



บทความวิชาการ

ความรู้ ทักษะคติ และทักษะการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่

Knowledge, Attitude, and Communication Skills of Modern Local Leader

วุฒิชัย วงษ์อินทร์^{1,*} และ ติติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์²

Wuttichai Wong-In^{1,*} and Titipat Iamnirun²

^{1,2}หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แขนงนวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น
สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี

^{1,2}Communication Innovation for Political and Local Administration School
of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi

*Email: titipat.iam@stou.ac.th

Received 20 December 2023; Revised 10 March 2024; Accepted 28 June 2024

Abstract

In the present day, it is evident that local government officials or leaders play a significant role in enhancing the quality of life for citizens across various regions nationwide. Therefore, good leaders should possess key attributes such as knowledge, attitude, and communication skills. Having sufficient knowledge and a positive attitude greatly influences the effective delivery of services within a wide scope. However, some local leaders may lack adequate knowledge, especially regarding contemporary issues, leading to discrepancies between their attitudes and the rapid societal changes. It is noteworthy that communication skills are another vital component enabling local leaders to efficiently manage their responsibilities. Effective communication skills include good listening, reading, writing, and speaking abilities. Hence, this academic article aims to analyze the importance of knowledge and attitude among local leaders, as well as the necessary skills for effectively fulfilling their roles. Such analysis is beneficial for leaders and managers to utilize efficiently and sustainably within their respective areas of responsibility.

Keywords: Knowledge; Attitude; Communication skills; Local leader

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันพบว่าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้นำท้องถิ่น มีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีควรมีคุณลักษณะที่มีองค์ประกอบสำคัญคือ ความรู้ ทักษะคติ และทักษะการสื่อสาร ซึ่งการมีความรู้และมีทัศนคติที่ดีของผู้บริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพในวงกว้าง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้นำท้องถิ่นบางส่วนยังมียังมีองค์ความรู้ไม่เพียงพอในการบริหารงาน โดยเฉพาะองค์ความรู้ยุคใหม่ ส่งผลให้ทัศนคติบางประการของผู้นำไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมปัจจุบัน ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าทักษะการสื่อสารเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลให้ผู้นำท้องถิ่น สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะการสื่อสารที่ดีประกอบด้วย 1) การฟังที่ดี 2) การอ่านที่ดี 3) การเขียนที่ดี และ 4) การพูดที่ดี ดังนั้น บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสำคัญ



ของความรู้และทัศนคติของผู้นำท้องถิ่น ตลอดจนทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงตำแหน่งดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้นำและผู้บริหารให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามบริบทของพื้นที่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงยั่งยืน

คำสำคัญ: ความรู้; ทัศนคติ; ทักษะการสื่อสาร; ผู้นำท้องถิ่น

บทนำ

ในปัจจุบันผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่รู้จักกันในนามนายกเทศมนตรี หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้นำองค์กรที่จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีนโยบายที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถแก้ไขปัญหาได้ มีความต่อเนื่องของงาน สามารถชักจูง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ จนนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ (Kelman, 1997; David & William, 2004) ทั้งนี้ เมื่อทราบถึงปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่แล้วเป็นหน้าที่ของผู้นำท้องถิ่นที่จะต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน ตลอดจนความสามารถในการบังคับใช้ข้อบัญญัติ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายในกิจการงานโครงการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้นำไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในส่วนของบทบาทหน้าที่และความรู้ความสามารถของผู้นำท้องถิ่น ประชาชนจึงมีความคาดหวังให้ผู้นำท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ตามอำนาจหน้าที่ที่ส่วนกลางมอบให้ทั้งอำนาจการปกครองและอำนาจการบริหาร (Miriam & Helena, 2021) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดังนั้น การดำรงตำแหน่งที่ยาวนานของผู้นำท้องถิ่น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความนิยมนิยมจากประชาชน โดยการใช้ขีดสมรรถนะทางการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ เนื่องจากผู้นำท้องถิ่นเป็นสื่อกลางในการทำงานระหว่างเทศบาลกับประชาชนที่มีความใกล้ชิด มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันตลอดเวลา และมีการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนเพื่อสร้างการรับรู้และการยอมรับที่จะส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวก อันจะเป็นผลให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำ ส่งผลให้ดำรงอยู่ในตำแหน่งได้ในระยะยาว บทความนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ความสำคัญของความรู้และทัศนคติของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงตำแหน่งดังกล่าวได้อย่างมั่นคง

ความสำคัญของความรู้ และทัศนคติของผู้นำยุคใหม่

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความเข้าใจของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลในเรื่องข้อมูลที่เป็นหลักคิด วิธีการ ความรู้ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงจากง่ายไปยาก จากแค่รู้ไปจนถึงความสามารถในการประเมินผลได้ ระดับความรู้เป็นส่วนหนึ่งของความรู้ที่นายกเทศมนตรีมี สามารถนำมาปรับใช้และพัฒนาได้ จากการค้นคว้าข้อมูล เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เรื่องของความรู้พบว่า มีนักวิชาการและผู้ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความรู้ และได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย (Sotanasathien, 2014) โดยบุคคลส่วนมากจะรับรู้เบื้องต้นผ่านประสบการณ์แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ผสมผสานระหว่างความจำกับสภาพจิตวิทยา ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรให้สอดคล้องกับสภาพจิตใจของตน ซึ่งความรู้ทำให้ผู้เรียนได้รู้ถึงความสามารถในการจำและระลึกถึงเหตุการณ์ และประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว Bloom (1971) เสนอว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป ระลึกได้วิธีการ กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นความจำ จึงอาจกล่าวได้ว่า ความรู้ นับเป็นขั้นแรกของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถมากขึ้นเป็นลำดับ



นอกจากนี้ Suwan (2007) มองว่าเป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้อาจจะโดยการนึกหรือการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในที่นี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ โดยความรู้มีหลายนัยและหลายมิติ คือ 1) ความรู้ คือ สิ่งนำไปใช้ได้โดยไม่มีวันหมด แต่จะยิ่งองเงยขึ้น 2) ความรู้ คือ สิ่งนำไปสู่ การปฏิบัติ 3) ความรู้จะเกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการ 4) ความรู้ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นกับบริบทและถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ ในยุคแรก ๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ ความรู้ถูกมองว่ามาจากการจัดระบบและตีความสาร (Information) ตามบริบทซึ่งสารต่าง ๆ ก็มาจากการประมวลข้อมูล (Data) ดังนั้น ความรู้จะไม่มีประโยชน์เลย ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำหรือ การตัดสินใจ

สอดคล้องกับ Bloom (1971) ยังได้เสนอ Bloom's taxonomy of learning domains หรือระดับของความรู้ ประกอบด้วย 1) ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจดจำแนกประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกเรื่องราวนั้น ๆ ออกมาได้ ถูกต้องแม่นยำ 2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถบ่งบอกใจความสำคัญของเรื่องราวโดยการแปลความหลัก ตีความได้ สรุปใจความสำคัญได้ 3) การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์ และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ของเรื่องที่รู้มา นำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้ 4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถ ในการแยกแยะเรื่องราวที่สมบูรณ์ให้กระจายออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้อย่างชัดเจน 5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถ ในการผสมผสานส่วนย่อยเข้าเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยปรับปรุงของเก่าให้ดีขึ้นและมีคุณภาพสูงขึ้น 6) การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป

