

**บทบาทการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชนของผู้บริหารองค์การบริหารส่วน
ตำบลยุคใหม่ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล**
**The Role of Communication for the Development of the Organization
and Community of the Administrators of the Sub-District
Administrative Organization in the New Era With Digital Technology**

ทนายกร ศรีก๊อ¹ วิทยาธร ท่อแก้ว²
Thanakorn Sriko, Wittayatorn Tokaew

บทคัดย่อ (Abstract)

การปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อเข้าสู่ยุคการสื่อสารไร้พรมแดนขององค์กรต่างๆ ส่งผลให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยุคใหม่ควรต้องพัฒนาบทบาทและทักษะความรู้ในการสื่อสารการพัฒนาองค์กรและชุมชนทั้งผ่านการสื่อสารทางตรง และทางอ้อมโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสื่อกลาง การถ่ายโอนความรู้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้ได้อย่างแพร่หลาย และมีความทันสมัย ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐมักประสบปัญหาจากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนที่ไม่ทั่วถึง และบางครั้งข้อมูลข่าวสารมีความคลาดเคลื่อนและถูกบิดเบือนไปจากความจริง จนทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย และมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดต่อกันบนสื่อสังคมออนไลน์ บทความนี้จึงได้นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล และหน้าที่ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการสื่อสารเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร องค์ประกอบ และภาวะผู้นำในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชนในยุค 4.0 และการพิจารณาเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน ซึ่งองค์ความรู้ที่นำเสนอนี้ จะช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและชุมชนอีกด้วย

คำสำคัญ (Keywords): บทบาทการสื่อสาร; ผู้บริหารองค์การบริหาร; เทคโนโลยีดิจิทัล

Abstract

The fast adapting towards the generation of communication without borders has affected the executive administrator in the sub district administrative organization. They should develop the roles and knowledge skills in communicating

Received: 2022-01-25 Revised: 2022-02-25 Accepted: 2022-03-21

¹ ²สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก Major of Educational Administration, Faculty of Liberal Arts, Phitsanulok University. Corresponding Author e-mail: Thanakorn.s999@hotmail.com

to develop the organizations and communities via both direct ways and indirect ways which use the digital technologies for being the medium to widely and modernly transfer the knowledge to target people. Nowadays, most government organizations often suffer from incomprehensive communication to the people and the news has discrepancy and distortion from the facts. It makes damage to the government organizations and it is continuously shared on the social media. This article presented about the sub district administrative organization's roles and the administrator's responsibilities in communicating for achieving the organization's successful goals, the components and leaderships in communicating for developing the organizations and communities in the 4.0 generation, and considering to select the digital technologies for applying in the communication processes for developing the organizations and communities. These proposed knowledge will be guidelines for effectively developing the communication systems in the local government organizations and communities and it also help to promote the cooperate image of organizations and communities.

Keywords: The role of communication; Administrative Organization; Digital technology

บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล และหน้าที่ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการสื่อสารเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน ดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 โดยมีรูปแบบการปกครอง 6 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2534) โดยองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิด และสามารถเข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาล หรือในพื้นที่ชนบท (สุรศักดิ์ วิเศษนคร และประชัน คະเนวัน, 2556)

หน้าที่ของผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลในการสื่อสารเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

ผู้บริหารของอบต. มีหน้าที่สำคัญที่จะต้องบริหารทรัพยากรขององค์กรและชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพ มีความประหยัด และคุ้มค่า บนแนวคิดการบริหารปัจจัยที่สำคัญในองค์กร 4 M ได้แก่ 1) Man คือ การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด 2) Money คือ การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุด

และให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 3) Materials คือ การบริหารวัสดุในการดำเนินงาน ว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด และ 4) Management คือ การบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ โดยผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานและควบคุมดูแลในฝ่ายงานต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้เกิดการเชื่อมประสานระหว่างฝ่ายงานเพื่อทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และบริหารจัดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการที่ผลลัพธ์ของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้การบริหารงานใน อบต. เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทั้งนี้สามารถจำแนกงานที่ อบต. จะต้องเข้ามามีหน้าที่ในการควบคุมดูแลและสร้างระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้งานเชื่อมประสานกันเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม ได้แก่ งานบุคคล (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล) งานการเงิน (กองคลัง) งานบริการอาคารและสถานที่ (กองช่าง) งานการดูแลสุขภาพในชุมชน (กองสาธารณสุข) และงานการบริการทางการศึกษาและการเสริมสร้างความรู้แก่ประชาชน (กองการศึกษา) จากภารกิจในการบริหารงานในฝ่ายต่างๆ ของอบต. ดังที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารอบต. ควรมีคุณลักษณะเป็นผู้สื่อสารที่ดีและมีทักษะในการใช้สื่อและช่องทางในการสื่อสารที่ทันสมัยไปยังบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการสื่อสารไปยังภาคประชาชนเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในแผนและแนวทางการพัฒนาของอบต. ที่มีต่อชุมชนนั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ก็จะช่วยทำให้บทบาทหน้าที่และภารกิจของอบต. ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จนนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและชุมชนไปพร้อมกัน

ฝ่ายบริหารมีความสำคัญมากกว่าฝ่ายพนักงานระดับล่าง เนื่องจากผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ yndall Urwick & Luther Gulick (1937) ได้กำหนดหน้าที่ของผู้บริหารในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้วย ด้วยหน้าที่ 7 ประการ (POSDCoRB) ดังนี้

