร้างแผนหรือทีมงานที่รับผิดชอบในการจัดการและแก้ไขร้องทุกข์จากประชาชน เพื่อให้มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

2) **การพัฒนากระบวนการที่เป็นมาตรฐาน** กำหนดกระบวนการที่ชัดเจนในการรับร้องทุกข์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้อง การสร้างแผนการแก้ไข การติดตามผล และการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์

3) **การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ** ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับร้องทุกข์และติดตามการดำเนินงาน นำเสนอแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สะดวกในการร้องทุกข์และติดตามสถานะ

4) **การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะพนักงาน** ส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานในการจัดการร้องทุกข์ เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหา และการใช้เทคโนโลยี

5) **การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม** สร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก เช่น การจัดกิจกรรมประชาธิปไตย เปิดรับคำแนะนำและข้อเสนอแนะ

6) **การตรวจสอบและประเมินเป้าหมาย** ตรวจสอบและประเมินเป้าหมายในการจัดการร้องทุกข์เป็นระยะเวลา ปรับปรุงกระบวนการตามผลการประเมิน

7) **การสร้างข้อมูลและรายงาน** สร้างรายงานและสถิติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ และเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบถึงการดำเนินงาน

8) การสื่อสารโปร่งใส สร้างการสื่อสารโปร่งใสกับประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการจัดการร้องทุกข์ รวมถึงการแจ้งสถานะและผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

9) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์การอนามัยสาธารณสุข เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเต็มที่

10) การประเมินความพึงพอใจ สำนวความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการจัดการร้องทุกข์และนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงต่อไป

จะเห็นได้ว่า วิธีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นจะช่วยให้เทศบาลมีมาตรฐานการจัดการที่ดีในด้านการรับเรื่องร้องทุกข์และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่ใช้บริการได้ดีขึ้น และเมื่อมาตรฐานการจัดการสื่อสารได้ถูกยกระดับและดำเนินการตามข้อเสนอวิธีดังกล่าวแล้ว จะส่งผลดีดังนี้

- 10.1 เพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการบริหารงานของเทศบาล
- 10.2 ลดความไม่พอใจและรู้สึกว่าคุณละเมิดของประชาชน
- 10.3 เพิ่มความรู้สึกว่าประชาชนมีส่วนร่วมและสามารถมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับเทศบาลได้มากขึ้น
- 10.4 ช่วยให้เทศบาลเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้น
- 10.5 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลในชุมชน
- 10.6 การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารและการรับเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่ต้องใช้
- 10.7 เวลาและความพยายาม แต่จะมีผลที่ดีต่อความสามารถของเทศบาลในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพและเชื่อถือได้อย่างมาก

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 10.1 เวลาที่ใช้ในการตอบกลับประชาชนหลังจากได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือคำร้องระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา เวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือประชาชนในการหาทางแก้ไขระดับความพึงพอใจของประชาชน
- 10.2 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับ
- 10.3 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ถูกส่งเข้ามาและถูกบันทึกในระบบ
- 10.4 ความถี่ในการอัปเดตข้อมูล ความถี่ในการอัปเดตสถานะและผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน

10.5 ความเชื่อมั่นของประชาชน สํารวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์

10.6 การรายงานผล จำนวนและลักษณะของรายงานในสื่อมวลชนที่เชิดชูและยอมรับการดำเนินงานของเทศบาลในการรับเรื่องร้องทุกข์

10.7 การแก้ไขปัญหาและผลการดำเนินงาน

การใช้ชั้นตอนและตัวชี้วัดเหล่านี้จะช่วยให้งานกิจการสภาเทศบาลสามารถได้รับการปรับปรุงการจัดการสื่อสารและการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่

“...การยกระดับมาตรฐานการจัดการการสื่อสารงานกิจการสภาเทศบาลเป็นการสร้างมาตรฐานการสื่อสารให้มาใหม่ได้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบันโดยเห็นผลให้การปฏิบัติงานการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในของประชาชนต่อสภาเทศบาล...”

(วิทยา ภูโยสาร วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การยกระดับมาตรฐานการจัดการการสื่อสารคือสร้างช่องทางการสื่อสารเพิ่มความสะดวกกับประชาชนมากกว่าการสื่อสารดั้งเดิม เช่น การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ของเทศบาล Facebook หรือ Twitter เป็นต้น หรือการสื่อสารตัวต่อตัวมีโอกาสในการพูดคุยและแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างสภาเทศบาลกับประชาชน...”

(เรวีญา เนติขจิตธรรม วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการสื่อสารรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น กำหนดระยะเวลาในการตอบสนองต่อการสื่อสาร การตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนของประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล แชท ฯลฯ เปรียบเทียบกับวัดจำนวนปัญหาของประชาชนที่ได้รับการแก้ไข หรือได้รับคำตอบที่ชัดเจน และมีการประเมินผลภาพรวมการสื่อสารรับเรื่องร้องทุกข์ โดยวัดจำนวนประชาชนที่ใช้บริการของหน่วยงาน ผ่านสถิติการใช้งานเว็บไซต์ การติดต่อผ่านศูนย์บริการ เป็นต้น...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนธ์ จุ้ยโต วันที่ 23 กันยายน 2566)

“...จะต้องพัฒนาการสื่อสารกับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้สอดคล้องกัน เช่น ระยะเวลาในแก้ปัญหาให้ประชาชนกับเปอร์เซ็นต์ของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข มีการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ในด้านทักษะการสื่อสาร วิธีการรับ ฟัง ตรวจสอบข้อมูล ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการบริหารงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ติดตามผลและประเมินผลระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นประจำ...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

“...มาตรฐานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนควรมีระบบที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรายงานปัญหาหรือร้องเรียน และการสร้างช่องทางการติดต่อที่สะดวกสบายให้แก่ประชาชนโดยไม่ยึดติดกับเวลาราชการ ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือรายงานปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็วตลอดเวลาช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในสภาเทศบาลอย่างมาก...”

(ธนภุต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

3.3.2 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนเป็น

จากการศึกษาพบว่า การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการจัดการสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ดังนั้น ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีมีดังนี้

1) **การกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน** กำหนดเป้าหมายของการจัดการสื่อสารที่ตรงกับภารกิจและวิสัยทัศน์ของสภาเทศบาล และกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการสื่อสารกับประชาชน เช่น เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานหรือเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจสำคัญในสภาเทศบาลด้านต่าง ๆ

2) **การสร้างแผนกลยุทธ์การสื่อสาร** สร้างแผนกลยุทธ์ที่รวมถึงวัตถุประสงค์ การสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และขั้นตอนการประเมินผล เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปตามแผนที่มีความชัดเจน

3) **การใช้ช่องทางสื่อที่หลากหลาย** ใช้ช่องทางสื่อที่หลากหลายเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน เช่น เว็บไซต์ของสภาเทศบาล เว็บไซต์สำหรับการสื่อสารกับประชาชน โซเชียลมีเดีย การประชุม หรืออีเมล

4) **การสร้างเนื้อหาคุณภาพ** สร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมที่สภาเทศบาลดำเนินการ ข้อมูลสำคัญที่ประชาชนควรรู้ เนื้อหาควรเป็นรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์

5) **การสร้างชุมชนออนไลน์** สร้างพื้นที่ออนไลน์สำหรับการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับประชาชน เช่น การสร้างกลุ่มสนทนาในโซเชียลมีเดีย หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนที่มีมาแสดงความคิดเห็นและแบ่งปันข้อมูล

6) **การรับฟังความคิดเห็นและตอบรับ** รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากประชาชนอย่างจริงจัง และให้การตอบรับอย่างรวดเร็ว สามารถใช้แผนการสื่อสารเพื่อสร้างความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจ

7) **การสร้างนโยบายและกรอบแนวทาง** สร้างนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและมาตรฐานการตรวจสอบเนื้อหา รวมถึงการกำหนดกรอบแนวทางในการใช้สื่อสารเพื่อรับข้อมูลจากประชาชน

8) **การประเมินผลและปรับปรุง** ประเมินผลของกิจกรรมสื่อสารเป็นระยะ ๆ เพื่อวัดความสำเร็จและปรับปรุงแผนการสื่อสารต่อไป

9) **การสร้างพันธมิตรและความร่วมมือ** สร้างความร่วมมือกับสื่อและองค์กรท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มกำลังในการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา

10) **การส่งเสริมการศึกษาประชาธิปไตย** สร้างการเข้าใจและการรับรู้ในประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของพวกเขาในกระบวนการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย

ผลกระทบของการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นการสร้างความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน การวัดความสำเร็จได้จากหลายด้านต่าง ๆ ซึ่งอาจมีผลดีต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับการแก้ไขดังนี้

1) **ความโปร่งใสและเข้าใจ** การจัดการสื่อสารที่ดีจะส่งผลให้ประชาชนเข้าใจง่ายและมีความโปร่งใส เมื่อมีการสื่อสารที่ชัดเจนและสะท้อนความจริง ประชาชนจะมีความเชื่อมั่นและไม่สับสนเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

2) **ความมีส่วนร่วม** การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความรู้สึกว่าเขาามีบทบาทในการตัดสินใจและสามารถมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับองค์กรหรือรัฐบาลได้

3) **การแก้ไขปัญหาและการรับฟัง** ความสำเร็จในการจัดการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรหรือรัฐบาลสามารถรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพวกเขา

4) ความพร้อมในการตอบสนอง การจัดการสื่อสารที่ดีของสภาเทศบาล จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ การให้คำตอบที่ ถูกต้องและสมเหตุสมผลจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระบบหรือองค์กร

5) ความน่าเชื่อถือและความเป็นธรรม การสื่อสารที่เน้นความน่าเชื่อถือและ ความเป็นธรรมจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบหรือองค์กร ประชาชนจะรู้สึกว่าการตัดสินใจและการ ดำเนินการขององค์กรเป็นไปตามหลักการและความยุติธรรม

6) ความเข้าใจและการเผยแพร่ข้อมูล สภาเทศบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังช่วย เพิ่มการรับรู้และการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ

เมื่อบรรลุเป้าหมายเหล่านี้ในการจัดการสื่อสารของสภาเทศบาล จะส่งผลให้ ปัญหาของประชาชนได้รับการรับรู้และการแก้ไขอย่างเหมาะสม ซึ่งนั่นอาจเป็นการลดความไม่พอใจ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนในระยะยาว

“...การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรับข่าวสารการประชุมสภาเทศบาลเป็น การศึกษาปัญหาประชาชนอย่างหนึ่ง ควรสร้างช่องทางที่เหมาะสมให้แก่ประชาชนในการรายงาน ปัญหาหรือข้อเสนอนะ เช่น ผ่านระบบออนไลน์ หรือการจัดกิจกรรมสาธารณะที่เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้าร่วมในการพูดคุยหรือเสนอนะต่าง ๆ ...”

(วิทยา ภูโยสาร วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การศึกษาปัญหาประชาชนเป็นการปฏิบัติงานจากข้อมูลการปฏิบัติงานที่ ต่อเนื่องกันที่มีมาในอดีตและยังแก้ไขปัญหานั้นยังไม่แล้วเสร็จ เช่น ปัญหาบริการสาธารณะ ปัญหา อาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานอย่าง ลมำเสมอ เพื่อระบุปัญหาที่ประชาชนกำลังเผชิญอยู่ ค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และผลกระทบที่อาจ เกิดขึ้นต่อสังคม...”

(เรวีญา เนติจิตธรรม วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...โดยปกติแล้วสมาชิกสภาเทศบาลจะเข้าใจปัญหาของประชาชนเบื้องต้นแล้วจากการกำหนดนโยบายหาเสียงเลือกตั้งก่อนจะได้รับเลือกตั้งเข้ามาบริหารงานโดยมีขั้นตอนศึกษาปัญหาของประชาชน คือ การลงพื้นที่พบปะประชาชน รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ การควรวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไขเมื่อเข้าสู่สภาเทศบาล...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต วันที่ 23 กันยายน 2566)

“...การประชุมสภาเทศบาล เป็นเวทีสำคัญที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะปัญหา และรับฟังการชี้แจงจากฝ่ายบริหารเทศบาล เช่น ปัญหาความไม่สะอาด ปัญหาการจราจร ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาที่จอดรถ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษทางอากาศ ปัญหามลพิษทางน้ำ ปัญหามลพิษทางเสียง ปัญหาการให้บริการน้ำประปา ปัญหาการให้บริการเก็บขยะซึ่งการประชุมจะทำให้รู้ถึงสภาพปัจจุบันมากที่สุด...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

“...การร้องทุกข์เป็นช่องทางสำคัญในการสะท้อนปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายหรือการดำเนินการจากสภาเทศบาล โดยมีการใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาจากการร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์และดำเนินการของสภาเทศบาลต่อไป...”

(ธนภุต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

3.3.3 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสามัญ/วิสามัญ

จากการศึกษาพบว่า การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสามัญเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้กระบวนการประชุมเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระเบียบ ดังนั้น เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนโดยมีวิธีปฏิบัติที่ดีดังนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการประชุมสามัญไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะมีการประชุมสามัญ ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมทราบว่าจะต้องไปแสวงหาข้อมูลและพิจารณาเรื่องอะไรในการประชุม และต้องมีแผนการที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการในการประชุม เช่น กำหนดเวลาเริ่ม-สิ้นสุดการประชุม การพูดคุยแต่ละเรื่อง และการจัดทำคำรับรองประชุม

2) การเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทำการเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้พร้อมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถศึกษาและทบทวนข้อมูลก่อนประชุม ทำให้ประชุมเป็นไปได้อย่างมีความรู้สึกรับรู้และมีการสนทนาที่มีคุณภาพ

3) การใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร เช่น วิดีโอคอล แชทออนไลน์ หรือแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อผู้เข้าร่วมการประชุมที่อยู่ห่างกัน

4) การกำหนดหัวหน้าประชุมและเลขานุการ ควรมีการกำหนดบทบาทของหัวหน้าประชุมและเลขานุการเพื่อให้กระบวนการประชุมเป็นระเบียบและมีการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ

5) การสร้างบรรยากาศเปิดกว้างและเสริมสร้างการมีส่วนร่วม สร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นและแสดงความคิดเห็นของทุกคน สร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

6) การจัดการเรื่องขัดแย้ง หากมีเรื่องขัดแย้งที่เกิดขึ้น ควรมีกระบวนการแก้ไขและการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเพื่อให้การประชุมสามัญเป็นไปได้อย่างราบรื่น

7) การจัดทำรายงานผลการประชุม หลังจากการประชุมสามัญสิ้นสุดลง ควรมีการทำรายงานสรุปผลการประชุมและการดำเนินการที่ตกลงกัน และส่งถึงผู้เข้าร่วมที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

8) การประชุมสภาสามัญ เป็นการประชุมที่เกิดขึ้นในระยะเวลาปกติตามกำหนดเพื่อพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของสภาเทศบาล โดยเรื่องที่น่ามาพิจารณาอาจเป็นเรื่องงบประมาณ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การแก้ไขกฎหมาย หรือเรื่องอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของสภาเทศบาล การประชุมสามัญจะต้องเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดโดยกฎหมายและเป็นระเบียบ เพื่อให้การตัดสินใจและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีความชัดเจนและมีความเสถียรภาพ

การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารสามารถวัดความสำเร็จได้ผ่านหลายตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประชุมสามัญและวิสามัญ ตัวชี้วัดเหล่านี้จะช่วยให้คุณประเมินผลของการปรับปรุงการจัดการสื่อสารขององค์กรของคุณได้ ดังนี้

1) ความถูกต้องและความเข้าใจในการประชุมสามัญและวิสามัญ วัดโดยการประเมินว่าผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจเป้าหมายและขั้นตอนการประชุมอย่างถูกต้องหรือไม่ ความเข้าใจที่ดีจะช่วยลดความสับสนและเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในประชุม

2) **คุณภาพของเอกสารเตรียมการประชุม** วัดโดยการประเมินเอกสารเตรียมการที่มีความชัดเจนและเพียงพอสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม เอกสารที่เตรียมไว้อย่างดีจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมเตรียมตัวและเข้าใจเนื้อหาของประชุมได้เป็นอย่างดี.