ทั้งนี้ ผู้เขียนมองว่าความรู้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนายกเทศมนตรี เนื่องจากนายกจำเป็นต้องมีความรู้ ต่อบทบาทหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ต้องมีความรู้ต่อการวางแผนการสื่อสารทั้งในและนอกองค์กร และต้องมีความรู้เกี่ยวกับบริบท ทางสังคมและวัฒนธรรมในพื้นที่ ซึ่งเป็นระดับความรู้ที่ครอบคลุมถึงความเข้าใจ การนำไปประยุกต์ใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ตาม Bloom (1971)

ทัศนคติ (A-Attitude) ความหมายของทัศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Allport, 1935) โดยทัศนคติ คือ ส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งบุคคลจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่ง ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบ ด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอดการเรียนรู้มาจาก พ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มเพื่อน 2) ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล 3) พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติ หมายถึง แนวโน้ม หรือความตั้งใจของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำประพฤติดังบางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใด ทางหนึ่ง นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของทัศนคติที่คล้ายคลึงกันในประเด็นความรู้สึกภายในและความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็ Rosenberg & Hovland (1960) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติไว้ว่า เป็นการจงใจต่อแนวโน้มในการ ตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เช่นเดียวกับ Munn (1971) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ในทางสนับสนุน หรือต่อต้านบุคคล สถาบันสถานการณ์หรือแนวความคิด โดยความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอดี ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด ซึ่งสอดคล้องกับ Roger (1978) ที่ให้ความหมายว่า ดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคน รอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ



ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป นอกจากนี้ทัศนคติ จึงมีความหมายว่า ความรู้สึก ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งนี้ Allport (1935) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ 1) เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดาทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป 2) เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน 3) เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้นเพราะเคยชมขมตนมเสมอ 4) เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

ในขณะที่ Krech & Crutchfield (1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก 1) การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น 2) การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินนินทาใด ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้ 3) การเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป 4) ทัศนคติมีส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน ส่วนนักวิชาการไทย อาทิ Suwan (2007) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิด ทัศนคติที่สำคัญ คือ 1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน 2) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เขารับรู้มา 3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย 4) ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

Santiwong (2016) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ 1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ 2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ 3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมีกรถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้ 4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้ 5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ เท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างไรเลย ทั้งนี้เพราะ



ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

จากการนิยามข้างต้น ผู้เขียนวิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ใด ๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะต่อคน วัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในรูปแบบของท่าที ความคิด ความรู้สึก ที่มีการแสดงออกมาทั้งด้านบวก ด้านลบ พอใจ ไม่พอใจ ต่อด้าน สนับสนุน และเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยในงานวิจัยฉบับนี้ ให้ความหมายของทัศนคติด้านการสื่อสารของนายกเทศมนตรีเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวก ว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดของนายกเทศมนตรี นายกเทศบาลตำบลที่มีต่อการสื่อสารทั้งในรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกมาในเชิงบวก เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อประชาชนในพื้นที่

ทักษะการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นยุคใหม่

ทักษะในการสื่อสาร (Tactic communication skills) คือ ทักษะในการนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ทักษะในการให้คำแนะนำ รับฟังคำแนะนำ ทักษะในการฟัง ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะในการตัดสินใจ ทักษะการโน้มน้าวใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจรวมถึงความสามารถเชิงทักษะในการสื่อสาร ที่เรียกว่า เทคนิคการอ่านใจ (Mind reading technique) ซึ่งอาจจะไม่สื่อกันด้วยคำพูดตรงไปตรงมา แต่คาดหวังให้คู่ปฏิสัมพันธ์รู้ความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งจึงไม่ได้เป็นเพียงทักษะในการสื่อสารที่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานทั่วไป แต่อาจเรียกได้ว่าเป็นทักษะเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญเพราะมีส่วนช่วยเสริมสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งด้วย (Mitchell et al., 2022) โดยผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการพูด มีรายละเอียดดังนี้

1) ทักษะการฟัง

การฟังเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของการรับสาร (Inputting) ซึ่งนับว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นทักษะที่มนุษย์ต้องใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าทักษะด้านอื่น ๆ การฟังนั้นเกิดขึ้นได้ทั้งในสภาพที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ การฟังเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้ มีผู้วิจัยค้นพบว่ามนุษย์ใช้ทักษะด้านการฟังในวันหนึ่งประมาณร้อยละ 42 แต่สามารถจำเนื้อหาสาระได้เพียงครึ่งหนึ่งเท่านั้น (Martin et al., 2019) แสดงให้เห็นว่า มนุษย์ไม่สนใจหรือมองข้ามความสำคัญของการฟัง จึงทำให้ไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างดีพอ ดังนั้น การทำความเข้าใจและฝึกฝนทักษะด้านการฟัง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การฟังเป็นทักษะทางภาษาที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ มนุษย์รู้จักรับฟังมาตั้งแต่รับรู้สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ การฟังเป็นกระบวนการสื่อสารที่มนุษย์ใช้งานมากที่สุดในชีวิตประจำวัน การฟังมากทำให้คนมีความรู้มากเกิดความรู้รอบรู้ ช่วยให้เกิดความเพลิดเพลิน การฟังเป็นส่วนสำคัญของการพูด เพราะถ้าฟังผิดจะมีผลที่ไม่ดีเกิดขึ้นในการนำไปถ่ายทอดต่อ นอกจากนี้ การฟังยังช่วยให้มนุษย์มีความสุข เกิดสันติสุขในสังคม ผู้มีทักษะการฟังดีจะได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง หากทักษะการฟังบกพร่องก็จะทำให้การใช้ทักษะด้านอื่นบกพร่องด้วย ทั้งนี้ ผู้เขียนมองว่ากระบวนการฟัง การฟังเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน โดยเริ่มตั้งแต่เสียงภายนอกมากระทบที่โสตประสาทหลังจากนั้นกระบวนการฟังก็จะดำเนินติดต่อกันไป เช่น การได้ยินเสียงที่มากระทบโสตประสาท (Hearing) เสียงพูดหรือเสียงใด ๆ จะผ่านหู ไปกระทบโสตประสาท ไม่ถือว่าเป็นการฟัง เนื่องจากการฟังนั้นกินความไปถึงการรับรู้และเกิดความเข้าใจต่อไปด้วย การมีสมาธิต่อสิ่งที่เราได้ยินนั้น (Concentration) เมื่อเสียงกระทบโสตประสาทและผู้ฟังฟังความสนใจที่จะฟัง ก็สามารถรับรู้เรื่องราวหรือสาระที่เกิดจากเสียงนั้นได้ การเข้าใจสิ่งที่ได้ยิน (Comprehension) การตีความสิ่งที่ได้ยิน (Interpretation) ตามความคิด ความรู้ และประสบการณ์ของผู้ฟัง และการตอบสนอง (Reaction) ต่อสารที่ได้อินนั้น

