

แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวอร์มัล  
ด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่\*  
GUIDELINES OF PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT  
OF SCHOOL IN NEW NORMAL ERA USING ONLINE SYSTEM  
OF KANCHANAPISEK WITTAYALAI SCHOOL IN KRABI

ปาริชาติ นวลวิจิตร

Pharichat Nonwijit

มะลิวัลย์ โยธารักษ์

Maliwan Yotharak

สามิตร อ่อนคง

Samit Onkong

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราช

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nakhon Si Thammarat Campus, Thailand

E-mail: Pharichat2537@gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ 2) ศึกษาแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก 15 คน ซึ่งประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และสนทนากลุ่มผู้ทรงวุฒิ 7 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ และแบบการสนทนากลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย

### ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ มี 3 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน คือมีแผนปฏิบัติการ 2) การสื่อสาร และ 3) การประเมินแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ขาดการทำวิจัยเฉพาะเจาะจงงานประชาสัมพันธ์ด้วยเป็นองค์กรภาครัฐที่ดำเนินการตามนโยบายต้นสังกัด ขาดการมีส่วนร่วม การวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อย คู่แข่ง และภาพลักษณ์ย้อนหลัง จึงแก้ไขปัญหาไม่ตรงตามสภาพจริง

\* Received 15 December 2022; Revised 8 March 2023; Accepted 8 March 2023

2. แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ มี 4 ขั้นตอนตามกระบวนการบริหาร ดังนี้ 1) การวิจัย 2) การกระทำหรือการวางแผน 3) การสื่อสาร และ 4) การประเมิน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวนสาร 3) ช่องทางการสื่อสาร และ 4) ผู้รับข่าวนสาร

3. การนำเสนอแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า มีความเป็นไปได้ เหมาะสมและเป็นประโยชน์ มีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ 4 ขั้นตอน แบบ R A C E และองค์ประกอบการสื่อสารยุคนิวอร์มัลแบบ S M C R

**คำสำคัญ:** บริหารงานประชาสัมพันธ์, ยุคนิวอร์มัล, ระบบออนไลน์

## ABSTRACT

This study aimed to 1) study the condition of public relations management for educational institutions of Kanchanapisek Wittayalai School in Krabi, 2) study the guidelines for the management of public relations for educational institutions in the New Normal era using the online system, and 3) present the guidelines for the management in public relations for educational institutions in the New Normal era using the online system. This research was qualitative. The data were collected through in-depth interviews with 15 people, five for in-depth interviews and seven for focus group discussion. Analytic induction was employed for data analysis.

### **The research findings were as follows:**

1. The state of public relations management for educational institutions at Kanchanaphisek Wittayalai School in Krabi had three steps: 1) Planning, 2) Communication and 3) Formal and informal assessment. However, public relations management lacked specific research because it was a government organization and operated under the original affiliation's policy. It also lacked participation, including analysis of good or weak points, competitors, and past images. Therefore its solutions were not aligned with the actual situations.

2. Guidelines for public relations management for educational institutions in the new normal era using the online system included four steps: 1) Research, 2) Action or Planning, 3) Communication and 4) Assessment. These guidelines had four aspects: 1) Sender, 2) Receiver, 3) Communication channels, and 4) Audience.

3. Guidelines presentation for public relations management for educational institutions in the New Normal era using online systems suggested by the experts showed that these guidelines are possible, appropriate, and beneficial. They correlate with the 4-step public relations management process, R A C E model, and the communication elements in the New Normal era, S M C R model.

**Keywords:** Public relations management, New normal era, Online system

## บทนำ

สถานศึกษาเป็นองค์กรที่สำคัญในสังคม เป็นสถาบันที่รับผิดชอบด้านการศึกษา และต้องมีการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยการกระจายอำนาจของสถานศึกษา ซึ่งได้รับอำนาจจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 9 การจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา และต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปสู่คณะกรรมการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ข้อ 1 ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ไปยังคณะกรรมการ (กศจ.) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสถานศึกษาในอำนาจหน้าที่ของตนแล้วแต่กรณี ในเรื่องดังต่อไปนี้ วิชาการ 18 งาน งบประมาณ 22 งาน การบริหารงานบุคคล 20 งาน การบริหารทั่วไป 22 งาน รวมทั้งสิ้น 81 งาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542)

ในการบริหารสถานศึกษา 4 กลุ่มงานนั้น ประกอบด้วย กลุ่มบริหารงานวิชาการ บริหารงบประมาณ บริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารทั่วไป ซึ่งกลุ่มบริหารทั่วไปนับว่ามีความสำคัญยิ่ง และหนึ่งในภารกิจของกลุ่มบริหารทั่วไป คืองานประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 39 ระบุไว้สังกัดในกลุ่มบริหารทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหาร เพราะเป็นส่วนหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดการประสานงานที่สะดวกและง่ายขึ้น มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ภายในสถานศึกษาหมายถึงผู้บริหาร ครู นักเรียน หรือบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจ เผยแพร่ข้อมูล ระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษากับบุคลากรอื่น ๆ ที่อยู่ภายนอกสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) การประชาสัมพันธ์จึงนับได้ว่าเป็นสื่อกลางที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก สร้างความรู้