3) **เวลาที่ใช้ในการประชุม** วัดโดยการเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการประชุมกับเวลาที่วางแผนไว้ เมื่อการประชุมใช้เวลาสั้นลงและยังคงสามารถทำให้ได้ผลเทียบเท่ากับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะถือว่าการจัดการสื่อสารได้ผลดี

4) **ความมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจ** วัดโดยการเซ็นสำรวจผู้ตัดสินใจและเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ การที่ผู้ใช้เวลาสั้นในการตัดสินใจและมีการรับฟังข้อมูลที่เป็นรายละเอียดจะช่วยให้สามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) **ความเข้าใจในหน้าที่และหน้าที่** วัดโดยการประเมินว่าผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและผู้อื่นในประชุม ความเข้าใจที่ชัดเจนและการปฏิบัติตามหน้าที่เป็นไปตามระเบียบจะช่วยให้ประชุมดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

6) **ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม** วัดโดยการประเมินว่าผู้เข้าร่วมประชุมมีการร่วมมือและทำงานเป็นทีมกันอย่างไรมีประสิทธิภาพหรือไม่ การสื่อสารที่ดีและการทำงานเป็นทีมจะช่วยสร้างความร่วมมือและการเติบโตขององค์กร

7) **การติดตามและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงต่อไป** วัดโดยการติดตามผลการประชุมวิสามัญ สามัญ และใช้ข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการจัดการสื่อสารของสภาเทศบาลในอนาคต

8) **ความพร้อมในการประชุมสามัญและวิสามัญ** วัดโดยการประเมินว่าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมที่เพียงพอสำหรับการประชุมและวิสามัญ เช่น การเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องและการจัดที่ประชุม

เพื่อให้การประชุมสามัญและวิสามัญส่งผลดีอย่างไร องค์กรควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบตัวชี้วัดเหล่านี้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกครั้งที่มีการประชุมสามัญและวิสามัญ

“...การประชุมสภาเทศบาลทั้งแบบสามัญและวิสามัญ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารท้องถิ่นที่ดี เพราะเป็นเวทีที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วม ตรวจสอบ ถ่วงดุล เสนอแนะ และกำหนดนโยบายทิศทางการพัฒนาเทศบาลโดยสมาชิกสภาเทศบาลที่แม้จะมีที่มานโยบายการบริหารต่างกันต่างก็มีแนวทางเหมือนกันคือการช่วยเหลือประชาชน...”

(วิทยา ภูโยสาร วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...การจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสามัญ/วิสามัญ จะต้องมีการสร้างสภาพบรรยากาศที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มการเมืองที่แตกต่างกัน โดยการสร้างการสื่อสารที่ดีและการเข้าใจต่อกันจะช่วยให้พบแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา และเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกันได้มากขึ้น...”

(เรวีญา เนติขจิตธรรม วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารในการประชุมสภาเทศบาลจะเกิดแตกต่างกันจากกลุ่มการเมืองที่แตกต่างกัน มาจากความแตกต่างในแนวคิด และวัฒนธรรมการทำงาน และนโยบายทางการเมือง ระหว่างกลุ่มการเมืองต่าง ๆ ที่มีความสำคัญในการตัดสินใจและการดำเนินการของสภาเทศบาล สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้กระบวนการตัดสินใจล่าช้าหรือไม่มีความสอดคล้องกันในหลายเรื่อง โดยเฉพาะเมื่อมีการมีนโยบายที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการเมืองดังกล่าว...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต วันที่ 23 กันยายน 2566)

“...การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสามัญ/วิสามัญ คือการประนีประนอมกันระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้สภาเทศบาลสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างเหมาะสม...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

“...ในกรณีที่มีข้อขัดแย้งทางการสื่อสารสภาเทศบาล ประธานควรสร้างช่องทางในการเสนอแนวทางแก้ไขที่ยอมรับได้ทุกฝ่าย ให้สมาชิกสามารถเสนอข้อเสนหรือต่อรองเพื่อหาคำตอบที่เหมาะสมต่อการแก้ปัญหา โดยให้ออกโอกาสในการสนทนาและการเสนอข้อเสนอย่างเปิดเผย...”

(ธนกฤต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

3.3.4 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง

จากการศึกษาพบว่า การยกระดับมาตรฐานในการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและสร้างความไว้วางใจในประชาชนได้ ดังนั้นนี่คือข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการดังนี้

1) **การกำหนดยุทธศาสตร์สื่อสารเชิงกลยุทธ์** กำหนดยุทธศาสตร์สื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการทำงานที่มีประสิทธิผล โดยกำหนดเป้าหมายการสื่อสารและวัตถุประสงค์ของการเผยแพร่ความรู้ให้ชัดเจน

2) **การสร้างทีมงานสื่อสารที่เชี่ยวชาญ** จัดทีมงานสื่อสารที่มีความรู้และทักษะในการจัดการสื่อสาร และสามารถวางแผนและดำเนินกิจกรรมสื่อสารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

3) **การสร้างเนื้อหาคุณภาพ** สร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น ข้อมูลการปกครอง ข่าวสารท้องถิ่น และคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

4) **การใช้สื่อที่หลากหลาย** ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ วิทยุ และแผ่นพับ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในทุกช่วงอายุและความสนใจ

5) **เรื่องจริงและมีความโปร่งใส** สื่อสารโดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรง และเน้นความโปร่งใสในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การใช้งบประมาณ การดำเนินโครงการ และคำตอบต่อคำถามจากประชาชน

6) **การสร้างช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม** ใช้ช่องทางที่เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้สื่อออนไลน์สำหรับกลุ่มเยาวชนและการใช้สื่อทางเข้าถึงอื่น ๆ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ

7) **การส่งเสริมการมีส่วนร่วม** สร้างแพลตฟอร์มหรือกิจกรรมที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการเผยแพร่ความรู้ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การอภิปรายเรื่องราวส่วนตัว หรือการแบ่งปันประสบการณ์

8) **การติดตามและประเมินผล** ติดตามผลสื่อสารและการเผยแพร่ความรู้เพื่อปรับปรุงและประเมินความสำเร็จของกิจกรรม นำข้อมูลการประเมินผลมาปรับแผนการสื่อสารในอนาคต

9) **การสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงกับประชาชน** สร้างช่องทางในการติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมและเข้าใจในกระบวนการทำงานของเทศบาล

10) **การอบรมและพัฒนาทีมงาน** ให้การอบรมและพัฒนาทีมงานสื่อสารเพื่อให้พวกเขามีความรู้และทักษะในการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานที่เพิ่มขึ้น การยกระดับมาตรฐานในการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องมีการร่วมมือของทีมงานทั้งหมดและความใส่ใจในการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจจากประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

เมื่อมาตรฐานการจัดการสื่อสารถูกยกระดับแล้ว จะมีตัวชี้วัดความสำเร็จที่สามารถช่วยในการวัดผลลัพธ์และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวได้ดังนี้

1) **การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร** การปรับปรุงมาตรฐานการจัดการสื่อสารจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กร ทำให้ข้อมูลถูกส่งถึงผู้ที่จำเป็นตามเวลาและมีความถูกต้อง นี้จะช่วยลดความสับสนและเพิ่มความเข้าใจในองค์กรที่มีผลต่อการปกครอง

2) **การเผยแพร่ความรู้และข้อมูล** มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีจะสนับสนุนในการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลสถิติ แผนการพัฒนา การเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือจะช่วยให้ประชาชนและผู้บริโภคมีความเข้าใจและความตั้งใจที่ดีต่อนโยบายและมาตรการที่ถูกกำหนด

3) **ความโปร่งใส** มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่สูงสามารถสร้างความโปร่งใสในกระบวนการการปกครอง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย แผน และการดำเนินงานของรัฐบาล จะช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจและไว้วางใจในความสามารถขององค์กรปกครอง

4) **การรับฟังและตอบรับ** มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีจะสนับสนุนในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนและกลุ่มผู้สนใจ นักปกครองควรพิจารณาและตอบรับต่อความคิดเห็นอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือกับประชาชน

5) **การสร้างชุดข้อมูลและสถิติที่เชื่อถือได้** การปรับปรุงมาตรฐานการจัดการสื่อสารช่วยให้รัฐบาลสามารถสร้างชุดข้อมูลและสถิติที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยในการบริหารงานปกครองและการวางแผนอย่างมีเหตุผล

การปรับปรุงมาตรฐานการจัดการสื่อสารจะส่งผลดีอย่างไรเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองนั้นเป็นกระบวนการที่ราบรื่นและเสถียรภาพ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและส่งเสริมความร่วมมือในการพัฒนาประเทศและสังคมอย่างยั่งยืน

“...การเผยแพร่ความรู้ในการปกครองประชาธิปไตยในรูปแบบสภาเทศบาลเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การกระจายอำนาจ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารท้องถิ่นที่ดี ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และท้องถิ่นมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน...”

(วิทยา ภูโยสาร วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...สภาเทศบาลเป็นตัวอย่างการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองเนื่องจากสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาล สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล พิจารณาและอนุมัติงบประมาณ ออกกฎหมายท้องถิ่น ตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหาร และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

สมาชิกสภาเทศบาลมีหน้าที่รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ นำเสนอต่อสภาเทศบาลเพื่อพิจารณาแก้ไข...”

(เรวีญา เนติขจิตธรรม วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...การเผยแพร่ความรู้ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยในสภาเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินการของสภาเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม โดยให้การร่วมมือและมีส่วนร่วมของประชาชนและสมาชิกในสภาเทศบาลในกระบวนการตัดสินใจจะช่วยให้มีการเลือกตั้งที่มีความชอบธรรมและมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้น...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต วันที่ 23 กันยายน 2566)

“...การบริหารงานของเทศบาลต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประชาชนมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของสภาเทศบาลและประเด็นที่ประชุมในการประชุมสภาเทศบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในสภาเทศบาล...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

“...การเผยแพร่ความรู้ในการปกครองปัจจุบันทำได้ง่ายโดยการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมเป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในสภาเทศบาล โดยการใช้เว็บไซต์สำหรับเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาเทศบาล...”

(ธนกฤต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

3.3.5 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารมืองานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง

จากการศึกษาพบว่า การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองในสภาเทศบาลเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลต่อความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความร่วมมือในการบริหารจัดการงานของเทศบาลที่เพิ่มมูลค่าแก่ชุมชนได้ด้วยเช่นกัน ด้านล่างนี้เป็นข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีเพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารและการสร้างความเป็นพลเมืองในสภาเทศบาล

- 1) **การกำหนดแนวคิดและเป้าหมายชัดเจน** กำหนดแนวคิดและเป้าหมายที่ชัดเจนในการสร้างความเป็นพลเมือง เช่น การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจ การเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นต้น
- 2) **การสร้างทีมงานที่มีความรู้และความสามารถ** สร้างทีมงานที่มีความรู้และความสามารถในการจัดการสื่อสาร และการสร้างความเป็นพลเมือง เพื่อให้สามารถวางแผนดำเนินการ และติดตามผลได้ตรงตามเป้าหมาย
- 3) **การพัฒนาแผนกลยุทธ์การสื่อสาร** สร้างแผนกลยุทธ์การสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจและความรับรู้จากประชาชน เน้นการใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย อีเมล การประชุม ฯลฯ
- 4) **การสร้างโปรแกรมการสร้างความเป็นพลเมือง** สร้างโปรแกรมและกิจกรรมที่เน้นการสร้างความเป็นพลเมือง เช่น การจัดสัมมนา การอบรม การแข่งขัน และกิจกรรมสังคมที่ส่งเสริมความร่วมมือและความเข้าใจระหว่างประชาชน
- 5) **ฟังก์ชันการติดตามและประเมินผล** สร้างระบบติดตามและประเมินผล เพื่อวัดความสำเร็จของกิจกรรมและโครงการการสร้างความเป็นพลเมือง เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ต่อไป
- 6) **การเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ** ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ประชาชน ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าถึง เช่น รายงานประจำปี ข้อมูลสถิติ เป็นต้น
- 7) **สร้างชุมชนออนไลน์** สร้างชุมชนออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลและการสร้างความเป็นพลเมือง เพื่อสร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข่าวสาร และแนวคิด
- 8) **การรับฟังและปรับปรุง** รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากประชาชนอย่างจริงจัง และนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
- 9) **สร้างความโปร่งใส** สร้างระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใส โดยเน้นการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ เปิดเผยงบการเงิน และการตัดสินใจที่สำคัญ
- 10) **การสร้างวัฒนธรรมความเป็นพลเมือง** สร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความเป็นพลเมืองในทุกขั้นตอนของการทำงาน โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารและพนักงานในสภาเทศบาลเอง การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารและการสร้างความเป็นพลเมืองในสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและความมุ่งมั่น ความสำเร็จขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทีมงานและความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความเป็นพลเมืองและส่งผลดีต่อองค์กรหรือสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนได้หลายด้าน ดังนี้คือ

ตัวชี้วัดความสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารและผลกระทบที่เกิดขึ้น
ด้านการสร้างความเป็นพลเมือง

1) ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างถูกต้องและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและทราบข่าวสารที่สำคัญต่อการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม

2) การสร้างเนื้อหาเชิงสร้างสรรค์ มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีควรสร้างเนื้อหาที่เน้นความรู้ ความเข้าใจ และแนวคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความเป็นพลเมืองที่มีความคิดริเริ่ม และสร้างแรงบันดาลใจในสังคม

3) การสร้างการมีส่วนร่วม มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีควรสร้างแพลตฟอร์มหรือช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความเป็นพลเมือง

4) การสร้างการเคลื่อนไหว มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีควรสร้างเคลื่อนไหวและกระตุ้นให้ประชาชนมีการตอบสนองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อสังคม

5) การสร้างความเข้าใจและการเชื่อมโยง มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีควรสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่างประชาชนในสังคม ทำให้เกิดความเข้าใจต่อเรื่องราวที่แตกต่างและเส้นทางต่าง ๆ

6) การเสริมสร้างการสร้างสรรค์และการพัฒนา มาตรฐานการจัดการสื่อสารที่ดีควรสร้างการสร้างสรรค์และการพัฒนาที่ต่อเนื่อง เพื่อให้ความเป็นพลเมืองเติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืน

“...งานกิจการสภามหาวิทยาลัยเป็นภาพลักษณ์ของระบอบประชาธิปไตยสร้างพลเมืองให้เข้าใจการเมืองการปกครองโดยเปิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล เช่น จัดเวทีประชาคม ลงพื้นที่พบปะประชาชน จัดทำเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์...”

(วิทยา ภูโยสาร วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566)

“...สภาเทศบาลสามารถจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อประชาชน เช่น การอบรมเรื่องการเข้าถึงข้อมูล การเข้าใจกระบวนการตัดสินใจของสภาเทศบาล หรือ การสนับสนุนการศึกษาเพื่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารมีงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองอย่างหนึ่ง...”