ผู้เขียนเสนอว่าจุดมุ่งหมายของการฟัง ในชีวิตประจำวันนั้น มนุษย์ต้องฟังสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ บางครั้งมีจุดมุ่งหมายในการฟังอย่างชัดเจน บางครั้งก็ไม่ทราบว่าจะฟังไปเพื่ออะไร อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะคำนึงถึงจุดมุ่งหมายในการฟังหรือไม่ ผลที่ได้จากการฟังย่อมเกิดขึ้นเสมอ เพื่อให้ผลของการฟังเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังอย่างคุ้มค่า ในการฟังแต่ละครั้งผู้ฟังควรมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Martin



et al., 2019) ซึ่งได้แก่ 1) การฟังเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ คือ การฟังที่ผู้ฟังมีจุดมุ่งหมายที่จะหาความรู้ ความเข้าใจ และประเมินค่าเรื่องที่ได้อ่าน เช่น การฟังการบรรยายในชั้นเรียน การฟังปาฐกถา การฟังการอภิปราย ฯลฯ ลักษณะการฟังแบบนี้เป็นการฟังอย่างจริงจัง ผู้ฟังจะต้องสามารถจับใจความสำคัญ และจดจำรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญได้ นอกจากนี้ผู้ฟังยังต้องสามารถแยกแยะสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็นของผู้พูดได้ทั้งสามารถวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่ได้ฟังอย่างมีเหตุผลและใช้วิจยารณญาณตัดสินประเมินค่าเรื่องที่ได้อ่านนั้น 2) การฟังเพื่อสังคม คือ การฟังที่ผู้ฟังมีจุดมุ่งหมายที่จะหาความเพลิดเพลิน ความบันเทิง หรือเพื่อที่จะรักษามารยาทอันดีงาม เช่น การฟังเพลง การฟังละคร การฟังในวงสนทนา ซึ่งการฟังในวงสนทนานี้ บางครั้งผู้ฟังอาจไม่ตั้งใจหรืออยากฟังผู้พูดพูดนัก แต่ผู้ฟังก็จำเป็นต้องฟังสิ่งที่ผู้พูดพูด เพื่อรักษามารยาท

สำหรับนายกเทศมนตรีแล้ว ผู้เขียนมองว่าการฟังมีประโยชน์อย่างมากต่อการดำรงตำแหน่งบริหารข้างต้นหลายประการ ทั้งในระดับบุคคล คือเกิดกับตัวผู้ฟังเอง และในระดับสังคม ขอแบ่งเป็นประเด็นดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1) ประโยชน์ต่อตนเอง การฟังที่ดีเป็นพฤติกรรมของผู้มีมารยาทในการเข้าสังคม ในวงสนทนาหรือในสถานที่และโอกาสต่าง ๆ ผู้ฟังที่ดีควรให้เกียรติผู้พูด รู้จักรับฟังและรักษากิริยาให้สงบเรียบร้อยในขณะที่ฟัง ไม่พูดแทรกหรือแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ อันรุนแรงหากได้ฟังในสิ่งที่ไม่ชอบอารมณ์ การฟังจึงเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตร ทำให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และการฟังที่ดีทำให้เรารู้เรื่องราวที่ฟังได้โดยตลอด สามารถเข้าใจข้อความสำคัญของเรื่องที่ฟังและจุดมุ่งหมายของผู้พูด ผู้ฟังจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองของคู่สนทนาได้สอดคล้องและตรงประเด็นของหัวข้อสนทนา สุดท้ายการฟังที่ดีช่วยพัฒนาสมรรถภาพของการใช้ทักษะภาษาอื่น ๆ กล่าวคือ ผู้ฟังสามารถเรียนรู้กระบวนการพูดที่ดีของผู้อื่น นับตั้งแต่วิธีการเลือกหัวข้อหรือประเด็นในการพูดการปรับปรุงบุคลิกภาพในการพูด การเลือกใช้ถ้อยคำภาษาหรือสำนวนโวหารได้อย่างเหมาะสมและรัดกุม และวิธีการเสนอสารที่มีประสิทธิผล นอกจากนี้ การฟังยังทำให้ผู้ฟังมีความรู้กว้างขวาง มีความมั่นใจในตนเอง กล่าวพูด และกล้าแสดงออกมากขึ้น ผู้ฟังจะนำไปพัฒนาสมรรถภาพการอ่าน และการเขียนของตนเองได้อีกด้วย

1.2) ประโยชน์ต่อสังคม การฟังที่ดีเป็นกระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ในแง่ที่ผู้ฟังสามารถนำความรู้ แง่คิดต่าง ๆ ไปใช้ โดยตัวผู้ฟังเองได้รับผลดีจากการปฏิบัติและสังคมได้ประโยชน์ทางอ้อม ตัวอย่างเช่น ฟังการอภิปรายเรื่องการรักษาสุขภาพส่วนบุคคล ผู้ฟังจะได้รับความรู้ แนวคิดต่าง ๆ ในการรักษาสุขภาพจากการฟัง ถ้าผู้ฟังนำไปปฏิบัติตามผู้ฟังย่อมมีสุขภาพแข็งแรง ในขณะที่เดียวกันสังคมนั้นจะมีสมาชิกของสังคมที่มีสุขภาพแข็งแรงสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศชาติได้ประโยชน์ทางอ้อมในแง่ทรัพยากรบุคคลของชาติสามารถทำงานพัฒนาประเทศชาติได้อย่างเข้มแข็ง นอกจากนี้ ยังช่วยให้รัฐประหยัดงบประมาณและเงินตราต่างประเทศ ไม่ต้องซื้อเวชภัณฑ์จากต่างประเทศ เป็นต้น บางครั้งหากรัฐต้องการความร่วมมือจากประชาชนในเรื่องบางเรื่อง เช่น การเสียภาษีอากร การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น รัฐก็จะประชาสัมพันธ์แจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ การแจ้งข่าวสารเช่นนี้ทำให้ผู้ฟังรับรู้ข่าวสารและทราบความต้องการของรัฐประชาชนก็ย่อมร่วมมือและปฏิบัติตาม ซึ่งผลของการร่วมมือของประชาชนย่อมเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยตรง การฟังเป็นทักษะทางภาษาที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะการฟังเป็นพฤติกรรมในการสื่อสารของมนุษย์ที่แสดงให้เห็นว่าสังคมมนุษย์แตกต่างจากสังคมสัตว์ มนุษย์ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือสื่อสารติดต่อกันซึ่งทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมได้สันติสุข โดยเฉพาะมนุษย์ใช้การฟังเป็นเครื่องมือการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัว สะสมเป็นความรู้สืบต่อมาตั้งแต่บรรพกาลจนถึงปัจจุบัน