ความเข้าใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่สถานศึกษา ทั้งยังเป็นช่องทางในการลดความขัดแย้งของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาที่มีส่วนสัมพันธ์กัน เพื่อช่วยให้เกิดการสนับสนุน ความร่วมมือในการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยไมตรี ทั้งสองทาง ซึ่งสถานศึกษาถือเป็นทั้งผู้ให้ข้อมูลไปและเป็นผู้รับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นการช่วยปรับปรุง พัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด (Brown, W.B. & Moberg, D.J., 1980)

ปัจจุบันกระบวนการสื่อสารนั้นมีหลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้น ปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง จากปี พ.ศ. 2562 มาจนถึงปัจจุบัน เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือโควิด 19 ทั่วโลก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคม ทางด้านพฤติกรรมกรดำเนินชีวิต เรียกว่า “ความปกติใหม่” หรือนิวนอร์มัล (New Normal) ที่สำคัญคือ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) คนส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก และการพัฒนาสื่อสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลนั้นทำให้รูปแบบการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เป็นพัฒนาการด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่ส่งผลต่อรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของสังคมของมนุษย์ให้สามารถเป็นทั้งผู้ส่งสารหรือรับสารได้ตามความสนใจ และใช้เวลารวดเร็ว ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (ทิพย์วรรณพัลวรรณ, 2564) เพื่อให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 4 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษาเป็นยุทธศาสตร์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มโอกาสและความเสมอภาคให้แก่คนทุกช่วงวัย ทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ และทุกระดับการศึกษา ยุคนิวนอร์มัลจึงนับเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมอย่างยิ่ง สมควรต่อการปรับเปลี่ยนงานประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่สื่อและเทคโนโลยีต่าง ๆ ในยุคดิจิทัล มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัล เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร สถานศึกษาควรปรับตัวให้เข้ากับพัฒนาการของสื่อสังคมออนไลน์ (Online Social Media) เพื่อใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ในยุคนิวนอร์มัล ให้ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของโรงเรียนที่ความต่อนหนึ่งว่า เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาสู่มาตรฐานสากล ซึ่งงานประชาสัมพันธ์ นั้นเป็นส่วนสำคัญด้านการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนในมาตรฐานสากล และนำไปสู่แนวทางการพัฒนางานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคศิวินอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคศิวินอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ศึกษา ค้นคว้าทางเอกสาร (Documentary investigation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์ สถานศึกษาในยุคศิวินอร์มัล ด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่

#### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นตอนการศึกษาสภาพ ในการวิจัยขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีลำดับขั้นในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดประเด็นการร่างแบบที่ทางสถานศึกษา จัดขึ้นมาเป็นแนวทางการร่างแบบ 3) นำร่างแบบที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และ 4) ปรับร่างแบบแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา ในยุคศิวินอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ เป็นประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. ขั้นตอนการศึกษาแนวทาง ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการดำเนินงาน คือ แบบสัมภาษณ์ มีลำดับขั้นในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) ร่างแบบ สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคศิวินอร์มัลด้วยระบบ ออนไลน์จากการค้นคว้าเอกสารเพิ่มเติม และ 2) นำร่างแบบที่ได้ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
3. ขั้นตอนการนำเสนอ เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการนำเสนอ คือ แบบประเมินและ แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งมีลำดับการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) นำร่างแบบแนว การบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคศิวินอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ ที่ได้จากการ ร่างแบบ มาจัดทำเป็นแบบประเมินสนทนากลุ่ม ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความเป็น ประโยชน์ และ 2) นำแบบประเมินความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ที่ได้ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย ความครอบคลุมขององค์ความรู้

3) ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความถามกับนิยามศัพท์อีกครั้ง 4) นำข้อความถามปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจึงทำเป็นฉบับจริงเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ในขั้นตอนการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และ 5) แบบสนทนากลุ่ม ใช้ร่างแบบแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ เป็นแนวทางสำหรับการให้ความเห็นและข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขั้นตอนการศึกษาสภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) มีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ชั้นเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พิจารณาว่าผู้ให้ข้อมูลนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ สามารถตอบปัญหาที่ต้องการเกี่ยวข้องได้หรือไม่ รวมถึงความเป็นไปได้ที่จะเข้าไปศึกษา ตลอดจนความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง

1.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่อง แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ จำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน รองผู้บริหารสถานศึกษา 2 คน ครูหัวหน้ากลุ่มงาน 5 คน ตัวแทนครู 4 คน ประธานกรรมการสถานศึกษา 1 คน กรรมการสมาคมผู้ปกครองและครู ฯ 1 คน ตัวแทนผู้ปกครองนักเรียน 1 คน

1.3 ชั้นแนะนำตัว ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงกำหนดวัน เวลาสัมภาษณ์ วิธีการดังกล่าวเป็นการกำหนดบทบาทของผู้วิจัยแบบเปิดเผย (Over role)