P – Planning : การวางแผน ผู้บริหารมีหน้าที่ในการจัดวางโครงสร้างของการทำงาน รวมไปถึงการวางแผนการล่วงหน้าเพื่อเตรียมการ ไปจนถึงการวางแผนทำงานร่วมกันของฝ่ายต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรต้องมีทักษะในการสื่อสารกับบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ในองค์กร และประชาชนเพื่อรับทราบจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค รวมทั้งปัญหา (SWOT Analysis) และความต้องการในการนำมาใช้ในการวางแผน

O – Organizing : การจัดองค์กร ผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดโครงสร้าง ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการกำหนดส่งงาน แบ่งงานอย่างเป็นระบบระเบียบ ดังนั้นผู้บริหารอาจต้องมีการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรในการมอบหมาย และติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

S – Staffing : การจัดการเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารมีหน้าที่ในการจัดอัตรากำลัง การสรรหา การจัดตำแหน่ง การพัฒนา เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารอาจต้องไปสื่อสารกับทั้งบุคลากรใหม่ เพื่อเป็นตัวเชื่อมประสานกับบุคลากรใหม่และเก่าให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบางครั้งผู้บริหารอาจต้องเข้าไปสื่อสารเพื่อไกล่เกลี่ย/ลงโทษในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันระหว่างบุคลากรในองค์กร

D – Directing : การอำนวยการ ผู้บริหารมีหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ออกคำสั่ง ไปจนถึงการมอบหมายภารกิจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนภาวะการเป็นผู้นำ ดังนั้นผู้บริหารควรต้องมีเทคนิคในการสื่อสารที่ดีเพื่อให้การมอบหมายภารกิจแก่บุคลากรที่มีความสามารถตรงกับงาน อธิบายรายละเอียดงานที่มีความชัดเจนและตรงเป้าหมายและเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตอบวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการสื่อสารควรมีเทคนิคในการโน้มน้าว และสร้างแรงจูงใจบูรณาการร่วมในการสื่อสารไปยังผู้รับสารให้เกิดการปฏิบัติตาม

Co – Co-ordinating : การประสานงานตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ผู้บริหารมีหน้าที่ในการประสานงานในแต่ละส่วนให้สอดคล้องกันด้วย เพื่อให้การทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นผู้บริหารควรมีมนุษยสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ได้กับบุคลากรในทุกฝ่ายงานในองค์กร เพื่อที่จะได้เชื่อมประสานความคิดและความร่วมมือเพื่อให้งานการพัฒนาองค์กรและชุมชนประสบผลสำเร็จ

R – Reporting : การรายงานการปฏิบัติงานตั้งแต่งานส่วนบุคคลไปจนถึงองค์กร ผู้บริหารควรรู้ถึงการทำงานของฝ่ายต่างๆ และควบคุมให้ดำเนินไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และสามารถตรวจสอบตลอดจนประเมินผลได้ ดังนั้นผู้บริหารควรรอบรู้ในการพัฒนาชุมชน และขอบเขตงานของแต่ละฝ่ายในอบต. เพื่อที่จะได้นำมาใช้วางแผน และสื่อสารเชิงสั่งการเพื่อให้ฝ่ายงานต่างๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

B – Budgeting : การบริหารงบประมาณ ผู้บริหารมีหน้าที่ในการประเมินงบประมาณ การจัดทำบัญชี การตรวจสอบด้านการเงิน ไปจนถึงการนำงบประมาณมาใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการบริหารการเงินและงบประมาณที่เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ทฤษฎีการบริหารงานองค์กร POSDCoRB ของ yndall Urwick & Luther Gulick ยังมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารจัดการธุรกิจ (Theory of Business Administration) ของ Henri Fayol (1949) ที่มีหลักการสำคัญอยู่ 5 ปัจจัยหลักที่เรียกว่า POCCC โดยมีองค์ประกอบที่เหมือนกัน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ P – Planning : การวางแผน O – Organizing : การจัดองค์กร และ C – Coordinating : การประสานงาน ส่วนองค์ประกอบ C – Commanding : การบังคับบัญชาหรือสั่งการ และ C – Controlling : การควบคุมของ Fayol จะมีรายละเอียดที่สอดคล้องและยุบรวมเป็น D – Directing ของ yndall Urwick & Luther Gulick ซึ่งทฤษฎีของทั้งสองนักวิชาการที่กล่าวมา สามารถนำมาใช้กำหนดภาระหน้าที่และสอดแทรกเทคนิคการสื่อสารตามภาระงานให้แก่ผู้บริหารอบต. ยุคใหม่ได้อย่างครอบคลุมหน้าที่การบริหารงาน

องค์ประกอบ และภาวะผู้นำในการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชนในยุค 4.0

องค์ประกอบในการสื่อสารของอบต.ในยุค 4.0

ประเทศไทยยุค 4.0 เป็นยุคที่เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยในส่วนของภาครัฐควรต้องปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน เพื่อเป็นภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง (สำนักโฆษกสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) ทั้งนี้ อบต. ในยุค 4.0 จึงมีช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการและรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้โดยสะดวกจากทุกสถานที่ และทุกเวลาโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้บทบาทและองค์ประกอบในการสื่อสารของผู้บริหารอบต. ควรต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อให้มีความทันสมัยและดึงดูดใจผู้รับสาร โดยบทบาทหน้าที่ของผู้ส่งสารยุคใหม่ควรปฏิบัติ/ใช้ในองค์กรและชุมชน ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดของ Harold Lasswell (1948) จำแนกได้ 5 ประการ ดังนี้