2) ทักษะการอ่าน ความหมายและความสำคัญของการอ่าน การอ่านเป็นทักษะประเภทหนึ่งที่มีมนุษย์ใช้สำหรับสืบค้น และเรียนรู้บรรดาศิลปวิทยาการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่นอกเหนือจากการได้รับรู้และสัมผัสได้ด้วยตนเอง โดยผู้อ่านต้องแปลความหมายจากตัวอักษร สัญลักษณ์ที่ปรากฏแก่สายตาให้ออกมาเป็นความรู้ ความคิด แล้วผู้อ่านสามารถนำความคิดความเข้าใจที่ได้จากการอ่านนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ การอ่านมีความสำคัญและอำนวยประโยชน์อย่างมาก การอ่านช่วยให้ได้รับความรู้ช่วยพัฒนาความคิดและยกระดับสติปัญญา ช่วยพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ การอ่านยังช่วยแก้ปัญหาในใจและปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดีขึ้น (Wikaningrum, 2018)



ทั้งนี้ ในส่วนกระบวนการอ่าน ผู้เขียนถือเป็นกระบวนการรับสาร และการที่จะเข้าใจสารได้ตรงตามที่ต้องการนั้น ไม่ใช่ของง่ายทั้งประโยชน์ที่ผู้รับสารได้รับก็ไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้รับสารแต่ละคน นับตั้งแต่การมองเห็นคำ สัญลักษณ์ หรือข้อความรับรู้คำ สัญลักษณ์ ข้อความ แล้วแปลคำ สัญลักษณ์ ข้อความนั้น ๆ เป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษร โดยในกระบวนการในการอ่านต้องประกอบด้วย การมองเห็นตัวอักษร สัญลักษณ์ หรือข้อความชัดเจนแล้วเข้าใจ สามารถรับรู้คำนั้น ได้ทันทีว่าอ่านอย่างไร เมื่อเข้าใจสารแล้ว ผู้อ่านจะต้องมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสารนั้น ผู้อ่านจะประเมินข้อความหรือเรื่องราวที่อ่าน ได้ว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เดิมของตนมาช่วยพิจารณา ดังนั้น นักอ่านที่รอบรู้จะต้องเข้าใจอย่าง ลึกซึ้งกว่า สุดท้ายคือการบูรณาการความคิด ในขั้นตอนนี้ผู้อ่านจะรวบรวม และสรุปความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้อ่านแล้วนำมา ผสมผสาน หรือเปรียบเทียบกับประสบการณ์เก่าๆ ที่เคยสะสมไว้ ต่อจากนั้นสมองจะเลือกรับหรือจดจำเฉพาะสิ่งที่ต้องการ ซึ่ง ความรู้ใหม่นี้จะเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้มากขึ้น หรืออาจเปลี่ยนแปลงประสบการณ์เดิมได้

ผู้เขียนมองว่าจุดมุ่งหมายของการอ่าน มีความแตกต่างกันซึ่งอาจแบ่งจุดประสงค์ของการอ่านได้หลากหลาย เช่น 1) อ่าน เพื่อความรู้จะเป็นความรู้ทั่วไปหรือความรู้เฉพาะเพื่อเก็บรวบรวมประเด็นสำคัญ และน่าสนใจ 2) อ่านเพื่อหาคำตอบ จากคำถาม สั้น ๆ หรือสาระสำคัญ ๆ ผู้อ่านต้องค้นคว้าหาคำตอบจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) อ่านเพื่อปฏิบัติตาม เป็นการอ่านเพื่อทำตาม คำแนะนำของข้อความหรือหนังสือที่อ่านผู้อ่านต้องอ่านอย่างต่อเนื่องและต้องทำความเข้าใจทุกขั้นตอน จึงจะสามารถปฏิบัติ ได้สำเร็จ เช่น การอ่านฉลากยา การอ่านคู่มือเครื่องใช้ไฟฟ้า และ 4) อ่านเพื่อความเพลิดเพลิน เป็นการอ่านที่มุ่งผ่อนคลายอารมณ์ ความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาวะแวดล้อมของสังคมยุคปัจจุบัน เกิดความบันเทิง สนุกสนาน หนังสือที่อ่าน ได้แก่ เรื่องสั้น นวนิยาย วรรณคดี การ์ตูน เป็นต้น สำหรับนายกเทศมนตรีแล้ว ผู้เขียนมองว่าการอ่านหนังสือย่อมเกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม ที่หลากหลายด้าน ดังนี้

2.1) ประโยชน์ต่อตนเอง คือก่อให้เกิดความรอบรู้ อ่านมากย่อมรู้มาก เพราะการอ่านเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ ที่ลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก ทำให้เป็นคนทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือข่าวสารประจำวันทำให้เป็นผู้ทัน ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศเป็นการยกระดับสติปัญญาและพัฒนาความคิด ผู้อ่านมากย่อมสั่งสมประสบการณ์มาก สามารถ นำไปแก้ไขสถานการณ์ได้เหมาะสมและทันทั่วทั้ง การอ่านยังช่วยให้ได้รับความเพลิดเพลิน สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความคิด สร้างสรรค์ ได้รับความเพลิดเพลินและจรรโลงใจจากการอ่าน เป็นการพักผ่อนไปในตัว

2.2) ประโยชน์ต่อสังคม เป็นประโยชน์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม การอ่านเป็นกุญแจในการ สืบค้น ดำรงไว้ส่งเสริมพัฒนาและประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมทางสังคมและวิทยาการของมวลมนุษยชาติ 2) ด้านสังคม การอ่าน เป็นการสร้างสรรค์ปัจเจกบุคคลให้เกิดความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดการเรียนรู้สังคมและกิจกรรมทางสังคม นำมาซึ่ง การรวมกลุ่มสังคมด้วย 3) ด้านเศรษฐกิจ การอ่านนอกจากจะส่งผลต่ออาชีพและเศรษฐกิจของตนให้ดีขึ้น แล้ว ยังส่งผลต่อการ รวมกลุ่มสู่เศรษฐกิจชุมชน เศรษฐกิจทางสังคม 4) ด้านประชาธิปไตย การอ่านเป็นปัจจัยพื้นฐานในการนำเสนอความคิดแลกเปลี่ยน ความคิด ความรู้ ทั้งโดยตรงและผ่านสื่อมวลชน ด้วยทัศนคติที่หลากหลายเป็นที่ยอมรับกันด้วยความรู้ด้วยเหตุผล ทำให้ระบบ ประชาธิปไตยก่อเกิดและยั่งยืน 5) ด้านคุณธรรมและสันติธรรม เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขวางมองเห็นความเป็นอยู่ทุกข์สุข ของเพื่อนมนุษย์ ก่อให้เกิดความเมตตากรุณาต่อกัน ผลที่สุดปรารถนาให้สังคมอยู่กันอย่างสันติ