1.4 สัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเสนอร่างแบบแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นในทัศนะของผู้ให้ข้อมูล มุ่งหาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้ข้อมูลเชิงพรรณนา มีประเด็นในการสัมภาษณ์ที่ชัดเจน ใช้คำถามอย่างเปิดกว้าง มีการเตรียมตัวก่อนทำการสัมภาษณ์โดยการหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่สัมภาษณ์อย่างเพียงพอ และสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) ผู้วิจัยแนะนำตัวตามบทบาทที่กำหนดโดยการสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวก เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความประทับใจ ไว้วางใจ และกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept

Interview) ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการสัมภาษณ์ ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง (Face-to-Face) กับผู้ให้ข้อมูล สำคัญ

2. ขั้นตอนการศึกษาแนวทาง ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1) ชั้นเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พิจารณาว่าผู้ให้ข้อมูลนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ สามารถตอบปัญหาที่ต้องการเกี่ยวข้องได้หรือไม่ รวมถึงพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะเข้าไปศึกษา ความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทาง

2.2) ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน ครูและบุคลากรผู้ดูแลงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 คน อาจารย์มหาวิทยาลัยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีงานประชาสัมพันธ์จากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) จังหวัดกระบี่ 1 คน เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่ 1 คน เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึกแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่

2.3 ชั้นแนะนำตัว ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากนั้นจึงกำหนดวัน เวลาสัมภาษณ์ วิธีการดังกล่าวเป็นการกำหนดบทบาทของผู้วิจัยแบบเปิดเผย (Over role) 2.4) สัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเสนอร่างแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นในทัศนะของผู้ให้ข้อมูล มุ่งหาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้ข้อมูลเชิงพรรณนามีประเด็นในการสัมภาษณ์ที่ชัดเจน ใช้คำถามอย่างเปิดกว้าง มีการเตรียมตัวก่อนทำการสัมภาษณ์โดยการหาความรู้เกี่ยวกับเรื่อง ที่สัมภาษณ์อย่างเพียงพอ และสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) ผู้วิจัยแนะนำตัวตามบทบาทที่กำหนดโดยการสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวก เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความประทับใจ ไว้วางใจ และกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลให้ผู้สัมภาษณ์ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept Interview) ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการสัมภาษณ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง (Face-to-Face) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. ขั้นตอนการนำเสนอ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ แบบประเมินและแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยจัดประชุมกลุ่ม เสนอแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา

ในยุคนี้ควมรณรมลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ เพื่อการคัดเลือก ปรสงานงาน แต่งตั้งให้ควมเห็นและข้อเสนอแนะมีกระบวนการดังนี้คือ

3.1 ทำหนังสือแจ้งผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มทราบพร้อมด้วยร่างแนวทาง เพื่อให้ควมเห็นและข้อเสนอแนะ

3.2 ดำเนินการประชุมกลุ่มสนทนาเพื่อขอควมเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่ 2 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่ 1 คน ครูและบุคลากรผู้ดูแลงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน มัธยมศึกษา 1 คน คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีงานประชาสัมพันธ์จากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) จังหวัดกระบี่ 1 คน และเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาตรัง กระบี่ 1 คน ในวันเสาร์ ที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เวลา 13.00 น. โดยใช้ระบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet

3.3 บันทึกผลการประชุมกลุ่มตามควมเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วม สนทนากลุ่ม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ ได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept Interview) และการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นวิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) โดยนำข้อมูลมา เรียบเรียง และจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีควมหมาย เชื่อมโยงควมสัมพันธ์และ สร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งนี้ เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้วไม่ควมชัดเจนก็จะตาม ไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการ วิจัย และนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาควมเชื่อมโยง ควมสัมพันธ์เชิงทฤษฎี

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary investigation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept Interview) และการสนทนา กลุ่มย่อย (Focus Group) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ พบว่ามีรูปแบบกระบวนการไม่ครบถ้วนตาม 4 ขั้นตอนตามสูตร R A C E ของมาร์ สตัน ประกอบด้วย การวิจัย การกระทำหรือวางแผน การสื่อสาร และการประเมิน ซึ่งกระบวนการที่ไม่มี คือ การวิจัย ตามข้อมูลดังต่อไปนี้

สภาพปัจจุบันด้านการวิจัย (Research) โรงเรียนไม่มีการจัดทำวิจัยโดยตรงหรือเฉพาะเจาะจงสำหรับงานประชาสัมพันธ์ขาดการมีส่วนร่วมจากภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของงานประชาสัมพันธ์ ขาดกระบวนการวิเคราะห์สถานภาพของคู่แข่ง และภาพลักษณ์งานประชาสัมพันธ์จากอดีตมาถึงปัจจุบัน ควรมีการประสานความร่วมมือเริ่มต้นทำวิจัยด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ นำไปสู่การวางแผนในขั้นตอนต่อไป

สภาพปัจจุบันด้านการกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) เกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ระเบียบ มีการวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยระบุรายละเอียดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี คำสั่งการะงานประจำปี วางแผนด้านนโยบาย ด้านทรัพยากรบุคคล และงบประมาณ รวมไปถึงองค์ประกอบอื่น ๆ การกำหนดนโยบายงานประชาสัมพันธ์ผ่านสังกัดกลุ่มงานคือกลุ่มบริหารทั่วไป จนถึงการประชุมใหญ่ระดับโรงเรียน โดยมีการพิจารณาโครงการเป็นแบบโครงการต่อเนื่องวางแผนมีความสอดคล้องกับกับกลยุทธ์ของแผนพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สอดคล้องกับกลยุทธ์ของแผนพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาต่ง ระเบียบ สอดคล้องกับกลยุทธ์กลุ่มโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา โดยดำเนินการภายใต้โครงการสื่อสารสัมพันธ์

