

ผู้นำท้องถิ่นกับการสื่อสาร Local Leaders with Communication

ยุภา นารินนท์
Yupa Narinon
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Department of Public Administration, Khon Kaen University
Corresponding Author, E-mail: yupa.n@kkumail.com

Received 24/10/2020; Revised 16/11/2020; Accepted 18/11/2020

บทคัดย่อ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนแสวงหาข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจ หรือเพื่อแก้ไขปัญหา บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น และปัญหาอุปสรรคและการแก้ปัญหาในการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัยด้วยการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนแสวงหาข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยผู้นำท้องถิ่นต้องสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายในการพัฒนา การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน

คำสำคัญ: ผู้นำท้องถิ่น; การสื่อสาร

Abstract

Communication is essential to convey, exchanging ideas, feelings, needs and seeking information for decision making or to solve the problem. This article aims to study the communication of local leaders and to study problems, obstacles and solutions in communication among local leaders. The results of the study found that communication is essential to the life of all sexes. All ages with broadcast exchanging ideas, feelings, needs and seeking information for decision making or to solve problems arising, local leaders must communicate continuously in order to raise public awareness of development policies, public relations of community activities.

Keywords: Local Leaders; Communication

บทนำ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย มนุษย์เรานั้นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนแสวงหาข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสารยิ่งในโลกปัจจุบันนี้มีช่องทางในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านทางจดหมาย ทางโทรศัพท์มือถือ ทางอีเมลล์ ทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก และในรูปแบบอื่น ๆ ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสื่อสารด้วย แล้วในการสื่อสารนั้นก็ยังมีหลายรูปแบบ คือ การสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารองค์การ และการสื่อสารมวลชน อีกทั้งในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน (สุเมธ แสงนิมนวล, 2552; สุภาพร ชุมวรฐายี และรัตติกรณ์ จงวิศาล, 2555)

ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ต้องใช้การสื่อสารทั้งภายในองค์กร และภายนอกอย่างประชาชนในพื้นที่การปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ และผู้นำทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสื่อสารเป็นอย่างมาก การสื่อสารเปรียบได้กับไข่ออกกลางในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำทางการเมืองกับประชาชน ยิ่งเป็นการเมืองระดับท้องถิ่นนั้นยิ่งมีความจำเป็นที่จะต้องสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้เกี่ยวกับเรื่องราว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของนโยบายในการพัฒนา การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน การสร้างความเชื่อมั่นหรือความน่าเชื่อถือ อีกทั้งในองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีการทำงานแบบ 2 ฝ่ายในองค์กร (โกวิท พวงงาม, 2551; นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา, 2560)

ด้วยเหตุผลนี้ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่าผู้นำในการปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำในด้านของการสื่อสารเป็นอย่างมาก ซึ่งในบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น และปัญหาอุปสรรคและการแก้ปัญหาในการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ ดังนี้

Koontz & Wehrich (1988, อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง, 2553) กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะในการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขามีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

Griffin & Moorhead (2014 อ้างถึงใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงกระบวนการและคุณสมบัติ ในฐานะกระบวนการภาวะผู้นำเกี่ยวกับการโน้มน้าวที่ปราศจากการบังคับขู่เข็ญ ในฐานะคุณสมบัติ ภาวะผู้นำคือกลุ่มของคุณลักษณะที่แสดงออกโดยบุคคลที่ถูกมองว่าใช้อำนาจได้ประสบความสำเร็จ

Jones & George (2016 อ้างถึงใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ความพยายามในการโน้มน้าวบุคคลอื่น และให้กำลังใจ จูงใจ และให้คำแนะนำในการ ทำกิจกรรมเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กร

ริงสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง, 2553) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นพฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน หรือเป็น ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ และผู้ตาม ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา (2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับ บัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้ความ ร่วมมือ ความเป็นผู้นำเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก หรือสั่งการบังคับบัญชา ประสานงานโดยอาศัยอำนาจ หน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำสามารถโน้มน้าวหรือจูง ใจบุคคลในองค์กรให้ทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

ชนาพร พิทยาบูรณ์ (2561) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การนำที่มีกระบวนการเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผู้นำ เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลเหนือผู้ตาม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ตามคำสั่งให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก ไม่ใช่การบีบบังคับ กดขี่ แต่เป็นการใช้บารมีพูด ชักจูงใจ สร้างแรงบันดาลใจให้สอดคล้องกับอารมณ์ ความรู้สึก ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะในการโน้มน้าว การจูงใจ และการให้กำลังใจ เพื่อให้บุคคล อื่นทำงานให้ด้วยความเต็มใจ และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กร

