



การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

อับดุลรอหมาน หลังปุเต๊ะ¹ วิทยากร ท่อแก้ว² กานต์ บุญศิริ³

นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต (นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช^{1,2,3}

E-mail: langputehla@gmail.com¹

Received 19 Oct 2021

Revised 11 Mar 2022

Accepted 27 Dec 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เกี่ยวกับ 1) การวางแผนการจัดการการสื่อสาร 2) การดำเนินการจัดการการสื่อสาร และ 3) แนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงผู้ที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยตรง รวมจำนวน 13 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า 1) การวางแผนการจัดการสื่อสารผลการดำเนินงาน มุ่งเน้นการสื่อสารในแก้ปัญหา ด้านความรู้ ทักษะ พฤติกรรมของผู้รับสาร สำหรับการจัดการการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาองค์กร และด้านงบประมาณการสื่อสารผลการดำเนินงานเป็นการวางแผนของฝ่ายผู้ส่งสาร โดยแผนการจัดการสื่อสารจะสอดคล้องกับแต่ละนโยบาย ยุทธศาสตร์ โครงการและกิจกรรม และจัดทำแผนการจัดการสื่อสารผลการดำเนินงานโดยรวม ซึ่งมีคณะผู้บริหารที่มาจากการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำร่วมกันจัดทำแผน 2) การดำเนินการจัดการสื่อสารผลการดำเนินงาน มี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การกำหนดประเด็นสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ โครงการ และกิจกรรม ซึ่งต้องสื่อสารผลงานอย่างต่อเนื่อง (2) วิธีการนำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิม คือ สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร แผ่นป้าย การประชุมบุคลากร ประชุมแกนนำชุมชน การปราศรัยในเวทีองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาสัญจร รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ และผ่านสื่อใหม่ทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์ และยูทูบ (3) การจัดการคน เงิน โครงสร้างและเทคโนโลยีรองรับรับผิดชอบโดยกองวิชาการและแผนงาน (4) การประเมินผลการสื่อสารผลการดำเนินงานในแต่ละนโยบาย ยุทธศาสตร์ โครงการ และกิจกรรมมุ่งเน้นการประเมินความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผลการดำเนินงานผ่านช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารทุกช่องทาง 3) แนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มี 3 ด้าน คือ (1) ด้านการออกแบบสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาต้องออกแบบสารให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย มีภาพ ข้อมูลที่สื่อความหมายชัดเจนเหมาะสมในแต่ละสื่อ ภาษาในการนำเสนอให้เหมาะกับกลุ่มผู้รับสารที่หลากหลายในพื้นที่ (2) ด้านวิธีการนำเสนอ

เน้นความเป็นวัช ปลูกฝังองค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



ผ่านสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ต้องผ่านการสร้างสรรค์ที่ดีโดยนักผลิตสื่อมืออาชีพ ซึ่งอาจจะทำการว่าจ้างให้ผู้รับจ้างมืออาชีพมาดำเนินการ (3) ด้านการจัดการคนต้องพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานด้านการคิดสร้างสรรค์ การออกแบบ การผลิตสื่อดิจิทัล ด้านเงินงบประมาณต้องจัดสรรไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ โครงการและกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และจัดสรรงบประมาณในภาพรวมสำหรับการสื่อสารขององค์กร ด้านโครงสร้างการทำงานต้องมีการกำหนดงานใหม่ เช่น งานสื่อดิจิทัล งานสื่อสังคมออนไลน์ งานสื่อมวลชนสัมพันธ์ ส่วนด้านเทคโนโลยีควรนำมาใช้ในการจัดการประเด็นสาร การออกแบบสื่อและการเผยแพร่ข่าวสารผลการดำเนินงานสู่สื่อมวลชน และสาธารณชนในรูปแบบถึงชาวผ่านเว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: การสื่อสาร, การจัดการผลการดำเนินงาน, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

Management of communication of the performance according to the policies and strategies of the Provincial Administrative Organization of Songkhla