สภาพปัจจุบันด้านการสื่อสาร (Communication) ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ระเบียบ พบว่า โรงเรียนกำหนดแนวทางการสื่อสารและผลการดำเนินการของโรงเรียน โดยมุ่งเน้นการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นแบบสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อออนไลน์ มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายทั้งภายในและนอกสถานศึกษา ทั้งการใช้สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย โดยรับข้อมูลสะท้อนกลับจากการระดมความคิดของนักเรียนผ่านระบบชั้นเรียนและคณะกรรมการระดับชั้น นำสู่การรายงานต่อผู้บริหาร เมื่อคณะทำงานดำเนินการเสร็จสิ้นตามแผนงาน/โครงการมีการจัดทำรายงานผลการสื่อสารประสานสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องรับทราบร่วมกัน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดการด้านการสื่อสาร ขาดความเป็นเอกภาพ ขาดความเสมอภาค ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกกลุ่มงาน ขาดระบบทีมในการส่งต่อข้อมูลมาเพื่อเผยแพร่สื่อสารผ่านงานประชาสัมพันธ์ มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ บุคลากรดำเนินงานมีน้อย ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า ควรจัดการงานให้เป็นระบบ โดยให้มีการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากระบบหลักจัดสรรบุคลากรดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของทุกกลุ่มงานเพื่อประสานส่งข้อมูลเผยแพร่ รวมถึงจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านการออกแบบผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ คือครูคอมพิวเตอร์ หรือเจ้าหน้าที่ไอทีที่ศนูปรกรณ์ เพื่อการดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ จัดสรรงบประมาณสำหรับจัดซื้อ หรือบำรุง ซ่อมแซมวัสดุ อุปกรณ์

ให้ทันสมัยพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และควรดำเนินการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมและมีความสะดวกต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

สภาพปัจจุบันด้านการประเมินผล (Evaluation) โรงเรียนมีการประเมินผลเพื่อสรุปและรายงานผลตามแผนปฏิบัติการตามกรอบเวลากำหนดคือปีงบประมาณ มีการประเมินอย่างเป็นทางการ คือ ประเมินความพึงพอใจผู้ปกครองและนักเรียน ซึ่งจะประเมินผลเมื่อมีการประชุมผู้ปกครอง และมีการประเมินอย่างไม่เป็นทางการ คือ ประเมินความคิดเห็น โดยรับข้อมูลสะท้อนกลับจากนักเรียนโดยการระดมความคิด ผ่านการดำเนินงานในระดับชั้น และการให้ข้อมูลจากบุคคลภายนอกผ่านสื่อออนไลน์ สถานศึกษาได้ทราบความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ เกิดการจัดทำรายงานโครงการปรากฏเชิงประจักษ์ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ควรจัดให้มีการประเมินแบบ 360 องศาให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ควรประชุมวางแผนร่วมกันถึงแนวทางในการประเมิน ร่วมกันกำหนดประเด็น สร้างเครื่องมือ และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ประเมินผล และจัดให้มีการประเมินอย่างต่อเนื่องในทุกชั้นตอน

2. แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคดิจิทัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ มีกระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ตามกระบวนการมาร์สตัน สูตร R A C E 4 ชั้นตอน ดังนี้ การวิจัย (Research) การกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) การสื่อสาร (Communication) การประเมิน (Evaluation) และการสื่อสารยุคดิจิทัล แบบ S M C R Model ของเดวิด เบอร์โล ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข่าวสาร (Message) ช่องทาง (สื่อ) (Channel) Medium) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคดิจิทัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้

กระบวนการที่ 1 การวิจัย (Research) ศึกษาสภาพบริบทของโรงเรียน ประชุมแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ในการทำงานสำรวจปัญหา ศึกษาข้อมูลด้านงานประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันย้อนหลัง 2 - 3 ปี ร่วมกันกำหนดรูปแบบการกลุ่มเป้าหมาย วิธีการ เครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อจะได้ทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร)

กระบวนการที่ 2 การกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา สรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา คณะกรรมการงานประชาสัมพันธ์ จัดทำโครงสร้างการบริหารงานและคำสั่งภาระงานให้ชัดเจน วางแผนดำเนินงาน จัดทำโครงการงานประชาสัมพันธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร ชี้แจงแผนงานปรับปรุงพัฒนาแผนและเสนอขออนุมัติใช้แผนต่อผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งงานในระดับ

ผู้ปฏิบัติการ และดำเนินการประเมินผลขั้นการวางแผน (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร)

กระบวนการที่ 3 การสื่อสาร (Communication) คณะกรรมการผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติการดำเนินการสื่อสารตามแผน โดยดำเนินการผลิตสื่อต่าง ๆ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการสื่อสารเพื่อయాเตือน ผ่านสื่อออนไลน์หรือสื่ออื่น ๆ ประกอบตามเหมาะสม ประสานความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก ให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง จัดทำรายงานผลการสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร)