(เรวีญา เนติขจิตธรรม วันที่ 16 มีนาคม 2566)

“...การสื่อสารของสภาเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเป็นพลเมืองและความเป็นประชาธิปไตย โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ประชาชนเข้าใจและร่วมมือกับกระบวนการตัดสินใจของสภาเทศบาล นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่างสภาเทศบาลและประชาชนเพื่อให้มีการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจที่มีผลต่อชุมชนและสังคมท้องถิ่น...”

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต วันที่ 23 กันยายน 2566)

“...สภาเทศบาลสามารถจัดการประชุมสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสดำเนินการ แสดงความคิดเห็น และเสนอข้อเสนอนในเรื่องที่สนใจ นอกจากนี้ การเชิญชวนประชาชนให้เข้าร่วมการอภิปรายและการสนับสนุนของการเดินทางของสภาเทศบาลย่อมช่วยในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือจากประชาชนให้เข้าใจสภาเทศบาล...”

(พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์ วันที่ 25 กันยายน 2566)

“...สภาเทศบาลควรสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน งบประมาณ การใช้งบประมาณ ผลการดำเนินงาน ฯลฯ ของเทศบาลเพื่อกระตุ้นความรู้ความเข้าใจการปกครองและส่งเสริมหน้าที่พลเมืองไปในตัว...”

(ธนกฤต รัตนพันธ์ วันที่ 26 กันยายน 2566)

3.3.6 ข้อเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงาน

จากการศึกษาพบว่า การยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้สามารถสื่อสารและติดต่อกับประชาชนและส่วนราชการอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพดี เพื่อช่วยให้งานที่เกี่ยวข้องดำเนินไปได้ตาม

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ข้าพเจ้าขอแนะนำวิธีปฏิบัติที่ดีในการยกระดับมาตรฐานการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลดังนี้

- 1) **การกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์การสื่อสาร** กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการสื่อสารและพัฒนายุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อให้มุ่งหวังสู่การประสบความสำเร็จในการสร้างความเข้าใจและการตอบรับจากประชาชนและส่วนราชการอื่น ๆ
 - 2) **การพัฒนาแผนการสื่อสาร** สร้างแผนการสื่อสารที่มีการกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนที่ชัดเจน รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบและเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้สื่อสารเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
 - 3) **การสร้างเนื้อหาที่คุณภาพ** พัฒนาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและโครงการของสภาเทศบาลที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น ข่าวสาร, บทความ, วิดีโอ, และเนื้อหาสื่ออื่น ๆ
 - 4) **การใช้ช่องทางสื่อที่หลากหลาย** ใช้ช่องทางสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์, โซเชียลมีเดีย, อีเมล, และการประชาสัมพันธ์แบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนในทุกชั้นของสังคม
 - 5) **การคำนวณความสำเร็จและประเมินผล** วัดผลสำเร็จของกิจกรรมสื่อสาร โดยการติดตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนการสื่อสาร และประเมินผลลัพธ์ว่าได้รับการตอบรับที่ดีหรือไม่
 - 6) **การสร้างชุมชนและส่วนราชการเสริมสร้างความสัมพันธ์** สร้างชุมชนออนไลน์ที่สนับสนุนการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับประชาชน และเข้าร่วมกับส่วนราชการอื่น ๆ ในกิจกรรมสื่อสารที่เกี่ยวข้อง
 - 7) **การรับฟังและปรับปรุง** รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนและส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการสื่อสารต่อไป
 - 8) **การสร้างโปร่งใส** สร้างความโปร่งใสในกระบวนการสื่อสาร โดยเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง
 - 9) **การพัฒนาทักษะการสื่อสาร** พัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในสภาเทศบาลเพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม
 - 10) **การติดตามแนวโน้มและนวัตกรรม** ติดตามแนวโน้มความก้าวหน้าและนวัตกรรมทางการสื่อสารเพื่อให้สามารถปรับปรุงและปรับใช้ในกระบวนการสื่อสาร
- การปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยให้สภาเทศบาลมีการจัดการสื่อสารที่มีมาตรฐานสูง สามารถสร้างความเข้าใจและเชื่อมั่นกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงงานในส่วนต่าง ๆ ของสภาเทศบาลอย่างเหมาะสม เมื่อยกระดับ

มาตรฐานการจัดการสื่อสารแล้ว จะมีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ช่วยวัดผลลัพธ์และผลกระทบของการสื่อสารผลงานได้มากขึ้น ตัวชี้วัดเหล่านี้จะช่วยในการประเมินว่าการจัดการสื่อสารได้ส่งผลดีดังนี้

1) ความเข้าใจและความชัดเจน การสื่อสารที่สำเร็จจะต้องเป็นเรื่องที่เข้าใจและชัดเจน คนที่รับข้อมูลจะต้องเข้าใจเนื้อหาและความจุของสารสนเทศที่คุณสื่อสารไปให้ถูกต้องและไม่สับสน.

2) ประสิทธิภาพในการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีควรจะเป็นประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการหรือที่มีข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องอาจสร้างความสับสนและเสียเวลา

3) ปริมาณและความถี่ การสื่อสารควรเป็นปริมาณที่เหมาะสมและมีความถี่ที่เพียงพอ เพื่อให้คนที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินงานและการตัดสินใจ

4) การเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ การสื่อสารควรเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร การสื่อสารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนการทำงานขององค์กรจะช่วยให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง

5) การตัดแปลงและปรับปรุง การสื่อสารที่มีการตัดแปลงและปรับปรุงตามพีคแบ็คและประสบการณ์ในการใช้งานจะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพสามารถช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการสื่อสารสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดและความขัดแย้งในการทำงาน

7) ความพร้อมในการตอบสนอง การสื่อสารที่ดีควรส่งผลให้ผู้รับข้อมูลสามารถตอบสนองหรือตัดสินใจได้โดยทันที เมื่อคนรับข้อมูลมีความเข้าใจและได้รับข้อมูลที่เพียงพอ

8) การสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารที่ดีสร้างความไว้วางใจในระหว่างบุคคลหรือระหว่างองค์กร การสื่อสารที่เป็นภาพลักษณ์ดีและมีความน่าเชื่อถือจะสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือ

9) การรับฟังและตอบสนอง การสื่อสารที่ดีควรเป็นกระบวนการสอดคล้องกันไม่เพียงแค่ส่งข้อมูลไปเท่านั้น แต่ยังต้องรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองต่อคำถามหรือข้อคิดเห็นที่เกิดขึ้น

10) การติดตามและการประเมิน ตัวชี้วัดความสำเร็จทางการสื่อสารควรมีการติดตามและการประเมินเพื่อให้สามารถปรับปรุงการจัดการสื่อสารในอนาคตได้ตามความต้องการ การปรับปรุงมาตรฐานการจัดการสื่อสารจะส่งผลดีอย่างมีนัยสำคัญในด้านการสื่อสารผลงาน การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสามารถช่วยในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความขัดแย้ง และสร้างความเชื่อมั่นระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วย

การวัดความสำเร็จในการจัดการสื่อสารและผลงานสื่อสารสามารถทำได้ผ่านหลายตัวชี้วัดตามความต้องการขององค์กรหรือโครงการเฉพาะ ต่อไปนี้คือตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและผลงานสื่อสาร

1) ความเข้าใจและความถูกต้องของข้อมูล การวัดความสำเร็จสามารถเริ่มต้นด้วยการตรวจสอบว่าข้อมูลที่สื่อสารไปถูกเข้าใจได้ถูกต้องหรือไม่ ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารอาจส่งผลให้ข้อมูลถูกต้องไม่เพียงพอและสามารถทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้

2) ความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ผลงานสื่อสารควรมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้เป้าหมายหรือข้อความที่ต้องการสื่อสารถูกตีความได้ถูกต้อง

3) ปริมาณและคุณภาพของสื่อสาร ความสำเร็จในการสื่อสารส่วนใหญ่จะพิจารณาถึงปริมาณของสื่อสารที่ถูกสร้างขึ้นและคุณภาพของสื่อสารเหล่านั้น เช่น ความเหมาะสมในการใช้สื่อที่ตรงกับเป้าหมาย

4) ระยะเวลาการสื่อสาร การวัดว่าสื่อสารถูกส่งถึงเป้าหมายในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ ความสำเร็จในการสื่อสารอาจถูกวัดด้วยการเทียบเวลาที่ใช้ในการสื่อสารกับเวลาที่ต้องการในการรับรู้ข้อมูล

5) ปฏิสัมพันธ์และตอบรับ ความสำเร็จของการสื่อสารอาจแสดงผลในการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับจากผู้รับข้อมูล การวัดการปฏิสัมพันธ์อาจใช้ตัวชี้วัดเช่นความถี่ของการสอบถามหรือการแสดงความคิดเห็น

6) สิ่งประกอบที่ใช้ในการสื่อสาร ความสำเร็จของผลงานสื่อสารอาจถูกวัดโดยการตรวจสอบสิ่งประกอบที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น กราฟิก ภาพถ่าย วิดีโอ ฯลฯ ว่ามีคุณภาพและเกิดความตอบรับเช่นใด

7) การกระจายสื่อสาร ความสำเร็จในการสื่อสารยังสามารถวัดได้จากการกระจายสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายในระดับที่เหมาะสม นี่อาจเป็นผลการวัดความสำเร็จในการเผยแพร่ข่าวสารหรือแคมเปญสื่อสารต่าง ๆ

8) ผลกระทบในการตัดสินใจและพฤติกรรม ความสำเร็จของการสื่อสารสามารถวัดได้จากผลกระทบที่เกิดขึ้นในการตัดสินใจและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การเปลี่ยนแปลงความคิดหรือการทำงานตามที่สื่อสารได้ถูกต้อง

9) การปรับปรุงและพัฒนา การวัดความสำเร็จในการจัดการสื่อสารอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารต่อไป การวัดผลงานที่สื่อสารและการใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงสื่อสารในอนาคตอาจเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ

10) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ความสำเร็จในการสื่อสารยังสามารถวัดได้จากความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงตามสื่อสาร ถ้าสื่อสารสามารถกระตุ้นให้เกิด

การเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายได้ ก็ถือว่าการสื่อสารมีความสำเร็จ การวัดความสำเร็จในการจัดการสื่อสารและผลงานสื่อสารจะขึ้นอยู่กับเป้าหมายและมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยองค์กรหรือโครงการนั้น ๆ ความสำเร็จอาจแปรปรวนตามสถานการณ์และเป้าหมายของการสื่อสารเองโดยตรง

ข้อค้นพบจากการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นสำคัญ ๆ ของการวิจัยนี้ ดังนี้

1. ปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลทั้ง 3 แห่ง คือ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีการสื่อสารในกิจการสภาเทศบาลที่ไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควรและสมาชิกสภาเทศบาลบางส่วนมีทักษะการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลยังไม่เต็มประสิทธิภาพโดยเฉพาะสมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาใหม่ ซึ่งส่งผลต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล ดังนี้

1.1 การสื่อสารภายในองค์กรเทศบาล เช่น

ก. การสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล

- การประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็น
- ความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันในแต่ละข้อมูล
- การสื่อสารข้อมูลที่ยังไม่มีเอกภาพ

ข. การสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับฝ่ายบริหาร

- การประสานงานในด้านข้อมูลยังไม่เต็มศักยภาพ
- ความโปร่งใสในข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจน
- การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน

ค. การสื่อสารระหว่างสภาเทศบาลกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาล

- การประสานงานยังด้อยประสิทธิภาพ
- การมอบหมายภารกิจความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน
- การสื่อสารยังเป็นการสื่อสารทางเดียว

การสื่อสารภายในสภาเทศบาลอาจมีความไม่ชัดเจน เนื่องจากข้อมูลไม่ได้สื่อสารให้ทุกคนทราบ หรือมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดและเกิดปัญหาในการดำเนินงาน

1.2 ขาดความโปร่งใส การสื่อสารที่ไม่โปร่งใสอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความไม่มั่นใจจากประชาชนต่อการดำเนินงานของสภาเทศบาล

1.3 ความไม่สอดคล้อง การสื่อสารระหว่างสภาเทศบาลกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ขาดการประสานงานและปัญหาในการทำงานร่วมกันซึ่งเกิดจากการขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการบูรณาการ การสื่อสาร หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

1.4 ขาดการสื่อสารกับประชาชนที่ครอบคลุมทั่วถึง การสื่อสารกับประชาชนไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจและระหว่างกันจากประชาชนต่อการดำเนินงานของสภาเทศบาล เช่น

ก. การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน

- ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของสภาเทศบาล

- ประชาชนไม่ทราบช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสภาเทศบาล

- ประชาชนไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม เช่น

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

ข. การประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ

- ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง

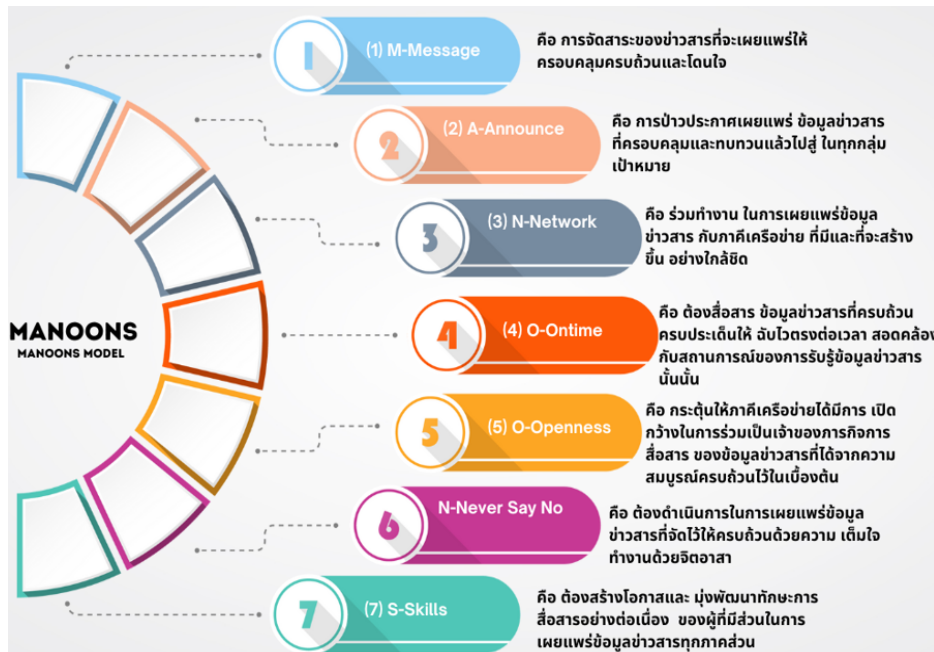
- ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน

- ขาดการสื่อสารในภาษาที่ประชาชนเข้าใจ

1.5. มีการนำเทคโนโลยีสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง แต่การใช้เทคโนโลยีสื่อสารยังไม่เพียงพออาจทำให้การสื่อสารในสภาเทศบาลไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและเทคโนโลยีได้

2. การสร้างรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล

รูปแบบทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลและก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสารงานกิจการสภาเทศบาลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมคือ MANOONS MODEL มนุญโมเดล ซึ่งประกอบด้วย (1) M-Message คือ จัดสาระ ข้อมูล ข่าวสาร ให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ (2) A-Announce คือ ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย (3) Network คือ ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด (4) O-ontime คือ สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา ทันสถานการณ์ (5) O-Openness คือ เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจสื่อสาร (6) N-never say no คือ เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา และ (7) S-skills คือ มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 4.2 MANOONS MODEL

จาก MANOONS MODEL พบว่าการสื่อสารในการดำเนินงานของสภาเทศบาลมีความสำคัญอย่างมาก สามารถสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. M - Message จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ สื่อสารเนื้อหาให้ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย นำเสนอข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เน้นย้ำประเด็นสำคัญ กระตุ้นความสนใจ ภาษาที่ใช้เรียบง่าย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