3) ทักษะการเขียน การเขียน หมายถึง การที่มนุษย์พยายามถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองเพื่อให้ ผู้อื่นได้รับรู้ โดยอาศัยสัญลักษณ์ที่เรียกว่าตัวหนังสือหรือตัวอักษรเป็นสื่อกลางในการทำความเข้าใจร่วมกัน (Mitchell et al., 2022) หากกล่าวถึงความสำคัญของการเขียน ผู้เขียนพอสรุปได้ว่ามี 7 ประการ ได้แก่ 1) การเขียนมีความสำคัญในแง่ที่เป็น เครื่องมือสื่อสารของมนุษย์ที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้สึนึกคิดและสติปัญญาอันเดียวกันและกัน 2) การเขียนเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด วัฒนธรรม อันเป็นมรดกด้านภูมิปัญญาของมนุษย์ 3) การเขียนช่วยเผยแพร่ กระจายความรู้ ความคิดและข่าวสารได้อย่างกว้างไกล และรวดเร็ว 4) การเขียนเป็นการบันทึกทางสังคมที่ให้คุณค่า อำนาจประโยชน์มหาศาลแก่ชนรุ่นหลังทั้งในปัจจุบันและอนาคต 5) การเขียนสามารถสร้างความรักสามัคคี เมื่องานเขียนนั้นมีความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างความรับเพื่อมนุษย์ เป็นงาน



เขียนที่สร้างสรรค์สันติสุขแก่สังคมโลก 6) การเขียนสามารถยึดเป็นอาชีพที่สำคัญอย่างหนึ่งได้ในปัจจุบัน 7) การเขียนสามารถทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต โดยเฉพาะด้านการศึกษา สรุป การเขียนนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมวลมนุษยชาติเพราะสามารถถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ และวัฒนธรรมจากมนุษย์รุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่ง เป็นที่น่าสนใจว่าการที่จะมีงานเขียนได้ดีได้นั้น ควรจะได้อะไร ได้ศึกษาลักษณะของงานเขียนที่ดีตามที่นักวิชาการได้กล่าวไว้เพื่อนำมาใช้ในเวลาที่ยังทำงานของตนเอง ซึ่งผู้เขียนพอจะสรุปได้ดังนี้

3.1) มีจุดมุ่งหมายในการเขียนที่ชัดเจน ในการเขียนแต่ละครั้งผู้เขียนต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้แน่นอนว่าจะเขียนเรื่องอะไร เพื่ออะไร การกำหนดจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและชัดเจนของผู้เขียนจะช่วยให้งานเขียนนั้นตรงไปสู่ทิศทางที่ต้องการ จนทำให้เรื่องชัดเจน

3.2) มีเอกภาพ ในการเขียนแต่ละครั้ง ผู้เขียนต้องวางโครงเรื่อง และดำเนินการเขียนตามโครงเรื่องนั้นอย่างเคร่งครัด จะช่วยให้เรื่องมีขอบเขต มีเป้าหมายและความหมายที่ชัดเจนไม่ถูกสิ่งที่ยอยู่นอกขอบเขตของเรื่องมาทำให้ขาดความเป็นเอกภาพไป

3.3) มีสัมพันธภาพ คือ การยึดอยู่ด้วยกัน สัมพันธภาพเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของงานเขียนเพราะถ้าหากงานเขียนไม่มีสัมพันธภาพ ผู้อ่านย่อมจะเข้าใจความคิดของผู้เขียนได้ยาก การวางโครงจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพ เพราะจะช่วยจัดระเบียบความคิด ความคิดไม่ขาดตอน

3.4) มีความกระชับ การทำให้ผู้อ่านเข้าใจเรื่องได้ตรงกับความต้องการของผู้เขียน ผู้เขียนต้องเขียนเรื่องนั้นให้กระชับชัดเจน ซึ่งกระทำได้ 2 ประการ คือ ถ้าจำเป็นต้องใช้ศัพท์เทคนิค หรือ ศัพท์ยากก็ต้องให้คำจำกัดความให้ชัดเจน และกล่าวถึงเรื่องทุกอย่างอย่างมีเหตุผลโดยขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและการอ้างอิง

3.5) มีรูปแบบการเขียนเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหา งานเขียนโดยทั่วไปแบ่งกว้างตามลักษณะเนื้อหาออกเป็น 2 ประเภท คือ งานเขียนสารคดี กล่าวคือ เป็นงานเขียนมุ่งแสดงความรู้ความคิด ความจริงและมีเหตุผล อีกประเภทหนึ่งคือ งานเขียนบันเทิงคดี กล่าวคือ เป็นงานเขียนมุ่งความเพลิดเพลิน เป็นเรื่องสมมติขึ้นหรือใช้จินตนาการสร้างสรรค์ขึ้น

3.6) มีเนื้อหาดีและรายละเอียดเด่นชัด ผู้เขียนทุกคนย่อมมีความต้องการให้เรื่องที่ตนเขียน มีเนื้อหารายละเอียดเด่นชัดเพื่อให้ได้งานเขียนที่ผู้อ่านยอมรับ แต่ถ้าผู้เขียนขาดข้อมูล ไม่มีการค้นคว้าเพิ่มเติม เนื้อหาที่เขียนก็จะอ่อนหรือผิดพลาดจากข้อเท็จจริง รายละเอียดที่นำมาเสริมจะเป็นลักษณะธรรมดาไม่เด่นชัด จึงทำให้งานเขียนนั้นไม่เร้าความสนใจและอาจทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจ ไม่ประทับใจได้

3.7) มีจินตนาการที่สอดคล้องกับเนื้อหา มนุษย์มีจินตนาการมากบ้างน้อยบ้างกันทุกคนและต่างก็สนใจใคร่รู้จินตนาการของผู้อื่น ยิ่งเป็นจินตนาการที่สนุกสนาน ตื่นเต้นเร้าใจ ก็ยิ่งชอบจินตนาการจะมีส่วนในงานเขียนแต่ละประเภทไม่เท่ากัน การใช้จินตนาการไม่เหมาะสมก็จะทำลายลักษณะที่ดีของงานเขียนได้ เช่น งานเขียนประเภทสารคดี ถ้าใช้จินตนาการมากเกินไปอาจทำให้ความน่าเชื่อถือน้อยลงหรืองานเขียนประเภทบันเทิงคดีมีจินตนาการน้อยก็จะทำให้เรื่องจืดชืด ไม่สนุก เป็นต้น

3.8) ใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม งานเขียนที่ดีต้องเขียนคำให้ถูกต้อง เลือกคำให้ได้ตรงตามความหมายที่ต้องการ รู้จักการเลือกคำ คือไม่ใช่คำซ้ำ ๆ ในที่ใกล้ ๆ กันจนเกิดความเบื่อหน่าย การเรียงลำดับคำในประโยคถูกต้องตามตำแหน่งหน้าที่ การรู้จักเลือกใช้สำนวน คำคม ให้เหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา การรู้จักเลือกใช้ระดับภาษาให้เหมาะสมกับประเภทและจุดมุ่งหมายของงานเขียน

3.9) เรื่องราวชวนติดตาม กล่าวคือ การที่จะสื่อความคิดได้ดีนั้นต้องทำให้ผู้อ่านสนใจ ประทับใจ การเขียนที่ดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยความตั้งใจ ความสนใจ และการกระทำโดยเรียกความตั้งใจจากผู้อ่านแล้วต้องทำให้ผู้อ่านสนใจอยากอ่าน และอาจจะทำให้เกิดการกระทำตามมาคือเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