กระบวนการที่ 4 การประเมิน (Evaluation) ดำเนินการสร้างเครื่องมือประเมินผลตามแผน จัดประชุมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเครื่องมือ และร่วมประเมินผลการบริหารงานประชาสัมพันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่าข้อมูล จัดทำผลการรายงานผลสรุปที่ได้จากการประเมิน เสนอรายงานผลการประเมิน รายงานโครงการ ผู้เกี่ยวข้องร่วมพิจารณา ทบทวน แก้ไขปรับปรุงก่อนเสนออนุมัติผลการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ครบถ้วน เผยแพร่ผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำผลที่ได้ไปสู่การวิจัย และการวางแผนในครั้งต่อไป (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร)

3. นำเสนอแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ พบว่า แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ พบว่า มีความเป็นไปได้ มีความเหมาะสมและมีความเป็นประโยชน์ และได้มีการปรับรายละเอียดแนวทางให้ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนตามคำแนะนำ ดังนี้

กระบวนการที่ 1 การวิจัย (Research) ศึกษาสภาพบริบทของโรงเรียน ประชุมแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ในการทำงานสำรวจปัญหา ศึกษาข้อมูลด้านงานประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันย้อนหลัง 2-3 ปี ร่วมกันกำหนดรูปแบบการกลุ่มเป้าหมาย วิธีการ เครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อจะได้ทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด นำไปสู่กระบวนการที่ 2 การกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา สรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา คณะกรรมการงานประชาสัมพันธ์ จัดทำโครงสร้างการบริหารงานและคำสั่งภาระงานให้ชัดเจน วางแผนดำเนินงาน จัดทำโครงการงานประชาสัมพันธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร ชี้แจงแผนงาน ปรับปรุงพัฒนาแผนและเสนอขออนุมัติใช้แผนต่อผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งงานในระดับผู้ปฏิบัติการ และดำเนินการประเมินผลขั้นการวางแผน แปลงแผนงานไปสู่ กระบวนการที่ 3 การสื่อสาร (Communication) คณะกรรมการผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติการ

ดำเนินการสื่อสารตามแผน โดยดำเนินการผลิตสื่อต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ หรือสื่ออื่น ๆ ในจังหวะเวลาที่เหมาะสมไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอก ให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง จัดทำรายงานผลการสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชา และกระบวนการที่ 4 การประเมิน (Evaluation) ดำเนินการสร้างเครื่องมือประเมินผลตามแผน จัดประชุมเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมกำหนดเครื่องมือ และร่วมประเมินผลการบริหาร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่าข้อมูล จัดทำกรรณายานผลการประเมิน เสนอรายงานผลการประเมิน รายงานโครงการ ผู้เกี่ยวข้องร่วมพิจารณา ทบทวน แก้ไขปรับปรุงก่อนเสนออนุมัติผลการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ครบถ้วน เผยแพร่ผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำผลที่ได้ไปสู่งการวิจัย และการวางแผนในครั้งต่อไป ซึ่งทั้ง 4 กระบวนการนี้ต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญตามคือ ผู้ส่งสาร (Sender) ข่าวนสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับข่าวสาร (Receiver) ที่สื่อสารกันเป็นวงจรและมีการสะท้อนกลับของข้อมูลข่าวสารได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ให้การสื่อสารครั้งนั้นประสบผลตามเป้าหมายที่วางไว้ของการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา

## อภิปรายผล

งานวิจัย เรื่องแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคดิจิทัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ศึกษาสภาพ ผลการศึกษาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ พบว่า สภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ ขาดกระบวนการทำวิจัยสำหรับงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญสำหรับการเริ่มต้นตามแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของนักวิชาการต่าง ๆ เนื่องจากสถานศึกษาเป็นองค์กรภาครัฐที่ดำเนินการต่าง ๆ ตามนโยบาย อันเป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งงานประชาสัมพันธ์ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับทิศทางของนโยบายต้นสังกัด ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่าการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษาไม่มีการจัดทำวิจัยโดยตรง หรือเฉพาะเจาะจงของงานประชาสัมพันธ์ ขาดการมีส่วนร่วมจากภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของงานประชาสัมพันธ์ ขาดกระบวนการวิเคราะห์สถานภาพของคู่แข่ง และภาพลักษณ์งานประชาสัมพันธ์จากอดีตมาถึงปัจจุบัน มีกระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏ 3 ขั้นตอนเท่านั้น คือ 1) การกระทำหรือการวางแผนการ มีการวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีแผนปฏิบัติการประจำปี 2) การสื่อสาร มุ่งเน้นการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา เป็นแบบสองทิศทาง มีการสื่อสารที่หลากหลายทั้งภายในและ