องค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ ดังนี้

กรีช สืบสนธิ์ (2538) กล่าวว่า การสื่อสารนั้นสามารถที่จะคำนึงถึงได้ในแง่ของกระบวนการ โดยมี ทิศทางในการสื่อสาร 3 ลักษณะ ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี การรับรู้ ความคิด ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน หรือหัวหน้างาน

ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติ ตน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) กล่าวว่า การสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความคิดและ ความรู้สึกของกันและกัน โดยใช้วิธีการใดก็ตามเพื่อให้เกิดการรับรู้ การโน้มน้าว การตอบสนอง ตลอดจนการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือแนวคิดให้เข้าใจตามวัตถุประสงค์

George & Jones (2548 อ้างถึงในชาติชาย คงเพชรดิษฐ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) กล่าวว่า การ สื่อสารในองค์กรนั้นมีหน้าที่ 4 ประการคือ 1) การให้ความรู้ แก่สมาชิกขององค์กร 2) การจูงใจสมาชิกในองค์กร เพราะใช้เป็นศูนย์กลางในการจูงใจ 3) การควบคุมและการประสานงานกิจกรรมของกลุ่ม และ 4) การแสดง ความรู้สึกและอารมณ์

McShane & Glinow (2551 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และประยุทธ ชูสอน, 2557) กล่าวว่าความสามารถในการสื่อสารวิสัยทัศน์ ผู้นำที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กรได้จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ตนเองได้กำหนดไว้ให้พนักงานได้เข้าใจเป้าหมายของวิสัยทัศน์โดยผ่านการพูดที่ใช้สัญลักษณ์เรื่องราวเพื่อให้พนักงานได้เห็นภาพในอนาคต

สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยวิธีการใดก็ได้ให้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการจะสื่อสาร เพื่อเกิดการรับรู้ และเกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ทั้งยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับคนในองค์กรได้อีกด้วย

การสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น

ผู้นำท้องถิ่นกับเรื่องการสื่อสารนั้นต้องมีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งในการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นคือกระบวนการของการส่งข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ส่งไปยังผู้รับด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน โดยการพูดที่สอดคล้องภาวะผู้นำคือมีศิลปะในการโน้มน้าว การจูงใจ และการให้กำลังใจพร้อมทั้งต้องสร้างทัศนคติแนวคิดที่ถูกต้อง และสร้างความบันเทิงในสังคมได้ รวมไปถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ตาม อีกทั้งการพูดออกคำสั่งหรือพูดสั่งการก็ถือว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่งของการพูดโน้มน้าว ให้ผู้ตามปฏิบัติตามคำสั่ง หรือปฏิบัติงานอย่างเต็มใจที่เป็นไปตามที่ โดยการสื่อสารในองค์กรนั้นมีหน้าที่ 4 ประการคือ 1) การให้ความรู้ แก่สมาชิกองค์กร 2) การจูงใจสมาชิกในองค์กร เพราะใช้เป็นศูนย์กลางในการจูงใจ 3) การควบคุมและการประสานงานกิจกรรมของกลุ่ม และ 4) การแสดงความรู้สึกและอารมณ์ แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. การสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งสามารถแบ่งตามสายบังคับบัญชาได้อีก 3 สาย คือ

1.1 การสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นต่อการประสานงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน เช่นการติดต่อระหว่างฝ่ายการตลาดกับฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ ฝ่ายจัดซื้อกับฝ่ายซ่อมบำรุง

1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากหัวหน้างานที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า เช่น การประชุมกลุ่ม และการในการร้องเรียน การสื่อสารในทิศทางนี้โดยประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะเมื่อข้อความที่ปรากฏในจดหมายนั้นเป็นไปในทางลบ แต่การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้นมักมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี

1.3 การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นผู้บังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการการสั่งงาน

2. การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นรูปแบบการสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ เกิดขึ้นอย่างเป็นส่วนตัวในองค์กร ผู้นำไม่สามารถควบคุมได้และไม่มีอิทธิพลที่จะกระทำใด ๆ ได้ และกลุ่มขยายใหญ่ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหรือผลประโยชน์ของแต่ละคน (ปัทมาสมพรชัยกิจ และอรนุช เลิศจรรยารักษ์, ม.ป.ป.)

อย่างไรก็ตามการสื่อสารในลักษณะข้างต้นเป็นการสื่อสารที่เนื้อหาของสารจะถูกควบคุมด้วยผู้ส่งสาร แต่เมื่อการสื่อสารเปลี่ยนเป็นการสื่อสาร ยุค 4.0 ที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง พบว่า ผู้รับสารจะต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดเนื้อหาสารไม่เพียงแต่เป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว (วราพร คำจับ, 2560) และ

การสื่อสาร ยุค 4.0 มีข้อดี คือ ไม่ว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารจะอยู่ที่ใดสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ด้วยเทคโนโลยีและการใช้คอมพิวเตอร์ แต่มีข้อจำกัด คือ การสื่อสารนั้นอาจถูกกิจกรรมทางคอมพิวเตอร์ได้จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี

ดังนั้นการสื่อสารในท้องถิ่นนั้น ผู้ส่งสาร คือ ผู้นำท้องถิ่นนอกจากควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีแล้วยังต้องสามารถนำข้อมูลที่เป็นดิจิทัลมาสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร คือ บุคลากรหรือผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนชาวบ้านในพื้นที่ที่ได้รับข่าวสารที่ได้ถูกส่งมา เมื่อมีการรับสารและการส่งข้อมูลข่าวสารเหมาะสมกับความรู้ ทักษะและภูมิหลังของแต่ละคน ผลสะท้อนกลับ คือ การที่ผู้รับสารตีความข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งไปนั้นได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการของการส่งสารและการรับสาร

สำหรับปัญหาอุปสรรคในการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารนั้นไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ ของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยสามารถเกิดได้จากหลาย ๆ ปัจจัยไม่ว่าจะเป็นตัวของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ที่ขาดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการจะสื่อด้วยอาจจะเป็นที่การใช้ภาษาที่กำกวมหรือมีสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันจนนำไปสู่การเข้าใจความหมายของสารนั้นผิด **ขาดรายละเอียดที่ชัดเจนของสาร** คือ ผู้ได้บังคับบัญชามักจะรายงานในสิ่งที่ดี แต่ไม่ได้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือโครงการนั้นได้ประสบพบเจอปัญหาอะไรบ้าง หรือมีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้งานหรือโครงการนั้นสำเร็จไปได้ด้วยดี จนอาจทำให้บางที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทราบสิ่งที่ควรจะแนะนำ **ทัศนคติที่มีต่อสาร** ก็ส่งผลให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคได้เช่นกันเพราะหากในขณะที่รับสารหรือส่งสารนั้นมีการนำอารมณ์ ความรู้สึก หรือทัศนคติเข้ามาร่วมด้วยก็ทำให้สามารถเกิดการผิดพลาดในการตีความหมายของสื่อสารนั้นผิด หรือทำให้การสื่อสารนั้นมีการสื่อความหมายที่ผิดออกไปได้ **การหยุดชะงักของการสื่อสาร** เนื่องมาจากการสื่อสารกับบุคคลที่ใช้ภาษาต่างกันแล้วเกิดความไม่เข้าใจในภาษาของอีกฝ่ายก็ทำให้เป็นอุปสรรคได้ แล้วสุดท้าย**ช่องทางของการสื่อสาร** หากใช้ช่องทางสื่อสารที่มีความซับซ้อน หรืออีกฝ่ายเข้าไม่ถึงช่องทางนั้นก็ทำให้สารที่ต้องการสื่อสารนั้นไปไม่ถึงผู้รับสาร ซึ่ง Robbins and Coulter (2008 อ้างถึงใน ชาตชาย คงเพชรดิษฐ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) ได้เสนอแนวคิดเพื่อแก้ไขอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารโดยใช้วิธีต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) การให้โอกาสผู้รับข่าวสารได้กลับ (Use Feedback) 2) การเลือกใช้ภาษาที่ง่าย ๆ (Simplify Language) 3) การตั้งใจรับฟัง (Listen Actively) 4) ระวังการมีอารมณ์และความรู้สึก (Constrain Emotions) 5) สังเกตอาการกิริยาของคู่สนทนา (Watch Nonverbal Cues)

ดังนั้นการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบการสื่อสารที่ครบถ้วน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องทางการส่งสาร โดยผู้นำท้องถิ่นควรเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

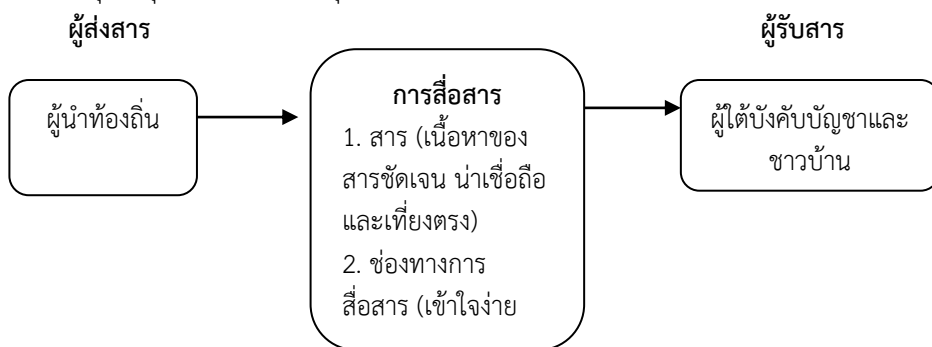
1. ผู้ส่งสาร (sender) ผู้นำท้องถิ่นใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรด้วยการประชุมหรือการแจ้งไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบโครงการต่าง ๆ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ ส่วนการสื่อสารภายนอกองค์กรเป็นการลงพื้นที่ไปพบปะกับชาวบ้าน ซึ่งเป็นการสื่อสารกันแบบเผชิญหน้า