4) **ทักษะการพูด** การพูด หมายถึง พฤติกรรมการสื่อความหมายของมนุษย์โดยอาศัยภาษาผ่านถ้อยคำ น้ำเสียง และอาจมีกิริยาท่าทางร่วมด้วย เพื่อถ่ายทอดความคิดและความรู้สึก การพูดมีความสำคัญยิ่งต่อมนุษย์ เพราะมนุษย์ใช้การพูดเป็นแกนกลางในการทำความเข้าใจ เพื่ออธิบาย โน้มน้าวใจ หรือเพื่อทำความเข้าใจกับบุคคลอื่น ๆ การพูด เป็นเรื่องของการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสื่อความหมาย ที่กล่าวว่า "เป็นศาสตร์" ก็เพราะเป็นวิชาที่มีหลักเกณฑ์ มีทฤษฎีให้เรียนรู้และถ่ายทอดกันได้ ส่วนที่



กล่าวว่า "เป็นศิลป์" ก็เพราะการพูดต้องนำศาสตร์หรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้เกิดความไพเราะสวยงามเป็นที่ประทับใจผู้ฟัง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเชื่อถือ เกิดศรัทธาและปฏิบัติตาม เนื่องจากการพูดเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้ที่รู้จักใช้ศิลปะในการพูดจึงมักจะมีโอกาสสร้างความสำเร็จและความก้าวหน้าให้แก่ตนเองได้อย่างมาก ตรงกันข้ามกับคนที่พูดไม่เป็นหรือพูดไม่ติดจากคำพูดนั้นจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานแล้ว ยังอาจเป็นการสร้างศัตรูให้กับผู้พูดเองด้วย (Lan & Hung, 2018) อาจกล่าวให้เห็นความสำคัญของการพูดได้ดังนี้

4.1) การพูดมีความสำคัญต่อตนเอง เพราะมนุษย์จำเป็นต้องมีการคบหาสมาคมซึ่งกันและกัน ต้องมีการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของศาสนา การเมือง ประเพณี วัฒนธรรม หรือแม้แต่วิถีแห่งการดำเนินชีวิต การเรียนรู้ดังกล่าวต้องใช้ภาษาพูดในการติดต่อเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนา รวมทั้งสามารถนำประสบการณ์ต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ดังตัวอย่าง บุคคลที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือรัฐบุรุษคนสำคัญ ๆ ของโลก เช่น อับราฮัม ลินคอล์น จอห์น เอฟ. เคนเนดี หรือ ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ประสบความสำเร็จได้ก็เพราะโด่งดังมาจากการพูด ดังคำกล่าวที่ว่า "การพูดดีหรือพูดเก่งนั้นเป็นสมบัติอย่างหนึ่งที่ทำให้คนประสบความสำเร็จในชีวิตการงาน"

4.2) การพูดมีความสำคัญต่อผู้ฟังหรือผู้เกี่ยวข้อง การได้รับรู้หรือได้รับฟังข้อมูลที่ดีและมีประโยชน์นอกจากจะทำให้ผู้ฟังหรือผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ เกิดความคิดและเกิดความสบายใจแล้ว ยังอาจนำความรู้ความคิดดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนร่วมได้ด้วย ในทางกลับกันถ้าได้รับรู้รับฟังข้อมูลที่ผิดพลาด อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือนำไปปฏิบัติในทางที่ผิดซึ่งเท่ากับเป็นการให้โทษแก่ผู้ฟังและผู้เกี่ยวข้องโดยตรง ดังนั้น ก่อนจะพูดสิ่งใดควรไตร่ตรองให้รอบคอบเสียก่อน ดังคำของเดล คาร์เนกี ที่ว่า "อย่าพูดจนกว่าท่านจะมั่นใจว่าท่านมีบางอย่างที่จะพูด และรู้ดีว่าเป็นเรื่องอะไร"

4.3) การพูดมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพ เพราะการพูดเป็นเครื่องมือสำหรับประกอบอาชีพต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล นักธุรกิจ นักบริหาร วิศวกร หรือนักการเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพครูซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพูดโดยตรง ทั้งนี้เพราะอาชีพครูต้องใช้ภาษาพูดเพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เรียน เพื่ออบรมบ่มนิสัยให้เป็นคนดี และเพื่อให้สามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือกับสังคมภายนอก การได้เรียนรู้ได้ฝึกฝนเกี่ยวกับการพูดอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ของการพูดมากขึ้นโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพก็จะมีมากขึ้น ดังคำกล่าวของวิจิตร อวาทะกุลที่ว่า "การพูดมิใช่แค่เพียงพูดได้หรือพูดเป็น แต่ต้องพูดให้ได้ จึงจะใช้ประกอบอาชีพได้"

4.4) การพูดมีความสำคัญต่อสังคม สังคมจะอยู่ได้ก็เพราะสมาชิกของสังคมมีความเข้าใจซึ่งกันและกันความเข้าใจดังกล่าวส่วนใหญ่เกิดจากการใช้ภาษาพูดในการติดต่อสื่อสาร เพื่อการดำเนินชีวิต ประกอบอาชีพอบรมสั่งสอน ปลูกฝังประเพณีวัฒนธรรม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นนอกเหนือใจต่อกัน หากสมาชิกพูดกันไม่เข้าใจจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง และทำให้สังคมนั้น ๆ เกิดปัญหาตามมา การอยู่ในสังคมที่มีความหลากหลาย จึงต้องระมัดระวัง โดยเฉพาะเรื่องของการพูด ดังคำกล่าวของ เปล็อง ฌ นคร ที่ว่า "บางคนพูดดี แต่ไม่ฟังบางคนพูดน่าฟัง แต่ไม่ดี บางคนพูดดีด้วยแล้วน่าฟังด้วย"

4.5) การพูดมีความสำคัญต่อประเทศชาติ ในการบริหารประเทศ การแถลงนโยบายของรัฐบาล การอภิปรายในรัฐสภา หรือการให้คำมั่นสัญญาของรัฐมนตรี คำพูดเหล่านี้ล้วนแต่ทำทลาย เพราะการพิสูจน์ให้เห็นจริงว่าผู้พูดมีความสามารถจริงหรือไม่ และคำพูดนั้น ๆ มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องการพิสูจน์และรอคอยคำตอบ ดังนั้น การพูดในระดับประเทศ ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้คนในภาพรวม ผู้พูดจึงต้องระมัดระวังและต้องมีจุดประสงค์ที่แน่นอน

ทั้งนี้ผู้เขียนมองว่า การพูดเป็นกระบวนการสื่อสารที่ถือว่าสำคัญที่สุด เพราะทำให้ผู้พูดกับผู้ฟังเกิดความเข้าใจตรงกัน (Berlo, 1960) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการพูดว่ามีส่วนประกอบดังนี้ 1) ผู้พูด (Speaker) คือบุคคลที่จะทำให้การพูดประสบความสำเร็จ ผู้พูดที่ติดนอกจากจะมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมแล้ว ต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ไปยังผู้ฟังได้ตรงตามเป้าหมาย รู้จักใช้ภาษา น้ำเสียง และอากัปกริยาต่าง ๆ เหมาะสมกลมกลืนกับเนื้อหาที่พูด มีความรู้ในหัวข้อที่จะพูด รวมทั้งรู้จักสังเกตและสามารถเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ฟังได้เป็นอย่างดี นอกเหนือจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว การเป็นผู้พูดที่ดี