ใคร (Who) เป็นผู้ส่งหรือทำการสื่อสาร ดังนั้นผู้บริหารอบต. ควรพัฒนาดตนเองให้เป็นผู้ส่งสารที่ดี และควรมีการพัฒนา/เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอๆ อาจจะผ่านฝึกฝนด้วยตนเองจากการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จริง การฝึกอบรมพัฒนาทักษะจากบทเรียน/คอร์สออนไลน์ที่จัดขึ้นโดยองค์กร และการฝึกอบรมหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรที่มีความรู้ในฝ่ายนั้นๆ แบบตัวต่อตัวอย่างเข้มข้นก่อนที่จะทำสื่อสารข้อมูลต่างๆ นั้นออกไปสู่สาธารณชน (Kerry M.Cannity et.al, 2021) ทั้งนี้ผู้ส่งสารที่ดีควรมีคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ 2) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดี 3) เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร 4) เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร และ 5) เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารที่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ฟัง และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น

พูดอะไร ด้วยวัตถุประสงค์อะไร (Says what, with what purpose) ในอบต. มีงานสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องดูแล จำแนกได้ 5 งาน ได้แก่ งานบุคคล งานการเงิน งานบริการอาคารและสถานที่ งานการดูแลสุขภาพในชุมชน และงานการบริการทางการศึกษาและการเสริมสร้างความรู้แก่ประชาชน ดังนั้นเนื้อหาความรู้ในงานต่างๆ จะมีความหลากหลายในโครงสร้างข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล เพื่อการแลกเปลี่ยนและนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน เช่น ในกรณีการสื่อสารงานการเงินไปยังผู้รับบริการ/ประชาชนให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใส ด้วยการแสดงเอกสาร/หลักฐานงบประมาณและการเบิกจ่ายจากทางราชการ และควรมีการสรุปเป็นรายงานข้อมูลสารสนเทศให้ประชาชนที่มีความสามารถในการรับรู้ที่ต่างกันเข้าใจด้วยแผนภาพ กราฟ หรืออินโฟกราฟิก เป็นต้น ซึ่งในการกำหนดเนื้อหาความรู้ส่งไปยังผู้รับสารจะต้องเน้นการให้ข้อมูลที่สามารถรับรู้และใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งหากดำเนินการตามวิธีการ

ดังกล่าวนี้ จะช่วยสร้างความชัดเจนและความเข้าใจในเรื่องราวที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารไปยังผู้รับ อีกทั้งสามารถช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในเชิงบวกของผู้รับสารได้ (Muhammad Zia-ur-Rehma et.al, 2021)

โดยใช้วิธีการและช่องทางใดในการสื่อสาร (By what means, in what channel) การพิจารณาเลือกใช้รูปแบบสื่อ และช่องทางในการสื่อสารไปยังผู้รับเป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องพิจารณาเลือกวิธีจากความสามารถทางสติปัญญา และข้อจำกัดทางร่างกายของผู้รับ เช่น การสื่อสารการพัฒนาชุมชนจากอบต.ไปยังผู้สูงอายุผ่านเสียงตามสายอาจเป็นข้อจำกัดกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางการได้ยิน รวมทั้งกลุ่มที่มีปัญหาความบกพร่องเฉพาะการมองเห็นในชุมชนก็ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ส่งมาในรูปแบบของเอกสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ที่มีการนำเสนอความรู้ที่ปราศจากเสียงบรรยาย โดยสามารถแบ่งสื่อ/ช่องทางในการสื่อสารออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้ 1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งต้องการสื่อสารเนื้อหาความแต่ฝ่ายเดียว โดยไม่ได้ทราบหรือไม่สนใจการตอบสนองของผู้รับสารว่าจะเป็นอย่างใด เช่น การติดประกาศให้พนักงานทำสิ่งต่างๆ แล้วไม่ได้สนใจว่าพนักงานจะทราบและปฏิบัติตามหรือไม่ และการสื่อสารผ่านโทรศัพท์วิทยุ หรือเสียงตามสายเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร โดยไม่ได้เปิดโอกาสและช่องทางให้ผู้รับสารได้สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติม 2) การสื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสาร มีการตอบสนอง และมีปฏิกริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ ปรีกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ เช่น การจัดประชุมประชาชนผ่านเวทีที่จัดขึ้นในชุมชน ในการสื่อสารและขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการพัฒนาของอบต. ทั้งนี้ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้สอบถามข้อสงสัยหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมในระหว่างการสื่อสารได้ตลอดเวลา ทั้งนี้อาจรวมถึงการสร้างช่องทางรับการร้องเรียนจากประชาชนผ่านทางระบบ Call center และแชทถามตอบที่มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาโดยตรงกับประชาชน และ 3) การสื่อสารแบบกึ่งสองทิศทาง (Half Duplex) เป็นทิศทางการสื่อสารข้อมูลแบบที่ข้อมูลสามารถส่งกลับกันได้ 2 ทิศทาง แต่จะ ไม่สามารถส่งพร้อมกันได้ โดยต้องผลัดกันส่งครั้งละทิศทางเท่านั้น เช่น การที่ผู้บริหารอบต.ใช้วิทยุสื่อสารแบบผลัดกันพูด สื่อสารกันในระหว่างการจัดกิจกรรมในอบต. และชุมชน ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมป้องกันโควิด 19 และการช่วยเหลือประชาชนจากภัยพิบัติต่างๆ ในพื้นที่ ๆ ที่ผู้ส่งสารอยู่ไม่ไกลกันมากนัก รวมทั้งผู้ส่งสารต้องมีการติดต่อกันตลอดเวลา ทั้งนี้การสื่อสารแบบ Half Duplex อาจรวมถึงการใช้ผู้บริหารอบต.ใช้เว็บบอร์ดทางการของหน่วยงาน เป็นเครื่องมือให้ประชาชนได้สอบถามข้อมูลข่าวสารต่างๆ อีกด้วย