Abdulloman Langputeh¹ Wittayatorn Torkaew² Karn Boonsiri³

Master of Communication Arts (Communication Innovation for Political and Local Administration)

Sukhothai Thammathirat Open University^{1,2,3}

E-mail: langputehla@gmail.com¹

Abstract

The objectives of this research were to study communications management to publicize the work results of Songkhla Provincial Administrative Organization according to its policies and strategies, in terms of 1) planning communication management 2) implementation of communication management; and 3) approaches for developing better communication management. This was qualitative research based on in-depth interviews. The 13 key informants were chosen by purposive sampling from people directly involved with the management of communications of Songkhla Provincial Administrative Organization (PAO). The research tool was a semi-structured interview form and data were analyzed by drawing conclusions.

The results showed that 1) Planning communication management was focused on solving problems involved with the knowledge, attitudes and behavior of message receivers. The message senders did the planning of communication management for communication of messages about public participation, organizational development and budget matters. A plan to manage communications about PAO operations was included as part of each policy, strategy, project and

เน้นความเป็นวัช ปลูกฝังองค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



activity. A joint team of political leaders and career bureaucrats also made an overall communication management plan. 2) Implementation of communication management consisted of 4 steps – (a) identification of messages about the PAO’s operations, projects and activities following its policies and strategies. This content had to be communicated continuously; (b) transmission of messages via conventional media (print media, journals, signs, internal meetings, meetings with the public, speeches at mobile PAO events, radio programs, and TV programs) and new media (website, Facebook, Line and Youtube); (c) management of people, money, structures and technology, for which the PAO academic and planning division was responsible; and (d) evaluation of the communication of PAO operations under each individual policy, strategy, project and activity, with an emphasis on assessing the knowledge, understanding, and behavior of the message receivers and their exposure to each form of media used. 3) Approaches for developing better communication management: (a) messages should be designed to be short, concise, and easy to understand with pictures and data that clearly communicate the meaning appropriately for each medium, and the language used should be made suitable for the different groups of message receivers in different areas; (b) the presentation of messages through both conventional and new media should be creatively designed and produced by professional level producers. It might be necessary to hire skilled people specifically for this task; (c) as for human resources management, existing personnel should be trained to have good creative skills for designing and producing digital media. A sufficient budget should be allocated to communicate the PAO’s operations according to each local development policy, strategy, project and activity, in addition to an overall PAO communications budget. For work structure, work duties should be specified for digital media, social media and press relations. Technology should be implemented in the organization of messages to be communicated, in message design, and in message transmission to the press and the public via a “news bin” on the website or applications.

Keywords: communication, operations management, Songkhla Provincial Administrative Organization



บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนาการเรียนรู้และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองจากรุ่นสู่รุ่นจนกลายเป็นสังคมใหญ่ในการจัดการการสื่อสารเพื่อให้เป็นหลักสากลแห่งการเรียนรู้ที่สอดคล้องตรงกันมากที่สุด

การสื่อสารในยุคห้าจีและหกจีได้นำเทคโนโลยีทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับมวลมนุษยชาติทั่วโลกติดต่อสื่อสารง่ายขึ้นและทำให้สังคมโลกเปลี่ยนวิถีชีวิตอย่างก้าวกระโดด การสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาในทุกมิติ เปรียบได้ว่าเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าประสงค์ที่มีร่วมกัน ทั้งนี้มีงานวิจัยจำนวนมากได้ระบุว่า"การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น บางโครงการล้มเหลวเพราะขาดการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง บางโครงการขาดกลไกการสื่อสารเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน บางโครงการขาดสื่อบุคคลที่เป็นผู้นำในการพัฒนา เป็นต้น" (Juthavijit, 2005)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (Office of the Council of state, 1997) โดยมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 ซึ่งมีสาระที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย (2) จัด ทำแผนพัฒนาองค์การ บริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (4) ประสานและให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 (Legislative Institutional Repository of Thailand, 1955) เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ (9) จัดทำกิจการ อื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากนั้น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (Office of the Council of state, 1999) ตามมาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่ครอบคลุมทุก ๆ ด้านในงานบริการสาธารณะ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561–2564) และแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการทราบถึงปัญหา และ