นอกสถานศึกษา ใช้สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย 3) การประเมินผลมีการประเมินอย่างเป็นทางการ คือ ประเมินความพึงพอใจจากผู้ปกครองและนักเรียน มีการประชุมผู้ปกครอง และมีการประเมินอย่างไม่เป็นทางการ คือ รับข้อมูลสะท้อนกลับจากนักเรียนโดยการถามความคิดเห็น ผ่านการดำเนินงานในระดับชั้น และการให้ข้อมูลจากบุคคลภายนอกผ่านสื่อออนไลน์ เมื่อขาดกระบวนการวิจัยงานประชาสัมพันธ์ ทำให้สถานศึกษาไม่ทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยที่แท้จริง จึงไม่สามารถปรับปรุงหรือพัฒนาได้ตรงตามสภาพจริง จึงเกิดปัญหาในการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดา ศรีญาณลักษณ์ เรื่องวิเคราะห์องค์ประกอบของปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารงานประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา พบว่า 1) องค์ประกอบของปัญหาการประชาสัมพันธ์สถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดปัญหาหรือวิจัย ประกอบด้วย 6 กิจกรรม การวางแผน ประกอบด้วย 4 กิจกรรม การดำเนินงานและการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย 6 กิจกรรม และการประเมินผล 4 กิจกรรม 2) องค์ประกอบของแนวทางแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์สถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดปัญหา ประกอบด้วย 3 กิจกรรม การวางแผน ประกอบด้วย 4 กิจกรรม การดำเนินงานและการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย 3 กิจกรรม และการประเมินผล 3 กิจกรรม ซึ่งหากดำเนินการครบทั้ง 4 กระบวนการจะทำให้งานประชาสัมพันธ์สถานศึกษามีทิศทางบริหารที่ชัดเจน (จินดา ศรีญาณลักษณ์, 2561)

2. ศึกษาแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่

ผลการศึกษา พบว่าแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ กระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ตามกระบวนการมาร์สตัน สูตร R A C E 4 ขั้นตอน ดังนี้ การวิจัย (Research) การกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) การสื่อสาร (Communication) การประเมิน (Evaluation) และการสื่อสารยุคนิวนอร์มัล แบบ S M C R Model ของเดวิด เบอร์โล ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข่าวสาร (Message) ช่องทาง (สื่อ) (Channel) Medium) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) มีแนวทางดังนี้

กระบวนการที่ 1 การวิจัย (Research) ศึกษาสภาพบริบทของโรงเรียน ประชุม แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานเพื่อสำรวจปัญหา ศึกษาข้อมูลด้านงานประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา จากอดีตมาจนถึงปัจจุบันย้อนหลัง 2-3 ปี ร่วมกันกำหนดรูปแบบการ กลุ่มเป้าหมาย วิธีการเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผล สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อจะได้ทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร) เพื่อนำข้อมูลไปประกอบ กระบวนการที่ 2 การกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา สรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการงานประชาสัมพันธ์ จัดทำโครงสร้างการบริหารงานและคำสั่งภาระงานให้ชัดเจน วางแผน จัดทำโครงการงานประชาสัมพันธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร ชี้แจงแผนงาน ปรับปรุงพัฒนาแผนและเสนอขออนุมัติใช้แผนต่อผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งงานในระดับ ผู้ปฏิบัติการ และดำเนินการประเมินผล (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร) และนำแผนดำเนินการตามกระบวนการที่ 3 การสื่อสาร (Communication) คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติการดำเนินการสื่อสารตามแผน ผลิตสื่อต่าง ๆ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในจังหวัดเวลาที่เหมาะสมไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการสื่อสาร เพื่อย้ำเตือน ผ่านสื่อออนไลน์หรือสื่ออื่น ๆ ประกอบตามเหมาะสม ประสานความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก ให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง จัดทำรายงานผลการสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร) และกระบวนการที่ 4 การประเมิน (Evaluation) ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ประเมินผลตามแผนที่วางไว้ จัดประชุมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเครื่องมือ และร่วมประเมินผลการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่าข้อมูล จัดทำกรรณายงานผลสรุปที่ได้จากการประเมิน เสนอรายงานผลการประเมิน รายงานโครงการ ผู้เกี่ยวข้องร่วมพิจารณา ทบทวน แก้ไขปรับปรุงก่อนเสนอขออนุมัติ ผลการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นให้ครบถ้วน เผยแพร่ผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำผลที่ได้ไปสู่การวิจัย และการวางแผนในครั้งต่อไป (ผู้ส่งสาร, ข่าวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับข่าวสาร) ซึ่งสอดคล้องกับ จรัส เล็กเกาะทวด วิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่ากระบวนการ การประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การศึกษา สภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ขั้นที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา ขั้นที่ 3 การสื่อสารเป็นการวางแผนการใช้สื่อทั้งภายในและภายนอก ขั้นที่ 4 การประเมินผลการดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ 3) การรับรองกระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิพบว่า กระบวนการมีความเหมาะสมในระดับมาก (จรัส เล็กเกาะทวด, 2555) และสอดคล้องกับ จุฬารัตน์ ศราวณวงศ์ วิจัยเรื่อง แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีการรับรู้และความเข้าใจในการ ประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในระดับมากและมากที่สุดการใช้เครื่องมือบนสื่อสังคมออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีการบริหารจัดการการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับงาน ประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ โดยประยุกต์ใช้สื่อออนไลน์ที่เหมาะสมกับงานประชาสัมพันธ์อย่าง หลากหลาย กำหนดนโยบายการใช้งาน สร้างแนวปฏิบัติการใช้งานร่วมกัน มีระบบตรวจสอบ และควบคุมเนื้อหาสาระที่โพสต์หรือแชร์ ฝึกอบรมการใช้งาน สร้างเครื่องมือประเมินผล