ส่งไปยังใคร ในสถานการณ์อะไร (To whom, in what situation) ผู้ส่งสารต้องทราบว่าผู้รับเป็นกลุ่มใดบ้างเพื่อสามารถเลือกสรรเนื้อหาและวิธีการส่งให้เหมาะสมกับผู้รับ รวมทั้งการประเมินศักยภาพ/ความสามารถของผู้รับสารก็เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ส่งสารพึงกระทำก่อนเข้าสู่กระบวนการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ คือ การกำหนดรูปแบบเนื้อหาและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับเป้าหมายของงานที่ต้องการจะสื่อความหมายไปยังผู้รับสารตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ของผู้รับสารที่ได้สัมผัส

หรือคลุกคลีกับงานเฉพาะทางต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารอบต. หากต้องการเลือกสื่อสารกิจกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชนไปยังอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ที่มีประสบการณ์ทำงานมาในระยะเวลาพอสมควร การออกแบบความลุ่มลึก/ซับซ้อนของเนื้อหาความรู้ก็สามารถอยู่ในระดับที่มากกว่า การสื่อสารไปยังอสม.รุ่นใหม่ และผลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคคลที่มีข้อมูลพื้นฐาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน พบว่า ส่วนใหญ่ระดับการรับรู้การสื่อสารจะไม่แตกต่างกัน ดังที่ นฤมล อมรัตน์วิทยา และจรัส อติวิทยากรณ์ (2564) ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารกับวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีความแตกต่างในส่วนของคุณลักษณะพื้นฐานมีประสิทธิภาพและการรับรู้ในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารเลือกที่จะใช้กระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และใช้ความแตกต่างของบุคลากรโดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ เพื่อนำมาใช้เป็นฐานในการปรับกระบวนการสื่อสารให้มีความเหมาะสมเฉพาะกลุ่ม/บุคคลที่รับสาร

ได้ผลอย่างไรในปัจจุบัน และอนาคต (With what effect, immediate and long term?) ผู้ส่งสาร นั่นคือ นายกอบต. ควรมีระบบการติดตามผลตอบกลับหลังจากที่ได้สื่อสารข้อมูลไปยังประชาชน จากการสังเกต การแสดงออกของประชาชน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง แก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือคงสภาพ วิธีการ เนื้อหาสาระของสารและการเลือกสื่อ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือพิจารณาว่าควรสื่อสารต่อไปหรือไม่เพียงใด ปฏิกริยาตอบกลับนี้อาจจะแสดงออกทางสีหน้า การตั้งคำถาม การพูดโต้ตอบ หรือแสดงความคิดเห็นก็ได้ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ปฏิกริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด (Immediate Feedback) จะเกิดขึ้นในการสื่อสารแบบที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันได้ (Face to Face Communication) หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และ 2) ปฏิกริยาตอบกลับแบบช้าๆ (Delayed Feedback) ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารมวลชน และปฏิกริยาตอบกลับมี 2 ลักษณะ คือ ปฏิกริยาตอบกลับเชิงบวก (Positive) และปฏิกริยาตอบกลับเชิงลบ (Negative) ในการสื่อสารนั้นปฏิกริยาตอบกลับเชิงบวกมักจะก่อให้เกิดผลดี เพราะทำให้ผู้ส่งสารสามารถประเมินผลความสำเร็จของการสื่อสารได้ ส่วนปฏิกริยาตอบกลับเชิงลบจะแจ้งให้ทราบว่า การสื่อสารนั้นผิดพลาด ล้มเหลว หรือบกพร่องอย่างไร

การสร้างภาวะผู้นำในการสื่อสารแก่ผู้บริหารยุคใหม่

ผู้บริหารอบต. ควรมีภาวะผู้นำในการสื่อสาร (Leadership in Communication) เพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร และประชาชนในชุมชนได้ปฏิบัติงานและร่วมมือกันในการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาให้ผู้บริหารอบต. ให้มีคุณลักษณะเฉพาะด้านบุคลิกภาพ ภาวะอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ แรงขับ และค่านิยมที่แตกต่างกับคนไม่ใช่นำ โดยคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำที่มีประสิทธิผลที่มักพบที่แตกต่างกันระหว่างผู้นำและไม่ใช่นำ ดังนี้