ยังต้องคำนึงถึงคุณสมบัติขั้นพื้นฐานในการเสริมบุคลิกภาพของการพูดด้วย นั่นคือ ต้องมีความจริงใจ มีความเป็นมิตร และมีความเชื่อมั่นในตัวเอง 2) ผู้ฟังคือผู้รับสาร (Audience) อาจหมายถึงบุคคลเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ผู้ฟังที่ดีจะต้องรู้ว่าผู้พูดพูดถึงเรื่องอะไร สิ่งที่พูดหมายความว่าอย่างไร มีความน่าเชื่อถือมากน้อยแค่ไหนรวมทั้งต้องสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการพูดครั้งนั้น ๆ มีความสมบูรณ์หรือไม่เพียงใด เช่น มีเรื่องใดบ้างที่ผู้พูดมองข้ามไป หรือไม่ได้พูดถึง เป็นต้น การเป็นผู้ฟังที่ดีอาจยึดหลักปฏิบัติง่าย ๆ ดังนี้ คือ ทำตัวให้สบาย ฟังเขาสารยายให้ตลอด อย่าถืออคติ ต้องอดทน ไม่เชื่อคนเพราะอคติ และเนื่องจากผู้ฟังมีความแตกต่างกันในเรื่องของ เพศ วัย การศึกษาอาชีพ ฯลฯ ดังนั้น การพูดที่ดี ผู้พูดจึงต้องวิเคราะห์ผู้ฟังเสียก่อน ก่อนที่จะถึงเวลาพูด 3) เนื้อหาสาระ (Message) หมายถึง สารที่ผู้พูดไปยังผู้ฟังโดยผ่านทางประสาทสัมผัสเนื่องจากการพูดจะบรรลุจุดประสงค์หรือไม่นั้น จะต้องขึ้นอยู่กับเนื้อหาของสารและการทำความเข้าใจของผู้ฟังเป็นสำคัญ ดังนั้นการเสนอเนื้อหาในการพูด ผู้พูดจึงต้องคำนึงด้วยว่าเนื้อหาที่พูดนั้นมีความยากง่าย เหมาะสมและสอดคล้องกับความสนใจของผู้ฟังมากน้อยเพียงใด การพูดเนื้อหาที่ยากและซับซ้อนเกินไป อาจทำให้ผู้ฟังไม่สามารถแปลความคิดของผู้พูดได้ ในทางตรงกันข้าม ผู้ฟังจะรู้สึกเบื่อหน่ายถ้าผู้พูดพูดเนื้อหาพื้น ๆ หรือพูดเรื่องซ้ำ ๆ ที่เคยได้ยินอยู่เสมอว่า การเสนอเนื้อหาสาระจึงควรพิจารณาเนื้อหาที่ทั้งผู้พูดและผู้ฟังสนใจและได้ประโยชน์ 4) เครื่องมือในการสื่อความหมาย หมายถึง สื่อหรือสิ่งที่ช่วยถ่ายทอดความรู้ความคิดของผู้พูดไปยังผู้ฟัง การถ่ายทอดความคิดออกมาในรูปของคำพูดนั้น ผู้พูดจะต้องรู้จักใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ๆ ชัดเจนตรงกับความหมายและตรงกับเรื่องที่ต้องการจะพูด หากใช้ภาษายากหรือใช้คำพูดที่วกวน จะทำให้สารที่ส่งไปไม่บรรลุวัตถุประสงค์และไม่เกิดประโยชน์ทั้งแก่ผู้พูดและผู้ฟัง นอกจากองค์ประกอบสำคัญ ๆ 4 ประการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว กระบวนการในการพูดยังมีองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมให้การพูดนั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยดังกล่าวคือสถานการณ์ในการพูด (Speaking Situation) หมายถึง สภาพการณ์หรือโอกาสที่ผู้พูดกับผู้ฟังได้สื่อสารต่อกัน เช่น การพูดในสภาพการณ์ที่เผชิญหน้า จะช่วยให้การส่งข่าวสารเป็นไปได้ดีกว่าอยู่กันคนละที่หรือพูดกันทางโทรศัพท์ และการที่ผู้พูดทราบล่วงหน้าว่าจะต้องไปพูดในโอกาสใด ในสถานการณ์เช่นไร ก็จะทำให้สามารถเตรียมตัวให้เหมาะสมกับโอกาสและสภาพการณ์ของงานนั้น ๆ เป็นต้น

ผู้เขียนมองว่า จุดมุ่งหมายของการพูด การพูดในแต่ละโอกาส แม้ผู้พูดจะมีจุดประสงค์ของการพูดแตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณาถึงจุดประสงค์ของการพูดในภาพรวมแล้ว อาจแบ่งจุดประสงค์ของการพูดได้ 4 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อสอนหรือแจ้งข่าวสารให้ทราบ เป็นการพูดที่ต้องการให้ผู้ฟังเกิดการเรียนรู้หรือทราบในสิ่งที่ควรทราบ เช่น การสอนหรือบรรยายในชั้นเรียน การฝึกอบรมพนักงาน การแจ้งให้ทราบคำสั่งระเบียบข้อบังคับที่ออกมาใหม่ ๆ หรือการเสนอข่าวสารของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ เป็นต้น 2) เพื่อเกลี้ยกล่อมหรือจูงใจ เป็นการพูดที่ต้องการให้ผู้ฟังเห็นคล้อยตาม และปฏิบัติตามคำโน้มนำของผู้พูด ซึ่งมักใช้วิธีชี้ให้เห็นประโยชน์ในการปฏิบัติตาม ทำให้เชื่อหรือเห็นด้วยกับความคิด เช่น การพูดเชิญชวนให้ซื้อสินค้า การสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน หรือการอธิบายให้เห็นด้วยกับวาระที่เสนอในการประชุม เป็นต้น 3) เพื่อกระตุ้นหรือสร้างความประทับใจ เป็นการพูดเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ หรือปลงบัณฑลใจ เช่น การพูดหาเสียง การพูดให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการแข่งขันกีฬา การพูดในโอกาสสำเร็จการศึกษา หรือการพูดของวิทยากรซึ่งมักพูดทั้งหมดให้ผู้ฟังกลับไปคิดต่อ เป็นต้น 4) เพื่อความบันเทิง เป็นการพูดที่ต้องการบำรุงจิตใจผู้ฟัง เพื่อให้เกิดความสุขหรือให้ยึดมั่นในการติดตามที่ผู้พูดเคยรับประสบการณ์มา การกล่าวถึงความสำเร็จของชีวิต การพูดคุ้ยถววจรรณกรรมหรือบทละคร การเล่านิทานหรือเรื่องตลกขบขันประเภทประเทืองอารมณ์ เป็นต้น