ที่กำหนดตัวชี้วัดอย่างชัดเจน แต่งตั้งทีมงานขับเคลื่อนการใช้งาน และส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (จุฑารัตน์ ศราวณวงศ์, 2558)

3. นำเสนอแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคดิจิทัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่

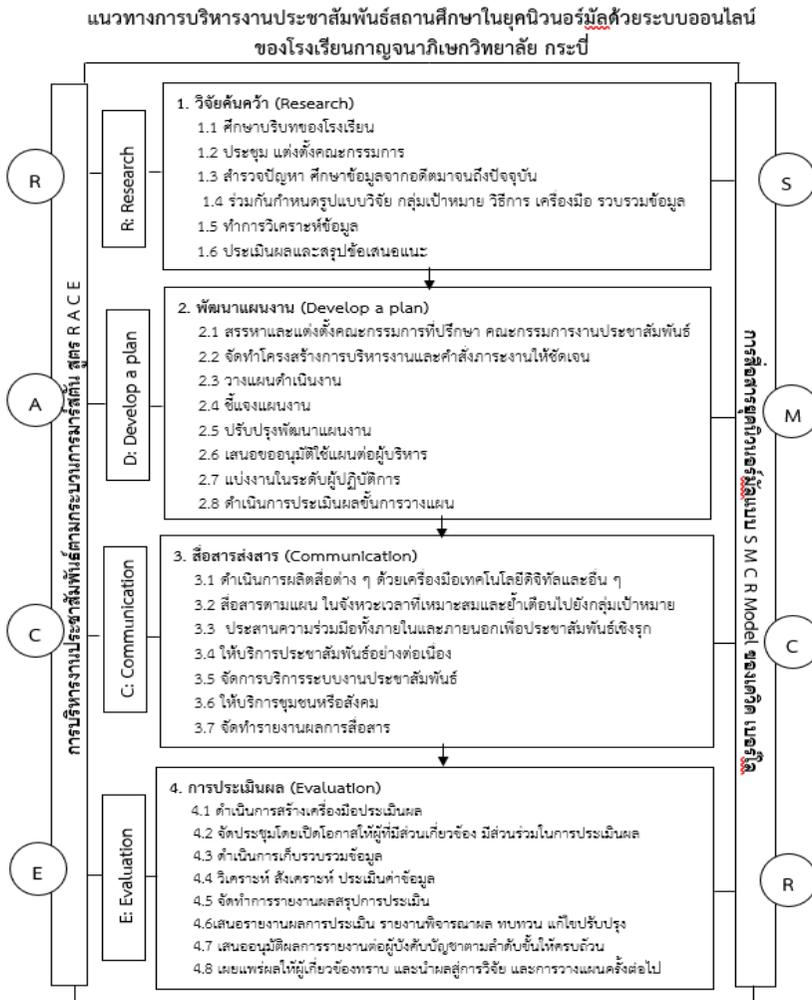
ผลการศึกษา พบว่าแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคดิจิทัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ พบว่า มีความเป็นไปได้ มีความเหมาะสมและมีความเป็นประโยชน์ มีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ตามกระบวนการมาร์สตัน สูตร R A C E มี 4 ขั้นตอน และการสื่อสารยุคดิจิทัล แบบ S M C R Model ของเดวิด เบอร์โล ดังนี้ กระบวนการที่ 1 การวิจัย (Research) ศึกษาสภาพบริบทของโรงเรียน ประชุม แต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ในการทำงานสำรวจปัญหา ศึกษาข้อมูลงานประชาสัมพันธ์จากอดีตมาจนถึงปัจจุบันย้อนหลัง 2 - 3 ปี ร่วมกันกำหนดรูปแบบการ กลุ่มเป้าหมาย วิธีการ เครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด นำไปสู่กระบวนการที่ 2 การกระทำหรือการวางแผน (Action or Planning) คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา สรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาและงานประชาสัมพันธ์ จัดทำโครงสร้างการบริหารและคำสั่งภาระงานให้ชัดเจน วางแผนดำเนินงาน จัดทำโครงการงานประชาสัมพันธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร ชี้แจงแผนงาน ปรับปรุงพัฒนาแผนและเสนอขออนุมัติใช้แผนต่อผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งงานในระดับผู้ปฏิบัติการ และดำเนินการประเมินผลขั้นการวางแผน แปลงแผนงานไปสู่ กระบวนการที่ 3 การสื่อสาร (Communication) บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติการดำเนินการสื่อสารตามแผน ผลิตสื่อต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ในจังหวะเวลาที่เหมาะสมไปยังกลุ่มเป้าหมาย สื่อสารเพื่อย้ำเตือน ประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก ให้บริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง จัดทำรายงานผลการสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชา และกระบวนการที่ 4 การประเมิน (Evaluation) ดำเนินการสร้างเครื่องมือประเมินผลตามแผน จัดประชุมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการกำหนดเครื่องมือ และร่วมประเมินผลการบริหาร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่าข้อมูล จัดทำกรรณายงานผลการประเมิน เสนอรายงานผล รายงานโครงการ ผู้เกี่ยวข้องร่วมพิจารณา ทบทวน ปรับปรุงก่อนเสนออนุมัติผลการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เผยแพร่ผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำผลที่ได้ไปสู่การวิจัย และการวางแผนในครั้งต่อไป