คุณลักษณะด้านบุคลิกทั่วไป ผู้บริหารอบต.ยุคใหม่ ควรปรับปรุงลักษณะภายนอกของตนเองก่อนจะเข้าสู่กระบวนการสื่อสาร ด้วยการแต่งกายที่เรียบร้อย เหมาะสมกับตำแหน่ง วัย และสถานการณ์

คุณลักษณะด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ผู้บริหารอบต.ยุคใหม่ ควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กร และประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร รวมทั้งเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ด้วยการคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และสื่อสารความรู้ความเข้าใจไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องในฝ่ายต่างๆ ให้มีความรู้และเข้าใจตาม และแสดงออกถึงการเป็นผู้นำที่จะสร้างการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีในกลุ่มบุคลากรที่ขาดความเข้าใจและรู้เท่าทันต่อสิ่งทันสมัยต่างๆ

บุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ผู้บริหารควรมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทนต่อความกดดันได้ ระวังอารมณ์โกรธได้อย่างรวดเร็ว ไม่หงุดหงิด และสามารถพูดโต้ตอบได้ฉลาด และเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีและติดตามข่าวสารใหม่ๆ อยู่เสมอ

คุณลักษณะทางสังคม ผู้บริหารควรสร้างการสื่อสารเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำเสนอข้อมูลข่าวสารจากองค์กรไปยังประชาชนที่มีความถูกต้องและไม่บิดเบือนความจริง และการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องทราบข้อเท็จจริงอย่างต่อเนื่อง แล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

แรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจูงใจให้คนทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานได้ ใช้จิตวิทยาในการสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจด้วยความสนุก เป็นกันเอง มีความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ นอกจากนี้ตัวสารหรือข้อความที่ต้องการจะสื่อออกไปนั้นต้องกระชับ เข้าใจง่าย และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ เป็นข้อความในเชิงบวกเท่านั้น ลักษณะการพูดในเชิงการออกคำสั่ง การขู่มขู่ การพูดตัดพ้อ หรือการพูดเหน็บแนม ประชดประชัน เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงอย่างยิ่งในการสื่อสารภายในองค์กร (กมลชนก เชาวแก้ว, 2562)

การพิจารณาเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน

ชนิดของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลในองค์กรและชุมชน

ผู้บริหารอบต. ควรได้รับการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะ Digital literacy จะครอบคลุมใน 4 ส่วน ได้แก่ การใช้ (Use) ความเข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในอบต. อย่างสอดคล้องกับกรอบการบริหารงาน และหน้าที่ของผู้บริหาร สามารถจำแนกตามชนิดของงานได้ 4 ชนิด ดังนี้

งานการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กร

งานด้านนี้ ผู้บริหารอบต. สามารถประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบของการสร้างเพจและกลุ่มเพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และบุคลากรของอบต.เอง เช่น ข้อมูลแผนพัฒนา โครงการและกิจกรรมให้บริการต่อสังคม และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหรือกลุ่มอาชีพในชุมชนที่จะสร้างการโปรโมตให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศที่เป็นเชิงบวกจะช่วยสื่อสารเพื่อบอกเล่าเรื่องราวดีๆ ในชุมชนเพื่อช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรได้ตลอดเวลาและเปิดให้ประชาชนได้เข้าถึงเรื่องราวอันน่าประทับใจของอบต.ได้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ได้แก่

Social Networking หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นกลุ่มสังคม (Social Community) เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันทั้งด้านธุรกิจ การเมือง การศึกษา เช่น Facebook, Line, Twitter และ Instagram

Online Video เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการวิดีโอออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจในวิดีโอออนไลน์ไม่ถูกจำกัดโดยผังรายการที่แน่นอนและตายตัว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามชมได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผู้ใช้สามารถเลือกชมเนื้อหาได้ตามความต้องการและยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้จำนวนมากอีกด้วย เช่น Youtube, MSN และ Yahoo

Poto Sharing เป็นเว็บไซต์ที่เน้นให้บริการฝากรูปภาพโดยผู้ใช้บริการสามารถอัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพเพื่อนำมาใช้งานได้ ที่สำคัญนอกเหนือจากผู้ใช้บริการจะมีโอกาสแบ่งปันรูปภาพแล้ว ยังสามารถใช้เป็นพื้นที่เพื่อเสนอขายภาพที่ตนเองนำเข้าไปฝากได้อีกด้วย เช่น Flickr, Photobucket, Photoshop, Express และ Zoom

งานการสื่อสารเพื่อการจัดการองค์กร และการจัดการความรู้ในองค์กร

งานด้านนี้ สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารในกาหมอบหมายงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานแต่ละฝ่ายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ รวมทั้งการสื่อสารและจัดการองค์ความรู้และนโยบายจากอบต. ไปยังชุมชนเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และระดมปัญหา อันจะนำไปสู่การนำความรู้ที่ได้รับจากการสื่อสารไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนอีกด้วย ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ได้แก่

Line คือ แอปพลิเคชันให้บริการ Messaging ร่วมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชต ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูกส่งขึ้นไปนั้นฟรีทั้งหมด ตอนนี้ LINE ใช้ได้ในระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry ซึ่งฟีเจอร์ของ LINE ประกอบด้วย การส่งข้อความ, การสนทนาด้วยเสียง, การ