2. A - Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย เลือกช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ เน้นความสม่ำเสมอของการสื่อสาร กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม

3. N - Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภาคีเครือข่าย ทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และทรัพยากรร่วมกัน สนับสนุนและเสริมพลังซึ่งกันและกัน

4. O - Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา แจ้งข่าวสารให้ทันท่วงที ตอบสนองต่อปัญหา และข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว สื่อสารข้อมูลใหม่อย่างสม่ำเสมอ

5. O - Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจสื่อสาร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างความไว้วางใจ

6. N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา บริการด้วยความเต็มใจ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มุ่งมั่นแก้ปัญหา ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

7. S - Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้เทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ พัฒนากลยุทธ์การพูด การฟัง การเขียน ฝึกฝนการสื่อสารแบบมีประสิทธิภาพ เรียนรู้จากประสบการณ์

โดยให้นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร และปลัดเทศบาลซึ่งเป็นข้าราชการประจำสูงสุดในองค์กรเทศบาลซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับการบริหารราชการของเทศบาลและเป็นเลขานุการสภาเทศบาล ประกอบด้วยปลัดเทศบาลตำบล ปลัดเทศบาลเมือง ปลัดเทศบาลนคร รวมตลอดถึงประธานสภาเทศบาล ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกิจการทั้งปวงของสภาเทศบาล ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ในกิจการสภาเทศบาลได้ตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นชอบตัวแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.หฤทัย ปัญญาจรตระกูล
- 2) ดร.มณี ศรีสุนทร
- 3) นางจันทนา ทองแดง ปลัดเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
- 4) นายสุเทพ ด้วงเงิน ปลัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี
- 5) นายประสาร พ่วงปาน ปลัดเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร
- 6) นายพงษ์เทพ ด้วงประเสริฐ ประธานสภาเทศบาลตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ตรวจทานให้ความเห็นแล้ว

จาก MANOONS MODEL สามารถนำมาอธิบายได้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 MANOONS MODEL

องค์ประกอบ	แนวทางปฏิบัติ	ตัวอย่าง
M – Message	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ - สื่อสารเนื้อหาให้ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย - นำเสนอข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ - เน้นย้ำประเด็นสำคัญ กระตุ้นความสนใจ - ภาษาที่ใช้เรียบง่าย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เขียนข้อความสั้น กระชับ ตรงประเด็น - ใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่าย - เน้นย้ำประเด็นสำคัญด้วยตัวอักษรหนาหรือสีส้ม - ใส่รูปภาพหรือวิดีโอเพื่อดึงดูดความสนใจ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางปฏิบัติ	ตัวอย่าง
A – Announce	<ul style="list-style-type: none"> - ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย - เลือกช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย - ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ - เน้นความสม่ำเสมอของการสื่อสาร - กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> - โพสต์ข้อความบนโซเชียลมีเดีย - เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน - จัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ - จัดเวิร์คช็อปหรืออบรม
N – Network	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภาคีเครือข่าย - ทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ - แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และทรัพยากรร่วมกัน - สนับสนุนและเสริมพลังซึ่งกันและกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าร่วมเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง - ร่วมประชุมและกิจกรรมของเครือข่าย - แบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์ - สนับสนุนงานของภาคีเครือข่าย
O – Ontime	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา - แจ้งข่าวสารให้ทันท่วงที - ตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว - สื่อสารข้อมูลใหม่อย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบข้อความและอีเมลโดยเร็วที่สุด - อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอ - แจ้งข่าวสารสำคัญให้ทราบโดยทันที - ตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางปฏิบัติ	ตัวอย่าง
O - Openness	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของ - ภารกิจการสื่อสาร - เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม - รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - โปร่งใส ตรวจสอบได้ - สร้างความไว้วางใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น - เปิดรับข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ - เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใส - ตรวจสอบได้ - รับผิดชอบต่อผลการดำเนินงาน
N - Never Say No	<ul style="list-style-type: none"> - เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา - บริการด้วยความเต็มใจ - อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม - มุ่งมั่นแก้ปัญหา - ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต 	<ul style="list-style-type: none"> - อาสาสมัครทำงานในโครงการต่าง ๆ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - อุทิศตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น - มุ่งมั่นแก้ปัญหา - ทำงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส
S - Skills	<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง - เรียนรู้เทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ - พัฒนาทักษะการพูด การฟัง การเขียน - ฝึกฝนการสื่อสารแบบมีประสิทธิภาพ - เรียนรู้จากประสบการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าร่วมอบรมหรือคอร์สพัฒนาทักษะการสื่อสาร - ฝึกฝนการพูด การฟัง การเขียน - ศึกษาเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ - เรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น

MANOONS MODEL ได้สร้างช่องทางการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพช่วยสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจจากประชาชนต่อสภาเทศบาล เทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วขึ้น โดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสารเพื่อสร้างความโปร่งใสและเข้าใจในการดำเนินงานของสภาเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาท้องถิ่น” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบาย 2) กระบวนการจัดการการสื่อสาร และ 3) การพัฒนาการจัดการการสื่อสาร โดยบทที่ 4 ซึ่งเป็นว่าด้วยสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) สรุปผลการวิจัย 2) อภิปรายผลการศึกษา และ 3) ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานกิจการสภาท้องถิ่น ประเภทเทศบาลในท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีด้านกิจการสภาเทศบาล จำนวน 3 แห่ง คือ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ของคณะกรรมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีผลประเมินโดดเด่นด้านกิจการสภา ประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรี 2) ประธานสภา 3) เลขานุการสภา 4) สมาชิกสภาเทศบาล 5) ตัวแทนชุมชน และ 6) ผู้เชี่ยวชาญการสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือการวิจัยด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือและติดต่อขอความร่วมมือผู้ให้ข้อมูลหลัก นัดสัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าด้วยตนเองตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสร้างข้อสรุป สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1.1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

การสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภา ประกอบด้วย กรอบความคิดการสื่อสาร เป้าหมายการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร และหลักปฏิบัติในการสื่อสาร ดังนี้

1.1.1 การสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1) ผลการศึกษาพบว่า กรอบแนวความคิดในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลประกอบด้วย (1) ความจำเป็นตามบทบาทของเทศบาลที่ต้องบริการประชาชนในพื้นที่เพราะสมาชิกมาจากการเลือกตั้งและเป็นตัวแทนของประชาชน (2) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และชื่อหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ (3) นโยบายที่มุ่งแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นด้วยความรับผิดชอบทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายกิจการ (4) การร่วมมือระหว่างฝ่ายกิจการและฝ่ายบริหารในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่บริหาร กรอบนี้เป็นแนวทางในการทำงานของเทศบาลในด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

2) ผลการศึกษาพบว่า เป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมีความสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของเทศบาล การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมีเป้าหมายในการสื่อสารที่เหมาะสม (1) การฟังและเข้าใจปัญหาของประชาชนให้เข้าใจสาเหตุ (2) การสร้างความไว้วางใจและการตอบสนองต่อการร้องทุกข์ของประชาชนอย่างรวดเร็ว (3) การแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (4) การเป็นที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหา (5) การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้แก้ไขปัญหาของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

3) ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานสภาเทศบาลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมีความสำคัญมากในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้ (1) การฟังและรับฟังข้อมูลจากประชาชนอย่างตั้งใจและจริงใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ (2) การตอบสนองทันทีต่อการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้น (3) การสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาระหว่างบุคลากรของเทศบาลและประชาชน (4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น อีเมล แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือโซเชียลมีเดีย เพื่อการสื่อสาร (5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา (6) การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจและการจัดการปัญหา (7) การประเมินผลหลังจากการแก้ไขปัญหาเพื่อตรวจสอบว่าได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมหรือไม่

4) ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนพบว่ามีหลักปฏิบัติหลัก ๆ ดังนี้ (1) การรับฟังอย่างตั้งใจและเอาใจใส่ บุคลากรต้องรับฟังความเดือดร้อนของประชาชนโดยใส่ใจและเข้าใจในสถานการณ์ (2) การเป็นมิตรและเห็นใจ ต้องมีการรับฟังอย่างเป็นมิตรและเห็นใจต่อความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์ (3) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การดำเนินการต้องโปร่งใสและมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อความน่าเชื่อถือ (4) เจือจางเวลาในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาต้องทำได้ตามเวลาที่กำหนด (5) การแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนหลังจากรับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องมีการรวบรวมสภาพ

ปัญหาและแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน (6) การเก็บข้อมูลอย่างครบถ้วน การเก็บข้อมูลสถิติและการแก้ไขปัญหาคงทำได้อย่างครบถ้วนรวมถึงความสมบูรณ์ของการแก้ไขปัญหาและการรายงานการแก้ไขปัญหา (7) การให้ข้อมูลและคำแนะนำ ถ้ามีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต้องมี การให้ข้อมูลและคำแนะนำต่อผู้เดือดร้อน (8) การสร้างความพึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน(9) การติดตามและประเมินผลของการแก้ไขปัญหายของประชาชน ตลอดระยะเวลาที่เกิดปัญหา

1.1.2 การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน

1) การศึกษาพบว่าในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชน มีกรอบแนวคิดการสื่อสารที่รวมถึงการใช้สื่อสารเพื่อเข้าถึงปัญหาทุกด้าน เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข เพื่อเสนอข้อมูลและความคิดเห็นจากประชาชน ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และจดหมายข่าว โดยมีขั้นตอนการสื่อสารเพื่อ (1) วิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเพียงถี่ถ้วน (2) จัดระบบในการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารจากทุกชุมชน (3) สื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสะท้อนปัญหา Facebook LINE YouTube จดหมายข่าว เสียงตามสายสามารถทำให้ประชาชนได้สะท้อนปัญหาเข้ามาทุกช่องทาง (4) ให้ข้อมูลและคำแนะนำ เป็นอย่างเท่าเทียมกัน (5) สร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหายของประชาชน (6) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาย (7) สร้างการสื่อสารผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้เป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับสมาชิกสภาเทศบาลตลอดระยะเวลาทั้งหมดในการประชุมและการทำงานอื่น ๆ ขององค์กรเทศบาล

2) ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษา ปัญหาของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการของสภาเทศบาลเกี่ยวกับการศึกษา ปัญหาของประชาชนมีเป้าหมายหลายประการ เพื่อให้การสื่อสารเป็นประโยชน์แก่ทั้งสภาเทศบาลและประชาชนที่มีปัญหาด้านต่าง ๆ (1) ต้องการเข้าถึงข้อมูลของปัญหาของประชาชนทุก ๆ ด้าน การสื่อสารที่ดี ให้เป็นช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทุกด้านที่ประชาชนพบเจอ (2) ต้องการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาย การสื่อสารที่ดีจะเป็นประโยชน์ช่วยให้สภาเทศบาลสามารถให้ ข้อมูลและคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหายให้แก่ประชาชน (3) ต้องการการสร้างความเข้าใจ กับประชาชน ในชุมชนที่สะท้อนปัญหาของประชาชนในชุมชน (4) การเพิ่มความโปร่งใส ในการรับรู้ปัญหาของประชาชน เพื่อนำไปศึกษาหาแนวทางแก้ไข การสื่อสารที่ดีช่วยในการเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการการบริหาร จัดการของสภาเทศบาล และ (5) การสร้างความเชื่อมั่น การสื่อสารที่ดีระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภา เทศบาลหรือองค์กรสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบในด้านกิจการสภาเทศบาล

3) ผลการศึกษาศึกษาทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษา ปัญหาของประชาชน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการศึกษา

ปัญหาของประชาชนเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสำหรับการ แสวงหาสภาพปัญหาของชุมชนใน เขตเทศบาล โดยทิศทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการศึกษาปัญหาของประชาชนมี (1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลมีความเป็นเอกภาพ สมาชิกสภาเทศบาลจะ ต้องเข้าร่วมประชุม ประชาคมชุมชนประชาคมตำบลประชาคมระดับต่าง ๆ (2) การสื่อสารกับประชาชน การประชาสัมพันธ์ สภาเทศบาลต้องใช้สื่อทุกช่องทางในการสื่อสาร (3) การตรวจสอบความคืบหน้าและประเมินผล รายงาน เกี่ยวกับความคืบหน้าของโครงการ (4) การส่งเสริม สร้างโอกาสในการแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชนให้ร่วมนำเสนอปัญหาทุกมิติในชุมชน (5) สร้างช่องทางในการสื่อสารเป็นการเฉพาะ กรณีสำหรับการเสนอสภาพปัญหาแนวทางการแก้ไขของปัญหา และ (6) การสร้างคลินิกให้คำปรึกษา จากสภาเทศบาลเป็นการสร้างช่องทางในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาให้ความรู้ของสมาชิกสภาเทศบาล หรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาเทศบาล

4) จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับปัญหา ของประชาชนต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อสร้างความ ไว้วางใจในการสื่อสารและความเข้าใจในภาพรวมของปัญหา และหลักปฏิบัติเพื่อการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพได้แก่ (1) สร้างความไว้วางใจในการสื่อสารโดยประชาชนต้องมีความไว้วางใจในสมาชิก สภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภา (2) สร้างการสื่อสารที่ชัดเจนและ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (3) สร้างการมีส่วนร่วมในช่องทางการสื่อสารโดยเชิญชวนประชาชนร่วมมือกันในการ ร่วมสร้างรูปแบบการสื่อสารร่วมกัน (4) สร้างการมีส่วนร่วมในการรวบรวมสภาพปัญหาและสร้าง ช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา (5) สร้างช่องทางในการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนในทุกด้าน (6) การจัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์และต้อง เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ (7) การรับฟังและปรับปรุงข้อมูลเพื่อให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยใช้ ข้อมูลจากการเสนอแนะและปัญหาของประชาชนในชุมชน

1.1.3 การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภา สมัยสามัญและ สมัยวิสามัญประจำปี

1) ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ด้านการประชุมสภาสมัยสามัญและสมัยวิสามัญประจำปี พบว่า กระบวนการสื่อสารที่สำคัญใน การบริหารจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ (1) สร้างการรับรู้โดยการเผยแพร่ข้อมูลในระเบียบวาระการประชุมสภาเทศบาลทั้งสมัยสามัญและ สมัยวิสามัญอย่างแพร่หลาย (2) เตรียมความพร้อมในการอภิปรายหัวข้อต่าง ๆ ในระเบียบวาระการ ประชุมสภาทั้งสมัยสามัญและสมัยวิสามัญ (3) นำเสนอข้อมูลและข้อเสนอแนะตามข้อบังคับของ กระทรวงมหาดไทยเกี่ยวกับการประชุมสภาท้องถิ่นอย่างชัดเจน (4) สร้างบรรยากาศสื่อสารระหว่าง สมาชิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง (5) ตัดสินใจลงมติโดยให้คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและข้อมูล

ที่รอบด้านภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของกฎหมาย (6) สร้างช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างแพร่หลาย กระบวนการดังกล่าวมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมของสภาเทศบาล และการให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคมในการบริหารจัดการในสถานที่สาธารณะ อีกทั้งยังเน้นให้สมาชิกสภาเทศบาลมีบทบาทในการอภิปรายและตัดสินใจที่มีความชัดเจนและสร้างประโยชน์ต่อประชาชนท้องถิ่นได้อย่างมีความเสถียรและมีความสุข

2) ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาสามัญสามัญหรือสมัชชาสามัญประจำปี พบว่าการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาเทศบาลสามัญสามัญหรือสมัชชาสามัญมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการการประชุมสภา ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการสร้างการเรียนรู้ของชุมชนกับสภาเทศบาล โดยมีเป้าหมายดังนี้ (1) การสื่อสารก่อนที่จะถึงวันประชุมสภาเทศบาลสามัญสามัญหรือสมัชชาสามัญประจำปีเป็นการสื่อสารเพื่อแสวงหาแนวร่วมเพื่อแสวงหาการมีส่วนร่วม (2) การสื่อสารในระหว่างการประชุมสภาสามัญสามัญหรือสมัชชาสามัญประจำปีเป็นการสื่อสารที่ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับการประชุมของกระทรวงมหาดไทย (3) การสื่อสารภายหลังเสร็จสิ้นการประชุมสภาสามัญสามัญหรือสมัชชาสามัญเป็นการสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องผู้ที่มีส่วนในการรับผิดชอบและผู้ที่มีส่วนได้รับผลกระทบ (4) การสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งก่อนการประชุมสภาเทศบาลภายหลังการประชุมสภาเทศบาลหรือระหว่างการประชุมสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารให้ผู้สนใจประชาชนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้มีการพัฒนารูปแบบในการนำเสนอข้อมูลพัฒนาแนวทางช่องทางในการเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาสมาชิกสภาเทศบาลรวมถึงบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาลและพัฒนาการเรียน รู้กลไกของสภาเทศบาลในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรเทศบาล (5) การสื่อสารในการประชุมสภาเทศบาลทั้งสามัญสามัญและสมัชชาสามัญประจำปีเป็นการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูลในการมาเป็นฐานตัดสินใจที่จะลงมติเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3) ผลการศึกษาทิศทางทางการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาสามัญสามัญและสมัชชาสามัญประจำปีพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเกี่ยวกับการประชุมสภาที่มีความสำคัญในการสร้างกระบวนการสื่อสารข้อมูลในการประชุมบรรจุระเบียบวาระ ที่นำไปสู่การอภิปรายและการพิจารณาลงมติเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบ โดยทิศทางทางการสื่อสารของการประชุมสภาเทศบาลเทศบาลสามัญสามัญและสมัชชาสามัญมีดังนี้ (1) ประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทางการสื่อสารของเทศบาลและของสภาเทศบาล ทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ (2) การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารประกอบตามญัตติที่ฝ่ายบริหารได้เสนอและประธานสภาได้บรรจุระเบียบวาระให้ครบถ้วน (3) การจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในสภารวมตลอดถึงการจัดเตรียมข้อมูลผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

กิจกรรมสาธารณะ (4) การจัดทำผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสรุปข้อมูลผลการดำเนินการของกิจกรรมโครงการในการบริการสาธารณะหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญ (5) การประสานงานการจัดระบบการเข้ารับฟังการประชุมสภาเทศบาลทุกครั้งอยู่ภายใต้การอนุญาตของประธานสภาเทศบาลตามข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น (6) สร้างช่องทางในการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาล การอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญให้ประชาชนทั่วไปที่สนใจได้เข้าถึงเข้ารับฟังผ่านสื่อออนไลน์ทุกช่องทาง

4) ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีพบว่า การสื่อสารในรูปแบบของการประชุมสภาเทศบาลมีความสำคัญในการทำให้การประชุมสภาเทศบาลมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักปฏิบัติดังนี้ (1) สื่อสารภายในองค์กรของสภาเทศบาลระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลเพื่อการส่งข้อมูลถึงสมาชิกสภาเทศบาลอย่างรวดเร็วและถูกต้องทันทั่วทั้ง (2) สื่อสารกับองค์กรภายนอกหรือภาคประชาชน หรือภาคีเครือข่ายหรือบุคคลที่มีความสนใจในการรับรู้รับทราบ โดยยึดถือตามข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาลตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยในการประชุมสภาท้องถิ่น (3) การสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกิจกรรมสาธารณะภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยการปฏิบัติหน้าที่โดยอาศัยมติของสภาเทศบาล (4) การสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับประธานสภาเทศบาลในรูปแบบของการอภิปรายในการประชุมสภาเทศบาล โดยใช้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อสนับสนุนหรือคัดค้านการดำเนินการ (5) การสื่อสาร การอภิปรายในการประชุมสภาสมัยสามัญหรือสมัยวิสามัญประจำปีของสมาชิกสภาเทศบาลต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างการรับรู้สร้างความเข้าใจและสร้างการเข้าถึงข้อมูล

1.1.4 การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง

1) ผลการศึกษารอบแนวคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครองพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความตระหนักรู้และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปกครองตนเองและหลักการปกครองให้แก่ประชาชน โดยมีกรอบแนวคิดที่สำคัญดังต่อไปนี้ (1) สร้างช่องทางการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ผลงานของกิจการสภาเทศบาลด้านการปกครองและการกระจายอำนาจ โดยมีเครือข่ายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของอำนาจท้องถิ่น (2) เน้นการใช้ช่องทางสื่อสังคมโซเชียลที่เป็นที่นิยมในยุคปัจจุบันเพื่อสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลและเพิ่มการรับรู้และการสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการกระจายอำนาจ (3) สร้างเนื้อหาที่

เกี่ยวข้องกับผลงานของกิจการสภาและสาระที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นและการตรวจสอบการใช้อำนาจ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย (4) จัดกิจกรรมสื่อสารเกี่ยวกับผลงานของงานกิจการสภาที่เกี่ยวข้องกับการปกครองและการกระจายอำนาจ โดยให้ความหลากหลายในรูปแบบและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (5) ติดตามผลการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจการปกครอง และนำเสนอประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเพื่อเพิ่มการรับรู้และการตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วมในกระบวนการ.

2) ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการของเทศบาลมีเป้าหมายหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่จะมาร่วมกันในการพัฒนาชุมชนพัฒนาสังคมและพัฒนาท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยมีเป้าหมายการสื่อสาร (1) การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสาร การสร้างข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการปกครอง ด้านการกระจายอำนาจ การใช้อำนาจด้านการพัฒนาพื้นที่ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ (2) การสร้างความเข้าใจและการเรียนรู้เรื่องการใช้อำนาจการปกครอง ตรวจสอบการใช้อำนาจการปกครองผ่านกลไกของสภาท้องถิ่น (3) การสร้างแสวงหาความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วม สำหรับประชาชนและภาคีเครือข่ายในการพัฒนากับสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการสร้างพื้นที่ที่จะแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการปกครอง (4) การเผยแพร่ผลงานของฝ่ายสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการปกครองหรือการกระจายอำนาจหรือการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียทุกชนิดที่

3) ผลการศึกษาทิศทางกรสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า (1) การรับฟังอย่างตั้งใจในพื้นที่ฐานขององค์ความรู้ด้านการปกครองและการกระจายอำนาจด้านฐานอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มความเข้าใจของประชาชน (2) การสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับฐานข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผู้ฟัง เพื่อจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสอดแทรกความรู้ด้านการปกครอง (3) การสร้างพื้นที่ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นแกนนำของชุมชน เช่น สภาชุมชนหรือกลุ่มเยาวชน เพื่อเสริมสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในเรื่องการกระจายอำนาจ (4) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชุดองค์ความรู้ที่เหมาะสมในด้านการปกครองและการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้เรียนรู้และศึกษา (5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิเช่น อีเมลหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เช่น YouTube, LINE, TikTok เป็นต้น.

4) ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ด้านการเผยแพร่ความรู้การปกครองเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการบริการ

สาธารณะของฝ่ายบริหารเทศบาลหรือการแสวงหาแนวร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารเทศบาล โดยมีหลักปฏิบัติเพื่อการสื่อสาร (1) ต้องทราบพื้นฐานระดับความรู้ด้านการปกครองของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มเป้าหมายในเทศบาลเพื่อจะนำไปสู่ในการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านการปกครองของสภาเทศบาล (2) ใช้สื่อสารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสารผลงานด้านการปกครองของกิจการสภาเทศบาลให้สอดคล้องกับความสามารถในการรับรู้หรือการเข้าถึงสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ตามความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย (3) การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภาเทศบาลด้านการปกครองต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายสอดคล้องกับพื้นฐานการรับรู้ของประชาชน (4) จัดชุดข้อมูลที่จะสื่อสารและเผยแพร่ต้องเป็นชุดข้อมูลที่ถูกต้องเป็นที่ยอมรับสอดคล้องกับเป็นชุดข้อมูลที่ถอดบทเรียนมาจากกิจกรรมที่ร่วมทำกับชุมชน (5) ฝึกทักษะในการเผยแพร่ผลงานของเทศบาลให้กับสมาชิกสภาเทศบาลหรือบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบงานกิจการสภาเทศบาล เพื่อให้การเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลด้านการปกครองมีประสิทธิภาพ

1.1.5 การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมือง

1) ผลการศึกษากรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองพบว่า (1) การเข้าใจพื้นฐานระดับความรู้ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการสร้างความเป็นพลเมือง (2) การสร้างเครือข่ายภาคประชาชนกับสภาเทศบาลโดยอาศัยกลไกของสภาเทศบาลในการพัฒนาการรับรู้ของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเผยแพร่ข้อมูลในการสร้างความเป็นพลเมือง (4) การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาลต้องสร้างกระบวนการที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และนำไปเปิดเผยเผยแพร่ต่อภาคีเครือข่ายได้เป็นกระบวนการการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกลไกของสภาเทศบาลที่สามารถให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาตนเองมาสู่กลุ่มพลเมืองได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาหรือเป็นรูปแบบการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเป็นรายปีก็ตาม (5) การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสภาเทศบาลเป็นการเผยแพร่โดยต้องจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่มีความโปร่งใสดูตรวจสอบได้ตลอดระยะเวลา (6) การติดตามและประเมินผลการสื่อสารในการเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลในการสร้างความเป็นพลเมืองเป็นการติดตามประเมินผลเพื่อทราบผลสะท้อนกลับถึงความนิยมของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

2) ผลการศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองพบว่า (1) การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนในเทศบาลทราบถึงแนวทางในการพัฒนาเทศบาลยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทศบาล (2) สร้างช่องทางในการสื่อสารระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับภาคประชาชนกลุ่มองค์กรภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเทศบาลเพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจสร้างการสื่อสารที่ดีเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างภาคประชาชนกับ

สมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารของเทศบาลและเป็นช่องทางในการสื่อสารโครงการกิจกรรมปัญหาอุปสรรครูปแบบวิธีการแก้ไขความต้องการของประชาชนในแต่ละช่วงเวลาและสร้างความถี่ในการสื่อสารในการเชื่อมโยงเครือข่ายของภาพประชาชนให้มีความถี่มากยิ่งขึ้นกับข้อมูลข่าวสารที่สภาเทศบาลหรือฝ่ายบริหารของเทศบาลจะสื่อสารให้ภาคประชาชนได้เข้าใจพร้อมทั้งรับฟังผลสะท้อนในการดำเนินการโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในเขตเทศบาล (3) การสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการ การสื่อสารที่เปิดกว้างช่วยสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการ การดำเนินการบริหารจัดการกิจการสาธารณะของฝ่ายบริหารรวมถึงกระบวนการในการควบคุมฝ่ายบริหาร (4) การสร้างกระบวนการในการรับฟังปัญหาการแก้ไขปัญหาการยุติข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งในชุมชน การสร้างกระบวนการเพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นพลเมืองโดยใช้กลไกของสภาเทศบาล

3) ผลการศึกษาทิศทาง การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองพบว่า (1) การสื่อสารภายในองค์กรสภาเทศบาลจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลและบุคลากรของเทศบาลที่รับผิดชอบฝ่ายกิจการสภาเทศบาล (2) การสื่อสารกับประชาชนต้องเป็นเชิงเปิดเผยและรับฟังผลสะท้อนในการดำเนินการโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเพื่อสร้างความโปร่งใสและเชื่อมโยงกับประชาชนในกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล (3) การสื่อสารกับภาครัฐและเอกชนเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเป็นพลเมืองและความร่วมมือในการดำเนินงาน (4) การสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการการตัดสินใจจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และแสวงหากระบวนการที่เหมาะสมในการตัดสินใจ (5) การสื่อสารสำหรับการเรียนรู้และการยุติข้อพิพาทเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจในกระบวนการการบริหารจัดการของสภาเทศบาล

4) ผลการศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสร้างความเป็นพลเมืองพบว่า (1) การฟังอย่างตั้งใจ การให้ความสำคัญกับการฟังอย่างตั้งใจและรอบคอบในการสื่อสารกับประชาชนเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง (2) การสื่อสารเป็นภาษาที่เข้าใจได้ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนในการสื่อสารกับประชาชนเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง (3) การสื่อสารโดยใช้วัจนภาษา การใช้วัจนภาษาเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาล (4) การสื่อสารโดยการสร้างกระบวนการที่เชื่อถือได้ การสร้างกระบวนการที่เชื่อถือได้ในการสื่อสารกับประชาชนเพื่อให้ได้ความไว้วางใจและสร้างพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสภาเทศบาล (5) การสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของเยาวชนและประชาชน การให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของเยาวชนและประชาชนเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองของสมาชิกสภาเทศบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับฝ่ายกิจการสภาเทศบาล

1.1.6 การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล

1) ผลการศึกษา พบว่า กรอบแนวความคิดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล เน้นที่การสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในเขตเทศบาลและประชาชนทั่วไปได้รับทราบผลงานของสภาเทศบาลโดยมีเป้าหมายที่จะเชื่อถือศรัทธาในกลไกของสภาเทศบาลในฐานะที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติในการกำกับควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาล เพื่อสร้างความรับรู้และการเรียนรู้ในการตรวจสอบการใช้อำนาจของฝ่ายบริหาร การสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลสามารถย่อยออกเป็น 6 ด้านหลัก ๆ ได้ดังนี้ (1) การสื่อสารภายในองค์กร เน้นการสร้างความเป็นเอกภาพในการจัดทำชุดข้อมูลผลงานของงานกิจการสภาเทศบาลเพื่อสื่อสารให้กับสังคมภายนอกได้รับทราบ และการจัดหมวดหมู่ผลงานต้องมีความเป็นเอกภาพ (2) การสื่อสารต่อองค์กรภายนอก ต้องสื่อสารกับภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคีเครือข่ายในการพัฒนาร่วมกับสภาเทศบาล (3) การสื่อสารงานด้านกิจการสภาเทศบาล ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นปัจจัยหลัก และสร้างช่องทางในการสื่อสารให้ประชาชนสังคมภายนอกเข้าถึง การดำเนินการรับทราบผลงานของสภาเทศบาลได้อย่างหลากหลายทุกช่องทางโดยไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน (4) การสื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเทศบาลเป็นการสร้างกระบวนการการเรียนรู้ให้กับประชาชนและสังคมภายนอกต่อราชการส่วนท้องถิ่น สร้างกระบวนการการเรียนรู้ในการตรวจสอบควบคุมการใช้อำนาจรัฐของฝ่ายบริหาร.(5) การสื่อสารเพื่อการบริหารความขัดแย้ง เป็นการสื่อสารที่สร้างความเป็นหนึ่งเดียวให้กับสังคมของเทศบาล เพื่อให้ประชาชนเห็นพ้องตรงกันในกระบวนการการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุกชุมชนที่รับการร้องขอการสื่อสารผลงานด้านกิจการสภา (6) การแก้ไขความขัดแย้งในสังคม เป็นการสื่อสารที่เน้นการแก้ไขความขัดแย้งในสังคม โดยการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล เพื่อให้สังคมได้เห็นพ้องกันในการบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุกชุมชนที่ได้รับการร้องขอการสื่อสาร

2) การศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลพบว่า การสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลมีเป้าหมายสำคัญทั้งในเรื่องการจัดการกระบวนการในการเรียนรู้การแสวงหาแสวงหาการมีส่วนร่วมหรือการสร้างภาคีเครือข่ายตลอดจนการมีเป้าหมายเพื่อให้ภาคประชาสังคมหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกได้เชื่อมั่นศรัทธาและใช้กลไกของกิจการสภาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทศบาล โดยมีเป้าหมายการสื่อสารดังนี้ (1) สื่อสารภายในองค์กร เน้นให้บุคลากรภายในองค์กรเข้าใจและรับรู้ถึงผลการดำเนินการของฝ่ายกิจการสภาเพื่อควบคุมกำกับตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร และสนับสนุนยุทธศาสตร์ในการพัฒนา (2) สื่อสารกับประชาชนและองค์กรภายนอก เพื่อให้สังคมภายนอกได้รับทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของสภาเทศบาล และการบริหารจัดการบริการสาธารณะ (3) สื่อสารผลงานของ

ฝ่ายกิจการสภาเทศบาล เน้นการสร้าง ความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายทั้ง ภาครัฐและเอกชน (4) สื่อสารผลงานด้านกิจการสภาเทศบาล เพื่อป้องกันข้อพิพาทและแนวคิดของ สมาชิกสภาเทศบาลและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (5) สื่อสารผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ เพื่อสร้าง การเรียนรู้และถอดบทเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน

3) การศึกษาเป้าหมายการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการสื่อสาร ผลงานของกิจการสภาเทศบาลพบว่าการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นการสร้างการเรียนรู้ ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลรวมถึงการสร้างแรงกระตุ้นให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการ ตรวจสอบการใช้อำนาจในการจัดการของฝ่ายบริหาร โดยมีทิศทางในการสื่อสารดังนี้ (1) การสื่อสาร ภายใน เน้นสร้างความเข้าใจและเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร และเผยแพร่ผลงานของฝ่ายกิจการสภา ให้กับองค์กรภายนอกผ่านการประชุมเสวนาแลกเปลี่ยนความเห็น (2) การสื่อสารภายนอกองค์กร เน้นสื่อสารกับประชาชนและเครือข่ายในการพัฒนา หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (3) การสื่อสารผลงานของฝ่ายกิจการสภา สื่อสารผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงเพื่อให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงผลงานของฝ่ายกิจการสภาได้โดยง่ายและรวดเร็ว (4) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟัง ความคิดเห็น เน้นการสื่อสารที่สามารถสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน (5) การสื่อสาร ผลงานเทศบาล การสื่อสารเกี่ยวกับความสำเร็จของโครงการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและการ ตรวจสอบจากประชาชน และการรายงานปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานตามผลงานของ สภาเทศบาล

4) การศึกษาหลักปฏิบัติในการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลด้านการ สื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาลพบว่าการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ การเผยแพร่ ผลงานด้านการเผยแพร่การสื่อสารผลงานของกิจการสภาเทศบาล หลักปฏิบัติในการสื่อสาร ดังนี้ (1) การจัดชุดข้อมูล จัดชุดข้อมูลที่กระชับรัดกุมสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร เพื่อให้ เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (2) จัดทีมงานในการอธิบายชี้แจงและเพิ่มเติมข้อมูลในชุด ข้อมูล (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการสื่อสาร ผลงานของฝ่ายกิจการสภาเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารให้มากที่สุด (4) การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับเนื้อหาและความต้องการของประชาชน (5) การเสริมสร้าง ทีมงาน มุ่งสู่ทีมคุณภาพการสื่อสารที่มีองค์ความรู้และความเข้าใจในการสื่อสารที่ดี

1.2 กระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

กระบวนการจัดการสื่อสารในสภาเทศบาลเป็นการวางแผนและดำเนินการเพื่อสร้าง ความเข้าใจและยอมรับจากบุคลากรภายใน โดยรวมมีการวางแผนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการ สื่อสาร ใช้วิธีการสื่อสารและเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการเชื่อมโยง การพัฒนาในสื่อสารมีความสำคัญใน

การประชุม สนับสนุนความรู้และการปรับปรุง ตรวจสอบผลสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และส่งเสริมความเป็นอิสระในการทำงานในสภาเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย

- 1) งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล
- 2) งานการประชุมสภาเทศบาล
- 3) งานการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของสภาเทศบาล
- 4) งานจัดทำหนังสือเชิญประชุม งานธุรการ พิมพ์/โต้ตอบหนังสือของกิจการสภาเทศบาล
- 5) งานสวัสดิการของกิจการสภา
- 6) งานลาประเภทต่าง ๆ ของสมาชิกสภาเทศบาล
- 7) งานการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ภายนอก และสมาชิกสภาเทศบาล
- 8) ดูแล จัดเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเตรียมห้องประชุม
- 9) งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภาเทศบาล
- 10) งานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปของงานกิจการสภาเทศบาล
- 11) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการสื่อสารในการดำเนินงานของสภาเทศบาลประกอบด้วยงานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุม, การประชุมสภาเทศบาล, การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ , การจัดทำหนังสือเชิญประชุม, งานธุรการ และการสวัสดิการของสภาเทศบาล มีขั้นตอนหลัก ๆ คือ การวางแผนงาน/เตรียมงาน, การดำเนินการ, และการประเมินผล การสื่อสารที่สำคัญต้องมีหลักการเช่น หลักการ ksf, กลยุทธ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม, หลักการสื่อสารเกี่ยวกับการตัดสินใจ, หลักการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจกระบวนการแสดงความคิดเห็น/วิพากษ์วิจารณ์, และหลักการทำงานบนพื้นฐานที่ยอมรับในความแตกต่าง กระบวนการสื่อสารที่สำคัญของงานกิจการสภาเทศบาลในประเทศไทย พบว่ากระบวนการการสื่อสารงานกิจการสภาเทศบาล อย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ เรียกว่า 1) หลักการ ksf ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และความรู้สึก (feel) 2) กลยุทธ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (participatory communication) 3) หลักการสื่อสารเกี่ยวกับการตัดสินใจ (decision making) 4) หลักการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจกระบวนการแสดงความคิดเห็น/วิพากษ์วิจารณ์ 5) หลักการทำงานบนพื้นฐานที่ยอมรับในความแตกต่าง (accept differences)

1.3 การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารในงานสภาเทศบาลเน้นการเสริมสร้างส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยให้ประชาชนมีสิทธิ์ในการลงสมัครเลือกตั้งและเป็นตัวแทนในการตรวจสอบนโยบายและแก้ไขปัญหา การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานงานและบริการประชาชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพให้ชุมชนดำรงอยู่ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ การสื่อสารที่

มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและให้บริการที่ดีต่อประชาชนในท้องถิ่น เน้นการเสริมสร้างส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยให้ประชาชนมีสิทธิในการลงสมัครเลือกตั้งและเป็นตัวแทนในการตรวจสอบนโยบายและแก้ไขปัญหา การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานงานและบริการประชาชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและให้บริการที่ดีต่อประชาชนในท้องถิ่น

การสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีต่อการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าเชิงสร้างสรรค์ของสภาเทศบาลที่เกิดการเปลี่ยนแปลงตามความทันสมัยยุคเทคโนโลยี ทำให้สภาเทศบาลเกิดการสื่อสารกับประชาชนได้อย่างเข้าใจ เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม รูปแบบการสื่อสารในการทำงานทั้งในสภาเทศบาลและนอกสภาสมาชิกใช้การสื่อสาร 2 รูปแบบหลัก ๆ คือ วจนภาษา (Verbal Communication) สามารถแบ่งออกเป็นภาษาพูด (Oral Communication) และ ภาษาเขียน (Written Communication) ภาษาพูดเป็นภาษาที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลกับประชาชน ทั้งนี้ภาษาพูดอาจหายไป ลืมไป ไม่มีความคงอยู่ แต่ต้องมีการทำเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้เห็นได้ว่า การสื่อสารที่ดีของสมาชิกสภาเทศบาล เช่น ในเรื่องการร้องทุกข์ การพูดจะแสดงถึงอิทธิพลที่มีต่อการโน้มน้าวใจให้สมาชิกเทศบาลสื่อสารกับประชาชน และพร้อมกันประชาชนต้องมีการสื่อสารด้วยการเล่าเรื่องด้วยภาษาปากให้สมาชิกสภาเทศบาลเกิดความเข้าใจ ส่วนการเขียนนั้นเป็นการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลในรูปของรายงาน บันทึกการประชุม หรือรายงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ประชาชนเข้าใจ เข้าถึง เมื่อสงสัยสามารถซักถาม ได้แต่อาจต้องใช้เวลา เพราะการสื่อสารผ่านเอกสารต้องใช้เวลามากกว่าการสื่อสารผ่านภาษาพูดที่มีความรวดเร็ว สำหรับอวัจนภาษา (Nonverbal Communication) จากการปฏิบัติงานสภาเทศบาลจะเห็นว่าการประชุมสมาชิกสภาเทศบาลมีการอภิปรายด้วยกิริยา ท่าทางการเคลื่อนไหว การแสดงสีหน้า แววตา สัญลักษณ์แสดงออกถึงเรื่องที่อภิปรายในสภาพร้อมทั้งการแต่งกายที่มีความเหมาะสมตามกาลเทศะ

1.4 ข้อค้นพบจากการศึกษา

1.4.1 มีปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลทั้ง 3 แห่ง คือ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีปัญหาการสื่อสารในกิจการสภาเทศบาลที่ไม่ต่อเนื่องอันเป็นผลจากสมาชิกยังขาดทักษะการสื่อสารในกิจการสภาเทศบาล เพราะสมาชิกสภาเทศบาลมีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาบริหารกิจการสภาจากผลการเลือกตั้งที่ทำให้สมาชิกท่านใหม่ ๆ ที่ผ่านการเลือกตั้งเข้ามาสมัยแรกยังขาดทักษะการสื่อสารในกิจการสภาเทศบาล และความเข้าใจกฎ ระเบียบการปฏิบัติงานของสภาเทศบาล ทำให้การสื่อสารในกิจการสภา

เทศบาลที่ไม่ต่อเนื่องทั้งการสื่อสารในและนอกสภาเทศบาล ซึ่งต้องใช้เวลาพอสมควรในการเรียนรู้และเข้าใจกฎหมาย กฎ ระเบียบการประชุมสภาเทศบาล

1.4.2 สมาชิกสภาเทศบาลผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเข้ามาบริหารงานสภาเทศบาล ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ หากเป็นสมาชิกที่มาจากกลุ่มการเมืองแตกต่างกันอาจไม่เปิดใจสื่อสารระหว่างกัน เนื่องจากมีนโยบายการบริหารงานเทศบาลแตกต่างกันไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นมากนักทำให้การสื่อสารยังไม่เปิดกว้าง

1.4.3 มีรูปแบบทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม คือ MANOONS MODEL มนุญโมเดล ซึ่งประกอบด้วย (1) M-Message คือ จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ (2) A-Announce คือ ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย (3) Network คือ ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด (4) O-ontime คือ สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา (5) O-Openness คือ เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจสื่อสาร (6) N-Never Say No คือ เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา และ (7) S-Skills คือ มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

การสื่อสารในกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การศึกษาปัญหาของประชาชน การประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานของกิจการสภา ประกอบด้วย กรอบความคิดการสื่อสาร เป้าหมาย การสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร และหลักปฏิบัติในการสื่อสาร เป็นการสื่อสารกับประชาชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในงานของกิจการสภาเทศบาลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาเทศบาลได้ตามแนวทางการพัฒนาพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สภาเทศบาลต้องมีการสื่อสารด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม กิจกรรม การตัดสินใจ และนโยบายต่าง ๆ ให้กับประชาชนอย่างครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และเข้าใจง่าย การมีส่วนร่วมของประชาชนสภาเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น การสร้างการมีส่วนร่วม เสนอแนะ ตรวจสอบ และติดตามงานของสภาเทศบาล การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สภาเทศบาลควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ กิจกรรมสาธารณะ ฯลฯ เพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สภาเทศบาลควรสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย โดยใช้ภาษาที่

ประชาชนทั่วไปเข้าใจ สอดคล้องกับ Poorahong (2021) ระบุว่า การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ และเกิดขึ้น พร้อมกับการกำเนิดของมนุษย์ เมื่อสังคมขยายกว้างออกไปและมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยี มากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็พัฒนาไปใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารในปัจจุบันนี้จึงต้องมีวิสัยทัศน์มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมมาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้อง การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีสำคัญเป็นอย่างยิ่งแต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้นทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การ การติดต่อสื่อสารไม่ใช่จะไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป อุปสรรคเหล่านั้นสามารถเอาชนะได้โดยไม่ต้องยุ่งยากเกินไปถ้าบุคคลเต็มใจจะแก้ไขภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลายของโลก อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากขึ้นและยุ่งยากต่อการเอาชนะมากขึ้น ในขณะเดียวกันกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) เกิดขึ้นในหลายลักษณะ สอดคล้องกับ Prachumrasee (2022) วิจัยเรื่องการประเมินการตอบสนองของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์จากการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลและเพื่อศึกษาผลของการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีต่อการตอบสนองในการส่งมอบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้กรณีศึกษาของเทศบาลนครขอนแก่น ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักการช่าง และเจ้าหน้าที่ธุรการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คนเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบบันทึกข้อมูลสำหรับข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ และทุติยภูมิตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การคำนวณการตอบสนองและสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงและได้รับการส่งมอบบริการสาธารณะรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่า 3.18 เท่าของช่องทางเดิม จำนวนชั้นตอนลดลงเหลือ 4 ชั้นตอน และค่าเฉลี่ยการตอบสนองของกระบวนการแบบใหม่คือ 113 ชั่วโมง 11 นาทีในขณะที่แบบเดิมไม่สามารถประมวลได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติแบบลำดับขั้นกับมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามเพื่อความยั่งยืนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ชุดความคิด ความเข้าใจและทัศนคติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทุกระดับชั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการแปรเปลี่ยนทางดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 กระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

กระบวนการสื่อสารในการดำเนินงานสภาเทศบาลมีขั้นตอนหลัก ๆ คือการวางแผนงาน/เตรียมงาน การดำเนินการ และการประเมินผล โดยมุ่งเน้นให้กิจกรรมเกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสมและมี

ประสิทธิภาพ ผ่านการกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรม การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย การเลือกใช้สื่อสารที่เหมาะสม การเตรียมความพร้อมและพัฒนาความสัมพันธ์ การดำเนินกิจกรรมตามแผน และการประเมินผลเพื่อปรับปรุงและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ด้วยเชิงนี้ การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนความสำเร็จของกิจกรรมและการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างเหมาะสมในสถานะที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลต้องอาศัยการวางแผนในการทำงานเพื่อการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างถูกต้อง เกิดความเข้าใจในงานเพื่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้องและเต็มที่ สอดคล้องกับ Ma-a-la, Sridee, & Torkaew (2021) วิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผ่านการศึกษาพบว่ามีการจัดการทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การศึกษาสภาพปัญหา (2) การวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (3) การออกแบบเนื้อหาที่มีความชัดเจนและสื่อสารได้เข้าใจง่าย (4) การประเมินผลผ่านช่องทางเฟซบุ๊กและไลน์ เพื่อนำมาประเมินผลและแก้ไขปรับปรุงเพื่อการพัฒนาต่อไป ส่วนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร ซึ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความรู้ในการสื่อสารและการใช้สื่อใหม่ของบุคลากร (2) กลยุทธ์ด้านสาร ซึ่งมุ่งเน้นเนื้อหาที่ชัดเจนและใช้ภาษาหรือรูปแบบของตัวสารที่มีประสิทธิภาพ (3) กลยุทธ์ด้านสื่อ/กิจกรรม ซึ่งใช้เฟซบุ๊กและไลน์ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย โครงการ และข้อมูลข่าวสาร (4) กลยุทธ์ผู้รับสาร ซึ่งเน้นการสร้างแรงบันดาลใจและความรู้ความเข้าใจ (5) กลยุทธ์การสร้างภาคีเครือข่ายผู้สนับสนุน (6) กลยุทธ์การจัดการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเน้นความร่วมมือและการกระจายงานอย่างเหมาะสมทั้งนี้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ตรงต่อความต้องการ และเป็นประจำ ด้วยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และอินสตาแกรม โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ และเน้นความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