ทั้ง 4 กระบวนการนั้นต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญตามการสื่อสารยุคดิจิทัล แบบ S M C R Model ของเดวิด เบอร์โล 4 คือ ผู้ส่งสาร (Sender) ข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับข่าวสาร (Receiver) ที่สื่อสารกันเป็นวงจรและมีการสะท้อนกลับของข้อมูลข่าวสารได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ให้การ

สื่อสารครั้งนั้นประสบผลตามเป้าหมายที่วางไว้ของการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา ซึ่งมีความสอดคล้องกับวิจัยของ ทิพย์วรรณ พัลวรรณ วิจัยเรื่องนวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ฟีดแบ็คโควิด ต้องพลิกวิกฤติเป็นโอกาส” พบว่า หลังจากดำเนินการตามขั้นตอนขับเคลื่อนนวัตกรรม การประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสาร เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยใช้ PR+ NST2 Model มาใช้ พบว่า ผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ด้าน แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตามนวัตกรรมดังกล่าว สามารถทำให้สภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง (ทิพย์วรรณ พัลวรรณ, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับ Lopez, Sonja A. ศึกษาเรื่อง ประสบการณ์ของผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารโรงเรียนของรัฐเท็กซัส ในศตวรรษที่ 21: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์ พบว่า ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารเขตการศึกษาของรัฐในศตวรรษที่ 21 การรักษาสถานะทางโซเชี่ยลมีเดียและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และถูกต้อง ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความสัมพันธ์ในด้านการสื่อสารในโรงเรียนของรัฐ การมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา การสร้างเครือข่าย และการสร้างความร่วมมือในโรงเรียนและชุมชนถูกมองว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จในตำแหน่งผู้บริหารความสามารถในการเขียนและถ่ายทอดข่าวสารของเขตและผู้อำนวยการได้เป็นอย่างดี ช่วยให้โรงเรียนและผู้อำนวยการเป็นที่ยอมรับเช่นกัน (Lopez, Sonja A., 2516)

## สรุป

แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคดิจิทัลด้วยระบบออนไลน์ของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย กระบี่ มี 4 ขั้นตอนตามกระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ดังนี้ คือ 1) การวิจัย 2) การกระทำหรือการวางแผน 3) การสื่อสาร และ 4) การประเมิน ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้านคือ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวสาร 3) ช่องทางการสื่อสาร และ 4) ผู้รับข่าวสาร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการนำไปใช้ในการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ ควรปฏิบัติดังนี้

1. สถานศึกษาควรนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัลด้วยระบบออนไลน์ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เมื่อมีโรคระบาดหรือภัยพิบัติอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษา

2. สถานศึกษาควรจัดอบรมให้ความรู้สร้างความตระหนักแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการมีส่วนร่วมต่องานประชาสัมพันธ์เพื่อชื่อเสียงที่ดึงมสถานศึกษา และให้มีความรู้

ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสารเพื่อประโยชน์ต่อการเป็นส่วนหนึ่งของงานประชาสัมพันธ์

3. สถานศึกษาควรสำรวจและเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ และสถานที่ให้พร้อมใช้งาน และจัดสรรงบประมาณเฉพาะสำหรับดำเนินงานประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และรูปแบบอื่น ๆ ให้เหมาะสมตามบริบทของสถานศึกษา

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาร่วมกับองค์กรที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารและงานประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือและพัฒนางานประชาสัมพันธ์เชิงรุก

2. ควรมีการนำผลวิจัยแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษานี้ไปศึกษาในเชิงการสร้างกลยุทธ์สำหรับการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษา เพื่อประโยชน์ที่ยั่งยืนนำไปใช้ปรับปรุงหรือพัฒนางานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์สถานศึกษาในยุคนี้กับนวัตกรรมหรือยุคอื่น ๆ ในอนาคต ด้วยรูปแบบสื่อสมัยใหม่ที่ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการดำเนินการ

#### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สยามสปอร์ต ซินดิเคท.
- จรัส เล็กเกาะทวด. (2555). การศึกษากระบวนการการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 5(2), 379-380.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2558). แนวทางการใช้สื่อออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสาร ว.วิจัยสมาคมห้องสมุด, 8(2), 55-68.
- ทิพย์วรรณ พัลวรรณ. (2564). นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์พ็อาร์ยุคโควิดต้องพลิกวิกฤติเป็นโอกาส. วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 11(1), 14-24.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- Brown, W.B. & Moberg, D.J. (1980). Organization Theory and Management: A Macro Approach. New York: John Wiley & Sons.
- Lopez, Sonja A. (2016). Experiences of Texas Public School Communication Directors in the 21st Century: A Phenomenological Study. Journal of School Administration Research and Development, 1(2), 15-16.