เปลี่ยนพื้นหลัง แแบ็กกราวนด์หน้าห้องแชต การสนทนาแบบกลุ่ม Official LINE และการส่งสติ๊กเกอร์ เป็นต้น

E-Mail คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในการรับ-ส่ง สื่อสารกันระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้การรับ-ส่งผ่านเครือข่ายกลาง นั่นก็คือ อินเทอร์เน็ต (Internet) โดยการใช้งานเหมือนกับการส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ปกติ คือต้องทำการเขียนข้อความภายใน โดยมีชื่อของผู้ส่ง ชื่อของผู้รับ จากนั้นคลิกคำสั่งเพื่อส่งข้อความออกไปหาผู้รับ โดยทั้งชื่อผู้ส่ง และชื่อผู้รับจะต้องผ่านการลงทะเบียน ที่เรียกกันว่า E-mail Address หากกรณีเป็นข้อความที่ผู้รับไม่ได้อนุญาต ข้อความนั้นจะถูกเรียกว่า Spam

Wiki คือ ไซต์ที่ถูกออกแบบมาให้กลุ่มบุคคลสามารถรวบรวมและแชร์ความคิดได้อย่างรวดเร็วโดยการสร้างหน้าง่าย ๆ และลิงก์หน้าเหล่านั้นเข้าด้วยกัน องค์กรของคุณสามารถใช้ Wiki เพื่อการใช้งานที่หลากหลายได้ ในขนาดใหญ่ คุณสามารถแชร์ข้อมูลปริมาณมากใน Wiki ระดับองค์กรได้ ในระดับที่เล็กลง คุณสามารถใช้ไซต์ทีมเป็น Wiki เพื่อรวบรวมและแชร์ความคิดเกี่ยวกับโครงการได้อย่างรวดเร็ว

eMeeting คือ ระบบบริหารการประชุม ที่มี Feature ในเรื่องของการเตรียมวาระ แจ้งวาระผ่าน E-Mail บันทึกและจัดเก็บเอกสาร บันทึกเนื้อหาบทสนทนา จัดการผู้เข้าร่วมประชุม สร้างรายงานการประชุม ตรวจสอบและรับรองการประชุม ค้นหาบันทึกการประชุมย้อนหลังได้อย่างง่ายดาย และสามารถแนบเอกสารประกอบการประชุมที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบทั้งก่อนหลังการประชุม ผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์และทุกอุปกรณ์สื่อสารได้ ซึ่งในแต่ละองค์กรควรจะต้องมี Username ของทุกคนเป็นฐานข้อมูล โดยโปรแกรม eMeeting ที่นิยมนำมาใช้ในการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ โปรแกรม Google meet, Zoom, และ MS Team เป็นต้น

งานการสื่อสารเพื่อสรุปผลการดำเนินงานขององค์กรออกสู่สาธารณชน

งานด้านนี้ ผู้บริหารอบต.จะใช้นำเสนอผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพสรุปทั้งในรูปแบบกราฟ และแผนภาพอินโฟกราฟิกเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลสารสนเทศที่ถูกประมวลผลทางสถิติ หรือได้รับการแปลความหมายจากข้อความและตัวเลขที่มีจำนวนและเข้าใจได้ยาก ไปเป็นข้อมูลแบบสรุปด้วยการรายงานข้อมูลเชิงรูปภาพกราฟิกแทน ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ได้แก่

Microsoft Power Point สามารถสร้างงานในรูปของภาพนิ่ง และใส่เอฟเฟคเพื่อให้วัตถุต่างๆ ได้แก่ ตัวอักษร กราฟตาราง และรูปภาพ มีการเคลื่อนไหวอย่างมีชีวิตชีวา และสามารถแสดงโลดโผนบนแผ่นกระดาษหรือเครื่องฉายข้ามศีรษะ หรือหน้าจอคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องฉาย

Microsoft Excel เป็นโปรแกรมหนึ่ง ที่อยู่ในชุด Microsoft Office มีจุดเด่นในด้าน การคำนวณเกี่ยวกับตัวเลข โดยการทำงานของโปรแกรมจะใช้ตารางตามแนวนอน (Row) และแนวตั้ง (Column) เป็นหลัก ซึ่งเรียกโปรแกรมในลักษณะนี้ว่าตารางทำการ (Spread Sheet) และสามารถนำข้อมูลในตารางมาสร้างกราฟรูปแบบต่างๆ เพื่อนำเสนอรายงานเพื่อประกอบการตัดสินใจขององค์กรได้

3) Canva เป็นแอปพลิเคชันสำหรับสร้างสื่อการนำเสนอหลากหลายรูปแบบ เช่น Presentation, Poster, Card, Resume, Certificate, Infographic เป็นต้น ซึ่ง Canva นั้นจะมีขนาดมาตรฐานให้เลือกหรือ ผู้ใช้สามารถกำหนดขนาดเองได้ Canva ใช้งานง่าย สวยงาม สามารถแบ่งปันให้แก่ผู้อื่นได้

วิธีการพิจารณาเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน

ผู้บริหารอบต. จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเลือกใช้เลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน ที่มีความประหยัด คุ่มค่า และเหมาะสมกับระดับความสามารถของบุคลากรและประชาชนผู้รับข่าวสาร ซึ่งควรคำนึงถึงคุณลักษณะต่างๆ เพื่อเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารดังตารางที่ 1 โดยมีคำอธิบายความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้บ่งบอกคุณลักษณะที่มีในเทคโนโลยีดิจิทัลแต่ละชนิดได้แก่ / หมายถึง มีคุณลักษณะนี้ให้ใช้งาน, X หมายถึง ไม่มีคุณลักษณะนี้ให้ใช้งาน และ # มีคุณลักษณะนี้ให้ใช้งาน แต่มีข้อจำกัดบางอย่างให้คุณลักษณะนี้ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 วิธีการพิจารณาเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน

เทคโนโลยีดิจิทัล	คุณลักษณะที่มี					การวิเคราะห์ ความสามารถและ ข้อจำกัด
	ใ ช้ งาน ฟรี	รองรับ การ สื่อสาร ไป ยัง ผู้รับใน วงกว้าง	มี ความ ปลอดภัย ใน การ สื่อสาร	ติดตั้ง/ ใช้งาน ง่าย	รองรับ การ สื่อสาร แบบ สอง ทาง	
1.งานการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กร						
1.1 Facebook	/	/	#	/	/	- เหมาะสมกับการใช้ ประชาสัมพันธ์ และ สร้างภาพลักษณ์ให้กับ องค์ ด้วยการสร้าง Contents แ ล ะ แบ่งปันต่อๆ กัน - เหมาะสมกับการ สื่อสารในองค์กรที่ไม่ เป็นทางการทางแชท

เทคโนโลยีดิจิทัล	คุณลักษณะที่มี					การวิเคราะห์ ความสามารถและ ข้อจำกัด
	ใช้ งาน ฟรี	รองรับ การ สื่อสาร ไปยัง ผู้รับใน วงกว้าง	มีความ ปลอดภัย ในการ สื่อสาร	ติดตั้ง/ ใช้งาน ง่าย	รองรับ การ สื่อสาร แบบ สอง ทาง	
1.2 Line	/	/	/	/	/	เหมาะสมกับการ สื่อสารที่ต้องการความ เป็นส่วนตัวในการ มอบหมายงานภายใน องค์กร/ชุมชน
1.3 Twitter	/	/	#	/	/	เช่นเดียวกับ Facebook แต่ Twitter จะมีกลุ่มผู้ใช้ ในวงจำกัดและไม่ แพร่หลายไปยัง ประชาชนทั่วไปเท่า Facebook
1.4 Instagram	/	/	#	/	/	เหมาะสมกับสื่อสาร ด้วยภาพถ่าย และมี เครื่องมือในการ ตกแต่งภาพเพื่อสร้าง ความสวยงามดึงดูดใจ หลากหลายฟังก์ชัน
1.5 Youtube	/	/	#	/	X	- เหมาะสมกับการ สื่อสารด้วยวิดีโอ และ การแลกเปลี่ยนด้วย การ Comment ใน คลิปวิดีโอต่างๆ ที่ สนใจ - รองรับการสื่อสาร แบบทางเดียว และ แบบทั้งสองทาง

เทคโนโลยีดิจิทัล	คุณลักษณะที่มี					การวิเคราะห์ ความสามารถและ ข้อจำกัด
	ใ ซ้ งาน ฟรี	ร อง ร ับ ก า ร ส ื่อ ส า ร ไป ย ัง ผู้ รับ ใน วง กว้าง	มี ค ว าม ป ล อ ด ภ ย ใน ก า ร ส ื่อ ส า ร	ติ ด ตั้ง / ใ ้ จ า น ง ่าย	ร อง ร ับ ก า ร ส ื่อ ส า ร แบบ สอง ทาง	
2. งานการสื่อสารเพื่อการจัดการองค์กร และการจัดการความรู้ในองค์กร						
2.1 Gmail/Google meet	/	/	/	/	/	เป็น eMeeting ที่เปิดให้ใช้งานฟรีในระดับบุคคล และองค์กร การศึกษา รวมทั้งโปรแกรมชุดของค่าย Google มาให้ใช้ในการสื่อสารและจัดการงานออฟฟิตด้วย เช่น Drive, Docs และ Sheet เป็นต้น
2.2 Zoom	#	/	/	/	/	เป็น eMeeting ที่เปิดให้ใช้แบบกึ่งฟรี (Shared ware) โดยมีการจำกัดผู้ใช้ในการเข้าสู่ห้องอบรมต่อครั้งสำหรับการใช้งานแบบฟรี
2.3 MS Team	X	/	/	/	/	เป็น eMeeting ที่เปิดให้ใช้งานที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยองค์กรที่เปิดใช้ระบบ ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายผูกพันในการนำมาใช้ในการสื่อสาร