ข้อเสนอแนะในการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน

การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเป็นองค์การบริหารสาธารณะภาคีรัฐจะมีรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสี่ปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาและรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจัดทำขึ้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลทางการสื่อสารให้ประชาชนในจังหวัดสงขลา รับทราบผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาต่อไป

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2548 (Office of Prime Minister, 2003) ได้กำหนดไว้ในมาตราที่ 6 หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ เป้าหมาย ดังต่อไปนี้ 1. เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน 2. เกิดสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง 7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการปฏิบัติราชการโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ต้องมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ ความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุด ของประเทศ โดยถือว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ

การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้ยึดแนวทางตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 Department of Local Administration และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2559 (Department of Local Administration, 2005; Department of Local Administration, 2016) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง นับตั้งแต่ยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสี่ปี ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีความสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร กรอบยุทธศาสตร์พัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด/จังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติ ตลอดจนสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนและชุมชนในลักษณะที่เป็นแผนงาน/โครงการพัฒนา

การนำแผนงาน/โครงการ ไปพัฒนาสู่การปฏิบัติจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการดำเนินงานที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมด ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น เป็นการลดความซ้ำซ้อนของโครงการ มีการประสานและบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ



การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จะต้องมีการดำเนินการเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานของผู้บริหารที่จะควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นที่เข้าใจว่าประชาชนในจังหวัดสงขลา นิยมถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ตามกาลเวลาในแต่ละยุคสมัยที่เป็นการบอกเล่าเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตนเอง ประวัติความเป็นมาของจังหวัดสงขลาให้ชนรุ่นหลังรับทราบผ่านการบอกเล่าและมีการจดบันทึกลายลักษณ์อักษรเป็นหลักฐานทางการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้ชีวิตและสังคมจังหวัดสงขลาดำรงอยู่ และดำเนินวิถีชีวิตต่อไป เมื่อใดที่ไม่มีการสื่อสารเมื่อนั้นก็ไม่มีสังคม และในทางตรงกันข้าม หากไม่มีสังคมก็ไม่จำเป็นต้องมีการสื่อสาร

การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ยังถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อกำหนดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และประเพณีวัฒนธรรม ทำให้ประชาชนได้ทราบข่าวสาร ข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา สำหรับการสื่อสารในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การทำการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น มีปัจจัยหลายด้านที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จดังกล่าว และปัจจัยด้านหนึ่งที่มีความสำคัญมากในฐานะเป็นผู้ส่งสารคือ “ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ” และ “การสร้างความประทับใจ” (Tokeaw, 2022)

ด้วยเหตุผลสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษา “การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีการสื่อสารอะไรบ้างถึงประชาชนในจังหวัดสงขลา และผู้รับสาร(ประชาชน) มีความรู้ในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาสื่อสารหรือไม่ ถ้าประชาชนไม่ทราบมีสาเหตุมาจากอะไร และถ้าประชาชนรับรู้ รับทราบแล้วมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการรับรู้สิ่งใหม่ๆเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งจะเป็นการหาคำตอบในงานวิจัย “การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา”

ดังนั้นการสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญในการวางแผน การดำเนินงาน เพื่อจะให้มีความก้าวหน้าในการพัฒนากระบวนการสร้างประเด็นสารและสารในการมีส่วนร่วมกับการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การประเมินที่จะก่อให้เกิดปัจจัยความสำเร็จให้กับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และความต้องการของผู้บริหารในแต่ละระดับ เพื่อยอดกระบวนการจัดทำแผน ในการมีส่วนร่วมในการทำแผน ที่มีเป้าหมายเพื่อการสื่อสารตามแผนงาน ประเด็นสาร ที่เกิดจากแนวทางการจัดการคน เงิน โครงสร้าง และเทคโนโลยี ที่เป็นทั้งสื่อดั้งเดิม สื่อใหม่ เพื่อการพัฒนาการในการเปิดรับสื่อไปยังประชาชนในจังหวัดสงขลา จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ว่า 1) การวางแผนการ



จัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) การดำเนินการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 3) แนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการวางแผนการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาการดำเนินการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา



กรอบความคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก แบบพรรณนาวิเคราะห์ แบ่งผู้ให้



ข้อมูลเป็น 3 กลุ่มหลัก จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

การวางแผนการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษามีรายละเอียด การวางแผนการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่าปัญหาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาปัญหาประกอบไปด้วย 7 ด้านดังต่อไปนี้

1.ด้านความรู้ ฝ่ายผู้ส่งสารทุกท่านมีความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา สำหรับผู้รับสารจะมีปัญหาบางประการจากผู้ส่งสาร คือผู้รับสารไม่สามารถรู้ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ทั้งหมด

ดังนั้นการเปิดอบรมโครงการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ภาครัฐมีการสนับสนุนโดยไม่ต้องใช้งบประมาณของตนเองแต่ต้องมีการเลือกบุคคลที่จะไปทำหน้าที่เป็นตัวแทนของแต่ละฝ่ายซึ่งบางครั้งก็จำเป็นต้องใช้บุคคลหน้าเดิม ๆ เพื่อความต่อเนื่องของระบบงานที่ได้ปฏิบัติ ณ เวลานั้น ๆ เป็นต้น

สำหรับบุคคลทั่วไปในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีความต้องการอยากไปอบรมเช่นกันก็ไม่มีโอกาสในสายงานของตนเองและได้รับโอกาสดี ๆ ที่จะเพิ่มพูนความรู้ใหม่ที่ตนเองสนใจหรือมีทางออกอีกทางหนึ่ง คือจำเป็นจะต้องออกเงินในการศึกษาเอง เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง เป็นต้น

สังเกตได้จากแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาประจำปีงบประมาณพ.ศ.2563 จะมีโครงการอบรมต่างๆ จำนวนงบประมาณและหน่วยงานรับผิดชอบหลักตามยุทธศาสตร์แผนงานที่วางไว้ เป็นต้น

2.ด้านทัศนคติ บุคคลภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลายังมีทัศนคติด้านบวกและด้านลบ บางส่วนเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือของแต่ละฝ่าย ที่มีเส้นแบ่งเขตระหว่างฝ่ายที่มีกรอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งมีอาจจะละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้จึงจำเป็นจะต้องมีการพูดคุยสนทนาขอความร่วมมือด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรปรับความเข้าใจของภาরণานนั้นๆ และนำมาปรับเปลี่ยนทัศนคติในการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์กระบวนการนำไปปฏิบัติเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

3.ด้านพฤติกรรม ด้วยเหตุและผลในงานบริการของประชาชนทั้งภายในฝ่ายและภายนอกองค์กรในการให้บริการต่อประชาชนปัญหาหลักส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการถามและตอบข้อสงสัยในหลายประเด็นในแต่ละวันไม่ว่าจะเป็นส่วนของโลกโซเชียล หรือการซักถามตัวต่อตัวซึ่งๆหน้า และการรับแจ้งทางโทรศัพท์

เน้นความเป็นวัช บัญชีจึงมีความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



จำเป็นจะต้องตอบคำถามให้ถูกต้องและแม่นยำในข้อมูลที่ส่งต่อไปยังประชาชนจึงเป็นปัญหาใหญ่สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นต้น