2.3 การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

การสื่อสารภายในสภาเทศบาลด้วยการสร้างระบบการสื่อสารที่มีความชัดเจน มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารที่มีความหลากหลาย เช่น อีเมลล์ จดหมายเวียน เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ เพื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร และวาระการประชุมได้อย่างสะดวก การจัดประชุมสภาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดวาระการประชุมล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจน การเตรียมเอกสารประกอบการประชุมครบถ้วน ควบคุมเวลาการประชุมอย่างเหมาะสม มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกสภาเทศบาลได้แสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในการส่งเสริมการสื่อสารอย่างโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสภาให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ตรวจสอบได้ โดยการสื่อสารกับประชาชนด้วยสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดประชาคม ฯลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนจากประชาชน สภาเทศบาลต้องมีการสร้างกลไกการติดตามผล แจ้งผลการ

ดำเนินงานให้ประชาชนทราบรวมถึงการพัฒนาทักษะการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล ต้องมีการฝึกอบรมสมาชิกสภาและเจ้าหน้าที่ พัฒนาทักษะการพูด การฟัง การเขียน การนำเสนอ การอภิปราย มีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน มีการสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ รูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับ Lev Manovich (2014) อธิบายว่า สื่อใหม่เป็นวัฒนธรรมใหม่ที่มีรูปแบบมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออาศัยหลักการของคอมพิวเตอร์เช่นเว็บไซต์มนุษย์โลกเสมือนจริงมันจะมีเดียเกมคอมพิวเตอร์แอนิเมชันวีดิโอดิจิทัลรวมถึงเทคนิคพิเศษในโรงภาพยนตร์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2564) ส่วนมากมักจะมีคุณลักษณะที่ถูกจัดการได้ เชื่อมต่อเป็นเครือข่ายได้ ทำให้หนาแน่น และบีบอัดสัญญาณได้ มีปฏิสัมพันธ์ และมีความเป็นกลาง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2564) โดยสื่อใหม่ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มีส่วนทำให้กระบวนการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ 1) เพิ่มช่องทาง รูปแบบวิธีการในการสื่อสารที่ทำให้หลากหลายการได้มาซึ่งข่าวจากแหล่งที่แตกต่าง ทำให้มีโอกาสได้ประเด็นข่าวและมุมมองที่มีมิติมากขึ้น และมีบริบทที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นด้วย 2) บทบาทที่ปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมของผู้สื่อข่าว การทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสารและต้อง มีความรอบคอบ เพิ่มวิจารณญาณในการเผยแพร่ข่าวมากขึ้น 3) ความสัมพันธ์กับผู้รับสารที่เปลี่ยนไปจากการสื่อสารทางเดียวส่งข้อมูลข่าวสารออกไปให้ผู้รับสารเท่านั้น ผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการ มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น มีการสื่อสารระหว่างกันแบบสองทางตลอดทั้งกระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นการนำไปสู่การมีส่วนร่วม (Participatory) ของผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารมากกว่าที่เคยเป็นมาในรูปแบบดั้งเดิม (สกุลศรี ศรีสารคาม, 2555)

นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) แนวทางการพัฒนาใช้รูปภาพเพื่อการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมนำเสนอรูปภาพไปถึงผู้รับสาร สิ่งที่สำคัญในการนำเสนอ นั่นก็คือคุณภาพของรูปภาพที่ใช้ประกอบการนำเสนอถึงผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) การพัฒนารูปแบบการนำเสนอผ่านข้อความ ข้อความสนับสนุนบรรยายภาพ การเตรียมข้อความที่จะส่งถึงผู้รับสารนั้นต้องรู้จักจุดประสงค์เพื่ออะไรและเขียนสอดคล้องกับรูปภาพหรือไม่ (3) การพัฒนาการ นำเสนอผ่านคลิปวิดีโอ การนำภาพแต่ละฉากแต่ละตอนมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน สอดแทรกรายละเอียดและ ให้อารมณ์ความรู้สึกตามต้องการ เพื่อให้รับชมเรื่องราวได้อย่างต่อเนื่องเน้นเวลาอันสั้นและกระชับที่สุด (4) การพัฒนาการนำเสนอผ่านการถ่ายทอดสด การถ่ายทอดตามภารกิจสำคัญ กิจกรรมผู้บริหารมีส่วนร่วม

การสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคมในยุคปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence AI) การสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคมมีบทบาทสำคัญเนื่องจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น การสื่อสารเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเข้าใจและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปตามความเป็นจริง การสื่อสารเป็นการเรียนรู้และเป็นบทเรียน

สำคัญ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมโดยการให้ข้อมูลและแรงจูงใจ เน้นบทบาทสำคัญของการสื่อสารในการพัฒนาสังคม ด้วยการเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาและรูปแบบการดำเนินชีวิตในแต่ละสังคม การสื่อสารในยุค AI ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว.

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ดีคือ การที่บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันและทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การประสานงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้บนพื้นฐานของทักษะ ความรู้ ทัศนคติของบุคคลและลักษณะสังคมวัฒนธรรมขององค์กร

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนดให้มีนโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาให้กับสมาชิกสภาเทศบาลทั้งสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ และกำหนดเป็นนโยบายต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของสมาชิกใหม่ของสภาเทศบาลที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามา และสร้างความตระหนักให้สมาชิกสภาเทศบาลเห็นความสำคัญของการมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3.1.2 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนดให้มีการประเมินผลการสื่อสารของสภาเทศบาลและสร้างมาตรฐานตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพให้เป็นที่ยอมรับเพื่อวัดผลงานและความสำเร็จของการสื่อสารในงานกิจการสภา

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.2.1 สภาเทศบาลต้องร่วมกับฝ่ายบริหารอย่างใกล้ชิดในการวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นโดยสมาชิกสภาเทศบาลรับข้อมูลจากประชาชนผ่านการสื่อสารหลากหลายรูปแบบเพื่อร่วมแก้ปัญหาประชาชนทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาระยะยาว

3.2.2 สภาเทศบาลต้องมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารของสมาชิกสภาเทศบาล โดยทักษะการสื่อสารที่สำคัญประกอบด้วย 1) ทักษะการพูดและการนำเสนอข้อมูลในที่ประชุมสภาเทศบาล 2) ทักษะด้านภาวะผู้นำ 3) ทักษะการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการงานกิจการสภาเทศบาลให้ประสบความสำเร็จ 4) ทักษะการคิดวิเคราะห์และการสรุปผล เพื่อได้สาระสำคัญที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและ 5) ทักษะการสื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเข้าถึงข้อมูล และการประชาสัมพันธ์กับประชาชนและชุมชน รวมถึงการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์

3.2.3 สภาเทศบาลควรนำรูปแบบทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 ควรมีการวิจัยในการประเมินผลสำเร็จในการสื่อสารของงานกิจการสภาเทศบาล โดยอาจจะศึกษา เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และประเมินผลการสื่อสารของสภาเทศบาลเป็นระยะ ๆ เพื่อนำข้อพบพร่องมาแก้ไขและพัฒนา

3.3.2 ควรมีการวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ และเปลี่ยนรูปแบบวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หรือการวิจัยแบบผสมวิธีเพื่อแสวงหาข้อค้นพบใหม่ ๆ





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สุโขทัยวิทยาเขตราชภัฏวชิรเวศน์

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.). ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น. เอกสารอัดสำเนา.
- กฤษวรรธน์ โลวัชรินทร์. (2564). รัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดเพื่อการจัดการปกครองสาธารณะในศตวรรษที่ 21. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2552). สื่อเล็ก ๆ ที่นำไปใช้ในงานพัฒนา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- กระทรวงมหาดไทย. (2554). ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (แก้ไขถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554). เอกสารอัดสำเนา.
- กิจการสภาท้องถิ่น. (2565). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.phailocal.go.th/our-news/council-work>
- เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2556). หลักพื้นฐานกฎหมายมหาชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- จำนงค์ วิบูลย์ศรี. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องแนวโน้มการพัฒนาการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิสรา รามัญอุดม. (2555). บทบาทด้านนิติบัญญัติของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลที่เป็นสตรี กรณีศึกษาสภาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยวัฒน์ จันธิมา, สหัทธยา วิเศษ. (2561). ธรรมเนียมกวีานพะเยากับการเสริมสร้างพลังพลเมือง. วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ, 3(2), 132-146.
- ณัฐชิตา วัฒนาชัยผล. (2560). สื่อใหม่กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 7(1), 63-71.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2551). ทฤษฎีและแนวคิด การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น (ภาคแรก). กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์ คบไฟ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญอริ ยีหมะ. (2560). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการท้องถิ่น. สงขลา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

- ปภัสรา ชัยวงศ์ และเมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2561). แนวโน้มการศึกษาวาทวิทยาในยุคโลกาภิวัตน์
สถานภาพการเรียนการสอนทางวาทวิทยาในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศไทย.
วารสารนิเทศศาสตร์. 36(3), 87-113.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). บทบาทสมาชิกสภาท้องถิ่นในการเป็นกรรมการสภา.
วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 31(3), 141-178.
- ปิยดา สุนทรปะยะพันธ์ วิทยากร ท่อแก้ว สุภาภรณ์ ศรีดี และชวัน เพชรแก้ว. (2561). การสื่อสาร
ในการเผยแพร่ความรู้ทางการเมือง ผ่านหนังสือของนายหนึ่งประเคียง ระฆังทอง.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 10(3), 233-256.
- พงศ์กวี คนไว. (2556). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจังหวัดมุกดาหาร. สืบค้นจาก
ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- พรชัย ฉันทวิเศษลักษณ์. (2561). นวัตกรรมสื่อใหม่ในยุคสื่อสังคมออนไลน์เพื่อพู่กับการปรับตัวของ
สื่อโทรทัศน์. *วารสารศาสตร์*, 11(1), 223-225.
- พลศกต จรุงโรศร. (ม.ป.ป.). *หน่วยที่ 15 การสังเคราะห์การสื่อสารและพลวัตทางการเมือง.*
เอกสารอัดสำเนา.
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540. (2540). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 114
(ตอนที่ 46 ก), 10 กันยายน 2540, 1-16.
- พีรพัฒน์ ดิลกกลยากุล และกาญจนา มีศิลป์วิภักย์. (2562). การเปิดรับ ความพึงพอใจ การใช้
ประโยชน์และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อ เว็บไซต์สำนักข่าวอิศรา กรณีศึกษา
ศูนย์ข่าวภาคใต้. *บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. 15(3), 81-100.
- ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์. (2562). กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรีที่มาจากกรียัดอำนาจภายใต้วิกฤตความขัดแย้งทางการเมือง.
วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา, 8(1), 15-25.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2564). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ*
สื่อมวลชน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุทธพร อิศรชัย และคณะ. (2549). *บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของสภาท้องถิ่นในการปกครอง*
ท้องถิ่น. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณการวิจัยจากสถาบันพระปกเกล้า.
- รังสรรค์ ทองหยัด. (2551). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิก*
สภาเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิตสาขายุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วิกานดา พรสกุลวานิช. (2562). *สื่อใหม่และการจัดการการสื่อสาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิชัย ตันศิริ, ชัยอนันต์ สมุทวณิช, Canan Atilgan และ ทิพย์พาพร ตันติสุนทร. (2557). แนวทางการศึกษาเพื่อสร้างพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ สถาบันนโยบายศึกษา ภายใต้มูลนิธิส่งเสริมนโยบายศึกษา.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า. (2551). *แนวทางพัฒนาความเข้มแข็งของสภาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ธรรมดาเพลส จำกัด.
- วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ. (2565). *การบริหารงานคุณภาพในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://sites.google.com/site/rtech603xx/unit-5>
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า. (2565). *คู่มือการอบรมออนไลน์ หลักสูตรวุฒิบัตรการพัฒนาความสามารถสมาชิกสภาท้องถิ่น รุ่นที่ 1*. เอกสารอัดสำเนา. เวียน โปะตะกาว. (2558). การทำบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก. *Rajabhat J. Sci. Humanit. Soc. Sci.*, 16(1), 95-105.
- สกุลศรี ศรีสารคาม. (2555). *สื่อสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมบัติ ตระกูลสุนทรชัย. (2554). *บทบาทสมาชิกสภาเทศบาลในการตรวจสอบการใช้อำนาจฝ่ายบริหารศึกษากรณีเทศบาลในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการเมืองการปกครอง สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุธี พลพงษ์, บุปผา ลาภะวัฒนาพันธ์ และประภาส นวลเนตร. (2550). *ชุดความรู้นิติศาสตร์*. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). *การมีส่วนร่วมของประชาชน*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565, จาก <https://drive.google.com/file/d/1vhOmVCGvi0GtnmlBiyieJG-MW6bzLXfK/view>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2551). เป็น “สื่อมวลชน” ณ วันนี้ ไม่ใช่่ง่ายง่าย...!. *มติชนรายวัน*. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2565, จาก <http://www.thaibja.org/?p=1867>
- สุรพงษ์ โสธนะเถียร. (2549). *การสื่อสารเพื่อการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่1)*. กรุงเทพฯ ประสิทธิ์ภักดิ์ แอนด์ พรินติ้ง.
- _____. (2563). *ทฤษฎีการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2541). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