เทคโนโลยีดิจิทัล	คุณลักษณะที่มี					การวิเคราะห์ ความสามารถและ ข้อจำกัด
	ใช้ งาน ฟรี	รองรับ การ สื่อสาร ไปยัง ผู้รับใน วงกว้าง	มีความ ปลอดภัย ในการ สื่อสาร	ติดตั้ง/ ใช้งาน ง่าย	รองรับ การ สื่อสาร แบบ สอง ทาง	
2.4 Wiki	/	/	#	/	X	เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดการความรู้ในองค์กร (KMS : Knowledge management system) ที่เปิดให้ผู้ใช้ได้เข้าไปโพสความรู้ปรับปรุงและสืบค้นความรู้โดยกลุ่มเครือข่ายผู้รู้ในองค์กร/ชุมชนได้อย่างเสรีผ่านสิทธิ์ที่ต้องทำการล็อกอินเข้าระบบก่อน
3. งานการสื่อสารเพื่อสรุปผลการดำเนินงานขององค์กรออกสู่สาธารณชน						
3.1 Microsoft Power Point	X	/	/	#	X	- ใช้ในการนำเสนอข้อมูลองค์กรและชุมชนในรูปแบบสไลด์ที่ต่อเนื่องกัน ทั้งนี้สามารถแชร์ข้อมูลบนออนไลน์ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ผ่านการนำขึ้น Google drive หรือการทำลิ้งค์ให้เข้าถึงจาก Host ของเว็บไซต์ - เป็นโปรแกรมลิขสิทธิ์ของค่าย Microsoft

เทคโนโลยีดิจิทัล	คุณลักษณะที่มี					การวิเคราะห์ ความสามารถและ ข้อจำกัด
	ใช้ งาน ฟรี	รองรับ การ สื่อสาร ไปยัง ผู้รับใน วงกว้าง	มีความ ปลอดภัย ในการ สื่อสาร	ติดตั้ง/ ใช้งาน ง่าย	รองรับ การ สื่อสาร แบบ สอง ทาง	
						และรองรับการสื่อสาร ทางเดียวเท่านั้น - สามารถใช้โปรแกรม ฟรีของค่าย Google คือ Google slide แทนได้
3.2 Microsoft Excel	X	/	/	#	X	- ใช้ในการนำเสนอ ข้อมูลตัวเลข การ คำนวณทางสถิติ การเงินและการบัญชี องค์กรและชุมชน ทั้งนี้ สามารถแชร์ข้อมูลบน ออนไลน์ให้ผู้ใช้เข้าถึง ได้ผ่านการนำขึ้น Google drive หรือ การทำลิ้งค์ให้เข้าถึง จาก Host ของเว็บไซต์ - เป็นโปรแกรมลิขสิทธิ์ ของค่าย Microsoft และรองรับการสื่อสาร ทางเดียวเท่านั้น - สามารถใช้โปรแกรม ฟรีของค่าย Google คือ Google sheet แทนได้
3.3 Canva	/	/	/	/	X	- ใช้ออกแบบแผนภาพ อินโฟกราฟิกในการ

เทคโนโลยีดิจิทัล	คุณลักษณะที่มี					การวิเคราะห์ ความสามารถและ ข้อจำกัด
	ใช้ งาน ฟรี	รองรับ การ สื่อสาร ไปยัง ผู้รับใน วงกว้าง	มีความ ปลอดภัย ในการ สื่อสาร	ติดตั้ง/ ใช้งาน ง่าย	รองรับ การ สื่อสาร แบบ สอง ทาง	
						สื่อสารข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ขององค์กร/ชุมชน ซึ่ง Canva มีฟังก์ชันในการตกแต่งภาพที่ใช้ทำงานง่าย และผู้ใช้ที่มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์น้อยก็สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง - ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะ Canva เป็น Application ทนที่ทำงานและให้บริการบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ - ใช้โปรแกรมได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ และสมาร์ทโฟน และเปิดให้ผู้ใช้หลายคนเข้ามาช่วยกันสร้างสื่อในเวลาเดียวกันได้

บทสรุป (Conclusion)

ผู้บริหารอบต. ควรมีบทบาทในการสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ งานบุคคล งานการเงิน งานบริการอาคารและสถานที่ งานการดูแลสุขภาวะในชุมชน และงานการบริการทางการศึกษาและการเสริมสร้างความรู้แก่ประชาชน ซึ่งการสื่อสารจะอยู่ในกรอบภาระงานของผู้บริหารตามทฤษฎี POSDCoRB และ POCCC ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีเทคนิคในการจัดการองค์ประกอบการสื่อสาร 5 ส่วน ได้แก่ ผู้ส่งสาร เนื้อหาความรู้ ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลตอบกลับจากการสื่อสาร โดยการใช้ภาวะผู้นำในการสื่อสารใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกทั่วไป ด้านบุคลิกที่สัมพันธ์กับงาน ด้านบุคลิกลักษณะทางจิตใจ และทักษะทางปัญญา ด้านคุณลักษณะทางสังคม และด้านแรงจูงใจในการทำงาน วิธีการพิจารณาเลือกเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรและชุมชน มีคุณลักษณะที่ควรพิจารณา 5 เกณฑ์ ได้แก่ การใช้งานฟรี การรองรับการสื่อสารไปยังผู้รับในวงกว้าง ความปลอดภัยในการสื่อสาร การติดตั้ง/ใช้งานได้ง่าย และ การรองรับการสื่อสารแบบสองทาง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลชนก เชาวแก้ว. (2562). แรงจูงใจด้านการสื่อสารต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*. 1(2), 47–58.
- สุรศักดิ์ วิเศษนคร และประชัน คะเนวัน. (2556). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 5(2), 120–133.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2534). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534*. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). *เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)*. สืบค้น 11 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject>.
- Harold D. Lasswell Reading: Lasswell, H.D. (1948). *The structure and function of communication in society*, in Bryson, L. (ed.) *The Communication of Ideas*. New York: Harper and Brothers.
- Fayol, Henri. (1949). *General and Industrial Management*. London: Sir Isaac Pitman & Sons.