4.ด้านการจัดการการสื่อสาร ประชาชนบางส่วนที่เป็นผู้สูงอายุยังเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ไม่สะดวกและรวดเร็ว ทันใจต่อความต้องการเนื่องจากยังใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารยังไม่ถนัดและไม่เคยเห็นในยุคสมัยของตนเองจึงจำเป็นต้องใช้ระบบการบอกเล่าซักถามจากบุคคลอื่นๆด้วยวิธีการเล่าความ แสดงความคิดเห็นปากต่อปากซึ่งจะมีผลกระทบต่อข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับฟังสิ่งที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลคือฟังเสียงรายการข่าวจากโทรทัศน์ วิทยุ รถแห่ป้ายโฆษณาต่างๆ จึงทำให้การอัปเดตข้อมูลใหม่ๆเกิดความล่าช้าในการสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายสำหรับฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศเป็นฝ่ายที่จะปฏิบัติการด้านสุดท้ายหลังจากมีการประมวลผลเป็นสารสนเทศเรียบร้อยแล้วก็จะนำข้อมูลสารสนเทศขึ้นไปเผยแพร่ยังเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในลำดับต่อไป ในส่วนของปัญหาก็มีบางเล็กน้อย เช่น ข้อมูลได้มาช้าหรือได้ข้อมูลมาในปริมาณมากไม่ทันจะนำเสนอก็มีข้อมูลใหม่อีก อย่างนี้เป็นต้น

สำหรับสื่อบุคคลยังทำหน้าที่สื่อสารได้ไม่เต็มที่ เช่นประชาชนในชุมชนไม่สามารถแนะนำผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ เนื่องจากเข้าใจว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง แต่เป็นงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐรวมถึงไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาที่สร้างความเข้าใจได้เต็มที่ เนื่องจากมีภูมิความรู้ด้านภาษาน้อย

5.ด้านการมีส่วนร่วม ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจัดขึ้นบ่อยมากแต่ประชาชนที่ท่าอาชีพหาเช้ากินค่ำไม่อาจเข้าร่วมโครงการได้ในบางช่วงเวลาซึ่งไปตรงกับเวลาทำการของประชาชนที่ไม่ใช่ข้าราชการโดยส่วนมากผู้เข้าร่วมโครงการจะเป็นข้าราชการและประชาชนที่มีรายได้เป็นหลักซึ่งมีเวลาและไม่กระทบกับการหารายได้มาเลี้ยงครอบครัวในแต่ละวัน เป็นต้น

สำหรับโครงการทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จัดทำขึ้น เช่น โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการประชาสัมพันธ์ โครงการ อบจ.สัญจร โครงการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมเพื่อการท่องเที่ยว หาดสมิหลาสงขลาโครงการการประชุมประชาคมพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561-2565 เป็นต้น

6.ด้านความต้องการพัฒนาองค์กร เป็นปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาทุกมิติ ซึ่งมีเรื่องงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้องการสร้างและการพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยและจะต้องมีการกำหนดงบประมาณการก่อสร้างและต้องเสร็จตามกำหนดการที่วางไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น

7.ด้านงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจำเป็นจะต้องใช้งบประมาณในการวางแผนการจัดกิจกรรมงานนอกพื้นที่หรือการจัดประชุมใหญ่การลงประชามติแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีจะมีปัญหา



เรื่องงบประมาณในแต่ละปีจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการกำหนดจัดประชุมอย่างรัดกุมตามแผนการดำเนินงาน เช่น ในวันที่ 8 ตุลาคม 2562 ที่ห้องประชุมโรงแรมบีพี สมิทลาบีช รีสอร์ท อ.เมือง จ.สงขลา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (อบจ.) จัดการประชุมพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เพิ่มเติมครั้งที่ 1 ปี 2562 เพื่อรับฟังความเห็นจากผู้แทนประชาชนในการเสนอร่างข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี 2563 โดยในที่ประชุมได้มีการนำเสนอและชี้แจงงบประมาณโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาทั้ง 8 ด้าน ของ อบจ. สงขลาให้กับผู้ที่เข้าร่วมประชุมฟังก่อนที่จะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นต่อโครงการต่าง ๆ เป็นต้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ให้ความสำคัญกับการจัดการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เห็นได้ชัดจากการได้รับรางวัลทุกปี แต่ปัญหาการจัดการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนในจังหวัดสงขลาสนใจเรียนรู้ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีการพัฒนาเมืองสงขลาให้น่าอยู่ ปลอดภัย ตามแผนการดำเนินงานและงบประมาณประจำปี ยังติดขัดปัญหาบางประการในแต่ละโครงการตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ยังไม่แล้วเสร็จ เนื่องจากเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่มีการศึกษาผลกระทบด้านต่าง ๆ เป็นต้น