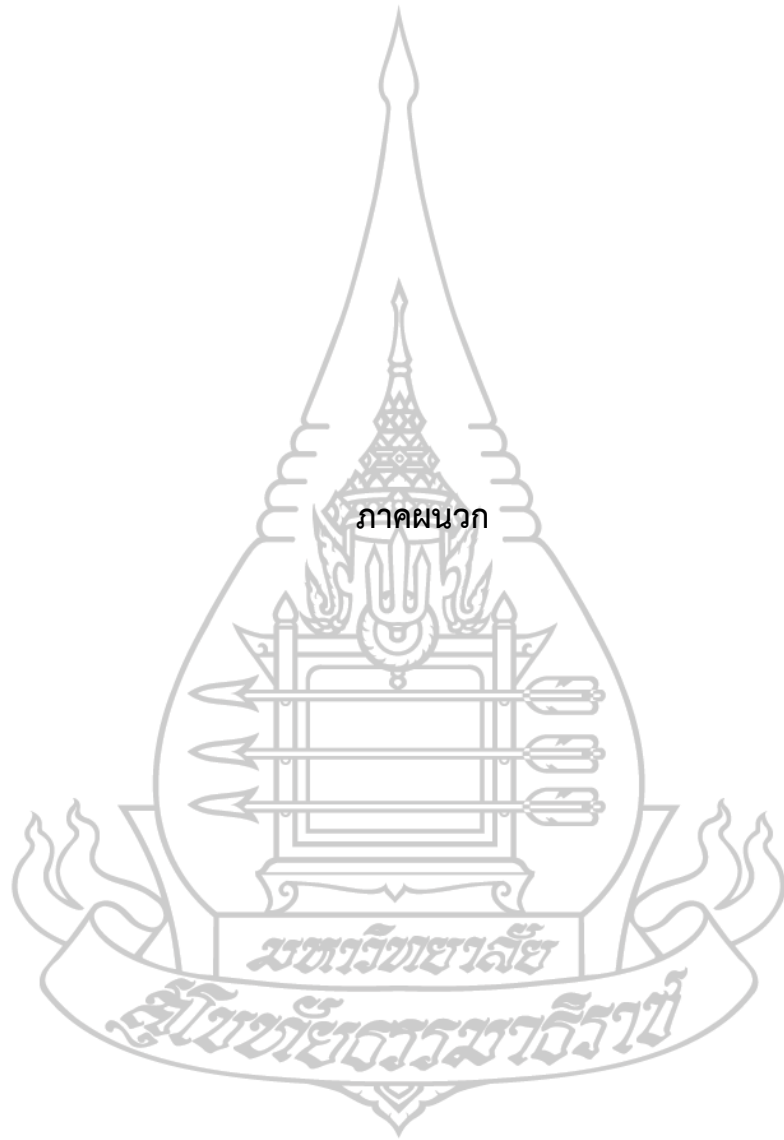
- เสริมศิริ นิลดำ. (2561). สถานภาพงานวิจัยด้านการสื่อสารโน้มน้าวใจในประเทศไทย. *วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา*, 11(2), 1-27.
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *การอบรมสัมมนาปัญหาการดำเนินงานกิจการสภาท้องถิ่นที่ผ่านมา เพื่อพิจารณากลยุทธ์ในการบริหารกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. เอกสารอัดสำเนา.
- หนึ่งทัย ขอผลกลาง. (2559). แนวทางการส่งเสริมศักยภาพของสื่อท้องถิ่นเพื่อการสื่อสารสุขภาพ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Suranaree J. Soc. Sci*, 9(2), 61-78
- องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ. (ม.ป.ป.). *คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์*. เอกสารอัดสำเนา.
- อภิภู กิติกำธร. (2562). การกำหนดวาระข่าวสารในบริบทสื่อดิจิทัล สถานภาพองค์ความรู้และทิศทางการงานวิจัยในอนาคต. *วารสารการสื่อสารมวลชน*, 7(1), 99-132.
- อรทัย ก๊กผล และ ธนิษฐา สุขะวัฒน์. (2551). *คู่มือสมาชิกสภาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส จำกัด.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ จรัญสุนทวงศ์การพิมพ์.
- อรรธรณ ปิลาณณ์โอวาท. (2547). *วิวัฒนาการวิทยาสสมัยใหม่ในประวัติศาสตร์ไทย*. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2554). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์ และอวยพร พานิช. (2552). การใช้ทฤษฎีการโน้มน้าวใจในวิทยานิพนธ์สาขานิเทศศาสตร์ของไทย. *วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา*, 2(1), 54-62.
- เอกกร มีสุข วิทยากร ท่อแก้ว และกานต์ บุญศิริ. (2563). รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพื้นที่ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(3), 59-78.
- อาคม ใจแก้ว. (2540). *นักบริหารการพัฒนาเมืองในทศวรรษหน้า ศึกษากรณีสมาชิกสภาเทศบาลนครหาดใหญ่และเทศบาลเมืองสงขลา*. ได้รับทุนสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Balit, S. In Foreword. White, S.A. (eds.), (2002). *Participatory Video Images that Transform and Empower*. New Delhi Sage Publication India Pvt Ltd.

- Black, N. J., Lockett, A., Ennew, C., Winklhofer, H., & McKechnie, S. (2002). Modelling consumer choice of distribution channels an illustration from financial services. *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 161-173.
- Golden, J. L., Berquist, G. F., & Coleman, W. E. (1997). *The rhetoric of western thought*. Dubuque, Iowa Kendall/Hunt.
- International IDEA. (2003). *Local democracy assessment guide*. Retrieved November 1, 2022, from http://www.idea.int/democracy/upload/Local_Dem_Assessment_Guide.pdf
- Kaewhanam, P. & Kaewhanam, K. (2020). Guidelines for Driving Citizenship Awareness of Peoples in Kalasin Municipality, Kalasin Province. *Governance Journal*, 9(1), 144-167.
- Kalawong, S., Lotaka, S., Chamjapoo, P., Panthai, K. & Petch-arporn, S. (2018). Competency Framework Development for Local Government Khukhot Municipality. *Phranakhon Rajabhat Research Journal (Humanities and Social Science)*, 13(1), 340-353.
- Killingsworth, C. (2009). Municipal Government Communications The Case of Local Government Communications. *The McMaster Journal of Communication*. 6(1), 59-79.
- Local Government Association. (2016). *Communications Review Birmingham City Council*. Retrieved from www.birmingham.gov.uk
- Lueangchirachottikan, T. (2022). New Public Management for Public Service of Municipality in Chumphon Province. *Sisaket Rajabhat University Journal*, 16(1), 148-157.
- Ma-a-la, R., Sridee, S., & Torkaew, W. (2021). Public Relations via Online Social Media of Hat Yai City Municipality, Songkhla Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 5(1), 299-314.
- Mohsen, A. & Mohammad, R. D. (2011). Considering Transformational Leadership Model in Branches of Tehran Social Security Organization. *Social and Behavioral Sciences*, 15(2011), 3131-3137.

- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192-222.
- Msibi, F. (2010). Participatory Communication for Local Government in South Africa a study of the Kungwini Local Municipality. *Information Development*, 26(3), 235-236.
- Nontachit, W. (2016). Political Communication and Political Participation of Local Government A Case Study of Takham Municipality, SuratThani Province. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 6(3), 80-87.
- Poorahong, M. (2021). Executive Communication Affecting Administrative Effectiveness of Subdistrict Administration Organizations. *Pathumthani University Academic Journal*, 13(1), 309-327.
- Prachumrasee, K. (2022). The Response Evaluation of Digital Tool Applications in Complaint Receiving Process of Local Administrative Organizations A Case Study Khon Kaen Municipality. *Journal of MCU Social Science Review*, 11(6), 363-373.
- Reasuksan, S., Suttiyothin, N., Kachentaraphan, P. (2019). Exposure, Uses and Gratifications Towards Yannawa Temple's Dhamma Prateep Series on Online Media. *Journal for Social Sciences Research*, 10(1), 201-218.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York Free Press.
- Sakulrat, N. (2021). New Media over the Internet Regulation under Thai Law. *The National Defence College of Thailand Journal*, 63(3), 8-31.
- Supsin, J. et al. (2017). The Efficiency Pattern for Management Municipality Authority Based on Good Governance in ASEAN. *Dhammathas Academic Journal*, 17(2), 15-28.
- Suwanmala, C. (2020). วัฒนธรรมการเมืองท้องถิ่นในประเทศไทย. *King Prajadhipok's Institute Journal*, 5(3). Retrieved from https://so06.tcithaijo.org/index.php/kpi_journal/article/view/244694

- Thanamongkolpanit, O. (2022). Good Governance Principles Usage in Administration Affecting Organizational Effectiveness of Subdistrict Municipality in Nakhon Pathom Province. *Journal of Nakhonratchasima College (Humanities and Social Sciences)*, 16(1), 431-445.
- Tongsiripaisri, R., Srisorn, W., & Chayanon, S. (2022). Community Participation in Administration of Pathum Thani Municipality, Pathum Thani Province. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 8(2), 211-225.
- WariThathiKraiKitti, L. (2020). Effective local government administration. *Journal of MCU Social Science Review*, 1(1), 110–123.
- Wuttirat, W., & Wiruchnipawan, W. (2017). Developmeny of Information Communication Technology Administration of Municipalities in Phuket Province According to the Sufficiency Economy Philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 7(3), 249-263.
- Yusuwapun, A. (2021). Communication management for tourism promotion of Satun Municipality. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*, 13(2), 320-335.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ก

หนังสือราชการที่ใช้ในการวิจัย



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ

เรียน นางหนูเดือน ชัยสงค์ (ตัวแทนชุมชนเทศบาลนครขอนแก่น)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำคู่มือ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือขั้นต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353

หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ

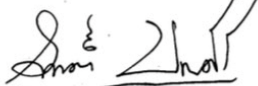
เรียน นายสมศักดิ์ เขียนอก (ตัวแทนชุมชนเทศบาลนครขอนแก่น)

ด้วย นายบุญญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคู่มือ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์

โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353

หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาลักษณะเป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ
เรียน นางสาวนันท์วัลย์ ไกรศรีวรรณนะ (ประธานสภาเทศบาลนครขอนแก่น)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำดัชนีพันธ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อ ดัชนีพันธข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาลักษณะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ ได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน เลขานุการสภาเทศบาลนครขอนแก่น (นายวิทยา ภูโยสาร)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขออนุญาตเคราะหิให้นักศึกษาสัมภาษณืเป็นข้อมูลในการจัดทำคุษฎีนิพนธิ์

เรียน ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสมุนไพร ไซ้หอย (นางชวลีกร เลียบแหลม)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคุษฎีนิพนธิ์ เรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับหัวข้อคุษฎีนิพนธิ์ข้างต้น จึงขออนุญาตเคราะหิจากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณืข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคุษฎีนิพนธิ์ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุญาตต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต บุนยุติริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651





ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ

เรียน นายเทศมนตรีนครขอนแก่น (นายธีระศักดิ์ ชีมาญพันธ์)

ด้วย นายมณูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำดัชนีพันธ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อ ดัชนีพันธข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคง ได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353

หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

27 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคุษฎีนิพนธ์**เรียน** นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคุษฎีนิพนธ์ข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในวันอาทิตย์ที่ 5 มีนาคม 2566 เวลา 10.30 น. ณ โรงแรม ดี เอ็มเมอร์ลด์ ริชดา เซตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคุษฎีนิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์

โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353

หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน นางวาสนา ผิวม่วง (ตัวแทนชุมชนเทศบาลนครขอนแก่น)

ด้วย นายบุญญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาวิศวกรรมสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ
เรียน นางสาวนราศรี สิงห์จู (ตัวแทนชุมชนเทศบาลนครขอนแก่น)

ด้วย นายบุญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำดัชนีพันธ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อดัชนีพันธข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ
เรียน นางสาวปวีณา ฮีบสูงเนิน (ตัวแทนชุมชนเทศบาลนครขอนแก่น)

ด้วย นายมณูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำดัชนีพันธ เรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อ ดัชนีพันธข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กันยายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน คุณธนฤต รัตนพันธ์ ท้องถิ่นจังหวัดสุโขทัย

ด้วย นายบุญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แผนกวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำคู่มือ เรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในทางกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน ประธานกลุ่มสตรีตำบลทับมา (นางสาวปราณี จิตร์บำรุง)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาวิศวกรรมการสื่อสารทางเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคูชฎินิพนธ์
เรียน ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้เลี้ยงชันโรงบ้านทับมา (นางรำไพ คชรินทร์)

ด้วย นายมณูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แผนกวิชาวัฒนธรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้จัดทำคูชฎินิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในกรณี สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคูชฎินิพนธ์ข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคูชฎินิพนธ์ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน เลขาธิการสภาเทศบาลตำบลทับมา (นายชลอ สุขสัน)

ด้วย นายบุญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แผนกวิชานวัตกรรมสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน ประธานสภาเทศบาลตำบลทับมา (นายสมชาย กล่อมแก้ว)

ด้วย นายบุญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคู่มือ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาคณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ
เรียน ปลัดเทศบาลตำบลทับมา (นางสาวเรวิญา ขจิตเนติธรรม)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้จัดทำดัชนีพันธ เรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อ ดัชนีพันธข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาคณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำดัชนีพันธ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ

เรียน ประธานชุมชนบ้านทับมา (นายนิมิต ศชรินทร์)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แผนกวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา ได้จัดทำคู่มือ เรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในกรณี สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือซึ่งข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์

โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353

หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน ท่านนายพลทัพบา (นายชโรพร วงษ์ศรี)

ด้วย นายบุญญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาวัฒนธรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน นายเทศมนตรีตำบลทับมา (นายประเสริฐ วงษ์ศรี)

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือนี้ขั้นต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

12 กันยายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

ด้วย นายมนูญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำคู่มือเรื่อง "รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสหภาพ" นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

สาขาวิชานิเทศศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ที่ อว.0602.24/พิเศษ

สาขาวิชานิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๑ กันยายน 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ
เรียน อาจารย์ ดร.พิทักษ์สิทธิ์ ชีวะรัฐพัฒน์

ด้วย นายบุญ วิวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช ได้จัดทำคู่มือ เรื่อง “รูปแบบการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล” นั้น

ในการนี้ สาขาวิชานิติศาสตร์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับหัวข้อคู่มือฉบับข้างต้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้นักศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ประสานงานนัดหมายวันเวลาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

สาขาวิชานิติศาสตร์
โทรศัพท์/ โทรสาร 0-2504-8353
หมายเลขโทรศัพท์นักศึกษา 089 444 1651



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินตัวแบบจากผลการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ผู้เชี่ยวชาญ.....ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หฤทัย ปัญญาวุฒตระกูล.....

MANOONS MODEL	เห็นชอบ	ไม่เห็นชอบ
M – Message จัดสารให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ	✓	
A – Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย	✓	
N – Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด	✓	
O – Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา	✓	
O – Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร	✓	
N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา	✓	
S – Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	✓	

ผลการพิจารณา.....เห็นชอบ.....

แบบประเมินตัวแบบจากผลการวิจัย
เรื่อง **รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล**

ผู้เชี่ยวชาญ.....ดร.มณี ศรีสุนทร.....

MANOONS MODEL	เห็นชอบ	ไม่เห็นชอบ
M – Message จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ	✓	
A – Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย	✓	
N – Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด	✓	
O – Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา	✓	
O – Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร	✓	
N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา	✓	
S – Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	✓	

ผลการพิจารณา.....เห็นชอบ.....

แบบประเมินตัวแบบจากผลการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ผู้เชี่ยวชาญ.....นางจันทนา ทองแดง.....

MANOONS MODEL	เห็นชอบ	ไม่เห็นชอบ
M – Message จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ	✓	
A – Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย	✓	
N – Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด	✓	
O – Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา	✓	
O – Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร	✓	
N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา	✓	
S – Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	✓	

ผลการพิจารณา.....เห็นชอบ.....

แบบประเมินตัวแบบจากผลการวิจัย
เรื่อง **รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล**

ผู้เชี่ยวชาญ.....นายสุเทพ ดั่งเงิน.....

MANOONS MODEL	เห็นชอบ	ไม่เห็นชอบ
M – Message จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ	✓	
A – Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย	✓	
N – Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด	✓	
O – Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา	✓	
O – Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร	✓	
N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา	✓	
S – Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	✓	

ผลการพิจารณา.....เห็นชอบ.....

แบบประเมินตัวแบบจากผลการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

ผู้เชี่ยวชาญ.....นายประสาร พ่วงปาน.....

MANOONS MODEL	เห็นชอบ	ไม่เห็นชอบ
M – Message จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ	✓	
A – Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย	✓	
N – Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด	✓	
O – Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา	✓	
O – Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร	✓	
N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา	✓	
S – Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	✓	

ผลการพิจารณา.....เห็นชอบ.....

แบบประเมินตัวแบบจากผลการวิจัย
เรื่อง **รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล**

ผู้เชี่ยวชาญ.....นายพงษ์เทพ ต้วงประเสริฐ.....

MANOONS MODEL	เห็นชอบ	ไม่เห็นชอบ
M – Message จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ	✓	
A – Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย	✓	
N – Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด	✓	
O – Ontime สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา	✓	
O – Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร	✓	
N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา	✓	
S – Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	✓	

ผลการพิจารณา.....เห็นชอบ.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายมนูญ วิวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	26 กันยายน 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงศิลปศาสตรมหา บัณฑิต (รัฐศาสตร์)มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	เทศบาลเมืองพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
ตำแหน่ง	ปลัดเทศบาลระดับสูง (นักบริหารงานท้องถิ่นระดับสูง)