การพูดที่หวังผลสำเร็จนั้นทำได้ง่ายนัก ผู้เขียนมองว่านอกจากมีความสนใจ มีความรู้ความสามารถรอบตัวแล้วควรจะมีการฝึกหัดมาอย่างถูกวิธีมากพอ สนใจศึกษาศิลปะการพูด เป็นนักสังเกตจำ และที่สำคัญไม่แพ้การฝึกคือความมีศรัทธาเชื่อมั่นจะเป็นนักพูดที่ดีตลอดเวลา เมื่อพบเห็นบุคคลอื่นที่มีความสามารถทางด้านนี้ก็เกิดความชื่นชมยินดีอยากจะมีความสามารถเช่นนั้น และต้องมีความเพียรอย่างแน่วแน่ (Craig & Michael, 2018) ทั้งนี้ผู้เขียนเสนอว่าลักษณะในการพูดของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลระหว่างพูดเป็นกับพูดไม่เป็นมีดังนี้ 1) พูดเป็น หมายถึง การที่นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล มีการพูดโดยมีเนื้อหาสาระน่าสนใจ มีข้อมูลที่ถูกต้อง มีวาทศิลป์ดี มีความสามารถในการแสดงออก การสร้างความเชื่อถือ ความสนใจ ความพอใจ และความเข้าใจในหมู่ผู้ฟัง อันประกอบด้วยการใช้ถ้อยคำน่าเสียง ท่าทาง สายตา อารมณ์ขัน รวมทั้งการที่นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล



มีบุคลิกลักษณะดี และมีความจริงใจต่อผู้ฟัง มุ่งประโยชน์ส่วนรวม 2) พูดไม่เป็น หมายถึง การที่นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล พุดยาว ยืดยาด เยินเย้อเกินเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่ายไม่สนใจฟัง ทั้งยังเป็นการทำลายเวลาของส่วนรวม หรือพูดสั้นไป ขาดสาระสำคัญ ไม่เกิดประโยชน์ ไม่เข้าใจเท่าที่ควร ทำให้การพูดไม่ชวนฟัง ไม่ใคร่ครวญก่อนพูด ทำให้ผู้ฟังไม่พอใจหรือเกิดเจ็บช้ำ น้ำใจ ไม่เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ ผู้พูดไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และไปสู่การพูดไม่รู้เรื่อง ผู้ฟังจับใจความไม่ได้เพราะผู้พูด พูดสับสนวุ่นวายขาดการขยายความที่ดีพอ ไร้ความน่าจดจำ ไม่เลือกใช้ถ้อยคำที่ช่วยให้ใช้ได้ง่าย เมื่อพูดจบแล้ว ผู้ฟังยังไม่รู้เรื่อง ว่าผู้พูดต้องการอะไรกันแน่

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทักษะการสื่อสาร ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับผู้นำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบล ซึ่งเป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนและองค์กร จึงควรมีทักษะการสื่อสารเป็นอย่างดี และผู้วิจัยนำการทบทวนวรรณกรรมในส่วนนี้ มาใช้กำหนดตัวแปรในส่วนของปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การส่งสาร (ทักษะการพูดและการเขียน) การรับสาร (ทักษะการฟังและการอ่าน) และการคิดวิเคราะห์

บทสรุป

การดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล เป็นการบริหารงานที่ต้องกำกับดูแลผู้คนมากมายในพื้นที่ อีกทั้งยังต้องคอยประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนั้นนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลจึงจำเป็นต้องมีความรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของการนายกเทศมนตรี ต้องมีความรู้ต่อการวางแผนการสื่อสารทั้งในและนอกองค์กร และต้องมีความรู้เกี่ยวกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมในพื้นที่ ซึ่งเป็นระดับความรู้ที่ครอบคลุมถึงความเข้าใจ การนำไปประยุกต์ใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่าได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับการที่นายกเทศมนตรีต้องมีทัศนคติเชิงบวก โดยเฉพาะความรู้สึกรักและความนึกคิดที่มีต่อการสื่อสาร ทั้งในรูปแบบของ ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกมาในเชิงบวก เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อประชาชนในพื้นที่

นอกจากนี้อีกหนึ่งองค์ประกอบคือทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อการดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล อันประกอบไปด้วย การฟังเพื่อเพิ่มความรู้และการฟังเพื่อสังคม การอ่านเพื่อหาความรู้และคำตอบ การเขียนเพื่อสื่อสารอย่างเหมาะสมและตรงไปตรงมา และสุดท้ายคือการพูดอย่างมีวิจารณญาณและวาทศิลป์ ซึ่งเมื่อนายกเทศมนตรีมีทักษะการสื่อสารที่เพียงพอ ในการนำความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ทักษะในการให้คำแนะนำ รับฟังคำแนะนำ ทักษะในการฟัง ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะในการตัดสินใจ ทักษะการโน้มน้าวใจ อันจะส่งผลให้นายกเทศมนตรีมีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่ สามารถบริหารงานและดำรงตำแหน่งได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- Allport, G. W. (1935). *Attitudes. Handbook of social psychology*. Worcester, MA: Clark Univ. Press.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of communication: An introduction to theory and practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bloom, B. S. (1971). *Mastery learning*. In J. H. Block (Ed.), *Mastery learning, theory and practice*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Craig, E. J. & Michael Z. H. (2018). *Leadership: A communication perspective*. Illinois: Waveland Press.
- David, D. & William, J. R. (2004). *Competency-based human resource management*. California: Davies-Black Publishing.



- Kelman, H. C. (1997). *Attitude change in compliance, identification and internalization: Three process of attitude change*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Krech, D. & Crutchfield, R. S. (1948). *Theory and problems of social psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Lan, M.T. & Hung, T.H. (2018) The leadership competency in Vietnam public administration. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, 9(1), 8 – 20.
- Martin, E. J., Rich, S. E., Jones, J. A. & Dharmarajan, K. V. (2019). Communication skill frameworks: applications in radiation oncology. *Ann Palliat Med*, 8(3), 293 – 304.
- Miriam, H. & Helena, S. (2021). Politics of adjustment: rural mayors and the accommodation of refugees. *Territory, Politics, Governance*, 10(3), 346 – 365.
- Mitchell, T., Lemoine, G. J. & Lee, D. (2022). Inclined but less skilled? Disentangling extraversion, communication skill, and leadership emergence. *Journal of Applied Psychology*, 107(9), 1524 – 1542.
- Munn, Norman L. (1971). *Introduction to psychology*. Boston: Houghton Muffin.
- Rogers, E. (1978). *Mass media and interpersonal communication*. Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Rosenberg, M. J. & Hovland, C. I. (1960). *Cognitive, affective and behavioral components of attitudes*. In: Rosenberg, M.J. and Hovland, C.I., Eds., *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components*. New Haven: Yale University Press.
- Sotanasathien, S. (2014). *Communication theories*. Bangkok: Thammasat Printing house.
- Suwan, P. (2007). *Attitude: change and behavior measurement*. Bangkok: Thai Watana Panich Co.,Ltd.
- Santiwong, T. (2016). *Personnel management*. Bangkok: Thai Watana Panich Co.,Ltd.
- Wikaningrum, T. & Yuniawan, U. A. (2018). The relationships among leadership styles, communication skills, and employee satisfaction: A study on equal employment opportunity in leadership. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(1), 138 – 147.