2.การดำเนินการเกี่ยวกับประเด็นสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ประเด็นสารที่ใช้ในการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีการจัดการเนื้อหาข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นสารและสารที่จะนำไปเผยแพร่ให้กับประชาชนในจังหวัดสงขลา เพื่อให้ประชาชนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งสาร

ประเด็นสารที่เห็นได้ชัด คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์ที่เป็นข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เพชบุ๊ก วิดีโอยูทูป บ่งบอกถึงการใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อง่ายต่อการจดจำ

3.แนวทางการพัฒนาการจัดการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บุคลากรในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น การฝึกอบรมออกแบบสื่อมัลติมีเดีย การฝึกอบรมเป็นพิธีกรมืออาชีพ การฝึกอบรมที่มีหัวข้อเกี่ยวกับการจัดรูปแบบข่าวสารเพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ฯลฯ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรมีการพัฒนาประเด็นสารและสารที่มีความเข้าใจ กระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ และโดนใจทุกเพศทุกวัย ซึ่งในความเป็นจริงเราไม่สามารถให้ประชาชนมีความต้องการที่เหมือน ๆ กันแต่จะทำอย่างไรที่จะสื่อสารให้ทุกคนยอมรับ

การใช้ภาษาถิ่นภาคใต้หรือภาษาในท้องถิ่นตนเองที่อาศัยก็เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถนำมาเป็นประเด็นสารและสาร ตลอดจนข่าวสารที่เผยแพร่ออกมานั้นควรสร้างให้มีการวิเคราะห์น้อยที่สุด เพราะ



ประชาชนผู้รับข่าวสารจะไม่ต้องแปลงสารอีกครั้งหนึ่ง ท้ายที่สุดข่าวสารควรจะมีความถูกต้อง ชัดเจน สื่อสารตรงไปตรงมา และความเข้าใจง่าย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีการจัดแผนงานโครงการที่ดี มีงบประมาณในการดำเนินการ มีบุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน ส่งผลให้จึงส่งผลการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีการจัดแผนงานโครงการที่ดี มีงบประมาณในการดำเนินการ มีบุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน ส่งผลให้จึงส่งผลการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวางแผนการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

จากการศึกษาการวางแผนการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แสดงให้เห็นว่า การศึกษาประกอบด้วย ผู้กำหนดแผนการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลากระบวนการกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ ด้านแผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และวิธีการนำแผนสู่การปฏิบัติ

ดังนั้นแนวคิดหลักการวางแผน ที่กำหนดขึ้นในองค์กรนั้น ก็เพื่อเป็นแนวคิดในการดำเนินงาน เพื่อสนองต่อความต้องการหรือความประสงค์ของบุคคลในองค์กร และภายนอกองค์กร รวมถึงประชาชนในจังหวัดสงขลาที่ต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงออกลงประชามติในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ

การกำหนดแผนย่อมต้องมีขั้นตอนและเป็นกระบวนการ และมีแผนที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นที่รับทราบ และยอมรับจากบุคคลฝ่ายภายในองค์กรจากผู้บริหารระดับสูง ไปยังระดับผู้ปฏิบัติการ และหน่วยงานต้องมีความสามัคคีเป็นหนึ่งเพื่อประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนในจังหวัดสงขลา เพื่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ที่เราเรียกว่านโยบายในการบริหารงาน

จากแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดั้งเดิม และสื่อใหม่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีโครงสร้างการกำหนดแผน ประกอบด้วย ผู้กำหนดแผนการดำเนินงานในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาออกไปสู่ประชาชนกระบวนการกำหนด



แผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดั้งเดิม และสื่อใหม่ ตัวแผนการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และวิธีการนำแผนสู่การปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการเกี่ยวกับแผนงานจะต้องกำหนดแผนที่มีขั้นตอนและเป็นกระบวนการ แล้วนำไปสู่การปฏิบัติจริงในองค์กร

2. การดำเนินการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

จากการศึกษาการดำเนินการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แสดงให้เห็นว่า กระบวนการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มี 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

การวางแผนการประชาสัมพันธ์ การดำเนินการด้านเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาและการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

3. แนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจากการศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสารสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แสดงให้เห็นว่า แนวทางพัฒนาการจัดการการสื่อสารสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย การพัฒนาด้านผู้ส่งสารในการประชาสัมพันธ์สื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา การพัฒนาด้านสารในการประชาสัมพันธ์สื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา การพัฒนาด้านสื่อและกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่สื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา การพัฒนาผู้รับสารในการประชาสัมพันธ์สื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา การพัฒนาการจัดการประชาสัมพันธ์สื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีการมุ่งเน้นสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา



ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยพบว่า การจัดการผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะ 3 ประการ คือ (1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ และ (3) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรจะมีการจัดสัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการ และการจัดการการสื่อสารด้วยสื่อสมัยใหม่

1.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรมีการฝึกอบรมด้านการกำหนดนโยบายที่ มุ่งเน้นการจัดการการสื่อสารด้วยสื่อสมัยใหม่

1.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้การดำเนินการด้าน เนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอผลการดำเนินงานตามแผนงาน ในการจัดการการสื่อสารด้วยสื่อใหม่แก่ บุคลากรภายในองค์กรและนอกองค์กร

2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านทาง แอปพลิเคชัน บนสมาร์ตโฟน

2.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรเพิ่มช่องทางการนำเสนอผลการดำเนินงานใน แต่ละโครงการให้ประชาชนได้ติดตามอย่างต่อเนื่องในแต่ละวัน

2.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรมีการวางแผนผู้รับผิดชอบในการตอบปัญหา แต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสม ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับ ช่วงเวลา และความต้องการของ ผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการสอบถามปัญหา

2.4 ควรการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการจัดการการสื่อสารด้วยสื่อใหม่

2.5 ควรมีการจัดการการสื่อสารที่มีทั้งรูปแบบภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อให้ ชาวต่างชาติได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของสื่อใหม่ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารองค์กร และบุคลากร



References

- Department of Local Administration. (2005). *Planning development for Department of Local Administration B. E. 2548(2005)* . Retrieved from http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb3_4.pdf
- Department of Local Administration. (2016). *Planning development for Department of Local Administration B. E. 2548(2005) rev B. E. 2559(2016)* . Retrieved from <http://www.dla.go.th/work/refer/reference5.pdf>
- Juthavijit, K. (2005) . *Communication for Local Development (2nd ed.)* . Bangkok: Nakhonpathom Rajabhat Institute (In Thai).
- Legislative Institutional Repository of Thailand. (1955) . *Provincial Administration Act B. E. 2498(1955)* . Retrieved from <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/13788>
- Office of Prime Minister. (2003) . *Royal Decree On Cirteria and Procedures for Good Governance, B. E. 2546(2003)* . Retrieved from <https://www.opm.go.th/opmportal//index.asp?langs=2&pageid=1594&parent=1594&directory=11377&pagename=viewlink1> (In Thai)
- Office of the Council of state. (1997) . *Provincial Administrative Organization Act B. E. 2540(1997)* . Retrieved from <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcjK0NGg4aHF2M0NyNOVBZk5WMGZnST0%3D>
- Office of the Council of state. (1999). *Plan and Decentralization Process for Department of Local Administration Act B. E. 2542(1999)* . Retrieved from <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTZZVwM1JIL2hxN0VMchPlUnQ0V2w1ND0%3D>
- Tokeaw, W. (2022) . *How to Become A Professional Publicist*. Retrieved from <https://www.stou.ac.th/thai/schools/sca/document/%A1%D2%C3%E0%BB%E7%B9%B9%D1%A1%BB%C3%D0%AA%D2%CA%D1%C1%BE%D1%B9%B8%EC%C1%D7%CD%CD%D2%AA%D5%BE.doc> (In Thai)