2. สาร (message) ผู้นำท้องถิ่นสื่อสารหรือเนื้อหาข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารไปยังชาวบ้านหรือผู้ได้บังคับบัญชาต้องให้มีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และเที่ยงตรง อีกทั้งเนื้อหานั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นด้วย

3. ช่องทางการสื่อสาร (channel) ผู้นำท้องถิ่นเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับการสื่อสารภายในและภายนอก อาทิ การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน Website การส่งข้อมูลผ่าน E-mail เป็นต้น สิ่งสำคัญที่ผู้นำท้องถิ่นต้อง

คำนึงถึงในการพิจารณาช่องทางการสื่อสาร คือ งบประมาณ เพราะการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่ายอาจไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้นผู้นำควรมีความเข้าใจในคุณลักษณะของประชาชนในท้องถิ่นและข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารไปยังชุมชนท้องถิ่นนั้น เพื่อที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเข้าถึงความต้องการของประชาชนได้ทุกระดับ

4. ผู้รับสาร (receiver) ในที่นี้เป็นการรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาและชาวบ้าน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยผู้นำท้องถิ่นจะต้องฟังแบบเปิดใจรับฟังปัญหา และสร้างการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในทุกระดับเพื่อให้ผู้นำท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง (มันส์ชนก สุรชัยกุลวัฒนา, 2557) สรุปผังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ผู้นำท้องถิ่นกับการสื่อสาร

บทสรุป

การพัฒนาทักษะในการสื่อสารจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้นำท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสื่อสารแนวคิด และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันก็สามารถรับข้อมูลการสื่อสารจากบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ผู้นำท้องถิ่นกับเรื่องการสื่อสารนั้นต้องมีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งในการสื่อสารนั้นระหว่างบุคคลในองค์กรนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ 1) การสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งสามารถแบ่งตามสายบังคับบัญชาได้อีก 3 สาย คือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกันชื่อหน่วยงานภายในองค์กร การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากหัวหน้างานที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในทิศทางนี้โดยประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะเมื่อข้อความที่ปรากฏในจดหมายนั้นเป็นไปในทางลบ แต่การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้นมักมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดีและการสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นผู้บังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการการสั่งงาน 2) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นรูปแบบการสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร คือ มีความเป็นส่วนตัวผู้นำไม่สามารถเข้ามาควบคุมได้ และจะมีการขยายใหญ่ตามความต้องการหรือผลประโยชน์ของแต่ละคน แล้วในการสื่อสารนั้นก็จะมีทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และช่องทางการสื่อสาร เมื่อมีการสื่อสารย่อมมีการสื่อสารที่ผิดพลาด ดังนั้นในการสื่อสารของผู้นำในการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก เพราะหากผู้นำท้องถิ่นนั้นขาดการมีทักษะการสื่อสาร และการรับสารที่ดีแล้วนั้นก็ทำให้เกิดการข้อผิดพลาดในการพัฒนาท้องถิ่น และการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหากร้ายแรงอาจจะส่งผลไปยังการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการนี้พัฒนาขึ้นจากที่ผู้เขียนได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผู้นำ ท้องถิ่นกับการสื่อสาร ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล และอาจารย์ ดร.ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์ อาจารย์ผู้สอนที่ให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้เขียนได้ปรับปรุงและพัฒนาบทความวิชาการอย่างสม่ำเสมอและขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประจำวารสารที่พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาบทความให้ครบถ้วนสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- กรีช สืบสนธิ์. (2538). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2551). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- ชนาพร พิทยาบุรณ. (2560). การสื่อสารของผู้นำกับการเปลี่ยนแปลงสังคม. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต**, 12(2), 62-72.
- ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การบริหารการเปลี่ยนแปลง: บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กร. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**, 9 (1), 896-919.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). **ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารองค์กร: แนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญางาม.
- นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา. (2560). **ภาวะผู้นำกับการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปัทมา สมพรชัยกิจ และ อรุณช เลิศจรรยาภักย์. (ม.ป.ป.). **การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทคนิคกรุงเทพมหานคร**. สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนัสชนก สุรชัยกุลวัฒนา. (2557). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม. **วารสารe-jodil**, 4 (1), 36-46.
- วราพร คำจับ. (2560). การสื่อสารในยุคดิจิทัล. **สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี**, 3 (1), 46-50.
- ศุภมน อนุศาสนนันท์. (2549). การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาขององค์กรเภสัชกรรม. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง. (2553). **ภาวะผู้นำใ้บริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี** (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเมธ แสงนันทนวล. (2552). **ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.