

การสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษา และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น*

DIGITAL COMMUNICATION THROUGH SOCIAL MEDIA FOR MANAGING EDUCATIONAL NETWORKS AND ENHANCING PUBLIC PARTICIPATION IN LOCAL EDUCATION MANAGEMENT

บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

Bampen Maitreesophon

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เพชรบุรี ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University, Phetchaburi, Thailand

Corresponding author E-mail: bampen.maitreesophon@stamford.edu

Tel: 081-623-5798

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอบทบาทของการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในการบริหารจัดการเครือข่ายและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น โดยนำผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีการสื่อสารดิจิทัล การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และแนวคิดการมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น ในการอธิบายศักยภาพและข้อจำกัดของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในบริบทการบริหารจัดการศึกษาระดับท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการและรูปแบบการมีส่วนร่วมยังคงดำเนินการผ่านช่องทางดั้งเดิมเป็นส่วนใหญ่ เช่น การประชุมผู้ปกครอง การร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา และการร่วมกิจกรรมของชุมชน ในลักษณะของการสื่อสารแบบเผชิญหน้าที่ยังมีข้อจำกัดด้านความครอบคลุม การเข้าถึง และความต่อเนื่องของการสื่อสาร หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญด้านการสื่อสารดิจิทัลในการบริหารจัดการเครือข่ายและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น เนื่องจากการสื่อสารดิจิทัลช่วยให้สื่อสารได้รวดเร็ว โปร่งใส ต่อเนื่อง สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน และสามารถเปิดพื้นที่สาธารณะให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ติดตาม ตรวจสอบ และร่วมออกแบบพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่นได้มากขึ้น การสื่อสารดิจิทัลช่วยปรับเปลี่ยนบทบาทของประชาชนจากผู้รับสารที่นิ่งเฉย ให้กลายเป็นผู้มีส่วนร่วมที่กระตือรือร้น สร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน กระนั้นการสื่อสารดิจิทัลก็ยังมีข้อจำกัดในด้านช่องว่างดิจิทัล คุณภาพของข้อมูล การจัดการข้อมูล และการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารที่ต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น

* Received 3 February 2026; Revised 24 February 2026; Accepted 28 February 2026

คำสำคัญ: การสื่อสารดิจิทัล, การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์, การสื่อสารเชิงกลยุทธ์, การจัดการศึกษาของท้องถิ่น, การมีส่วนร่วมภาคประชาชน

Abstract

This academic article aims to examine the role of digital communication through social media in network governance and in enhancing public participation in local educational management. The analysis draws upon findings from a study entitled Guidelines for Promoting Community Participation in Educational Management of Schools under Phetchaburi Municipality, Phetchaburi Province, integrated with theories of digital communication, interactive communication, strategic communication, and the concept of public participation in local educational governance to explain both the potential and the limitations of using social media within the context of local educational administration. The findings indicate that existing processes and forms of participation are still predominantly conducted through traditional channels, such as parent meetings, school-based activities, and community events. These activities mainly rely on face-to-face communication, which remains limited in terms of coverage, accessibility, and continuity. Consequently, local authorities should place greater emphasis on digital communication as a key mechanism for network management and for strengthening public participation in local educational governance. Digital communication enables faster, more transparent, and continuous information exchange, fosters a sense of shared ownership, and creates public spaces where citizens can express opinions, monitor and evaluate performance, and collaboratively design and develop local education initiatives. Moreover, digital communication facilitates a shift in the role of citizens from passive information recipients to active participants who engage more meaningfully in educational governance and co-create public value. Nevertheless, digital communication also presents challenges, including the digital divide, issues of information quality, data management, and the need for carefully designed communication strategies that are sensitive to the specific contexts of each locality.

Keywords: Digital Communication, Interactive Communication, Strategic Communication, Local Education Management, Public Participation

บทนำ

ในบริบทการกระจายอำนาจด้านการจัดการศึกษาไปสู่ระดับท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 มาตรา 16 (9) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาภายใต้สังกัดให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, 2542) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนในแต่ละพื้นที่ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการศึกษาของท้องถิ่นในบทบาทของการกำกับดูแล ตรวจสอบ และร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ซึ่งจากผลการศึกษาของ กัญญาพัชร พูลชื่น เรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า ชุมชนไม่มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการศึกษา ชุมชนไม่ได้รับรู้เรื่องการจัดสรรทรัพยากรและการดำเนินงานตามแผนของโรงเรียน ขาดการประชาสัมพันธ์และประสานงานระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โรงเรียนไม่เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินโรงเรียน (กัญญาพัชร พูลชื่น, 2556) แม้ว่ารูปแบบการมีส่วนร่วมดังกล่าวจะเป็นที่นิยมเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการสร้าง และรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา และชุมชน ในส่วนของการสื่อสารแบบเผชิญหน้านั้น Battiston, D. et al. ให้ความเห็นว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้ามีข้อจำกัดด้านต้นทุนเวลาและพื้นที่ (Battiston, D. et al., 2017) และ Walther, J. B. อธิบายว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าเพียงอย่างเดียวอาจส่งผลกระทบต่อความครอบคลุมและความต่อเนื่องของการสื่อสาร ผู้มีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบเผชิญหน้าจะจำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มที่มีเวลามาประชุมหรือมาร่วมกิจกรรมเท่านั้น และการมีส่วนร่วมมักเกิดเป็นช่วง ๆ ตามกิจกรรม ทำให้การกระจายข้อมูลอาจจะยังไม่ทั่วถึง และการมีส่วนร่วมยังไม่ครอบคลุมถึงทุกกลุ่ม (Walther, J. B., 1999)

เมื่อพิจารณาประเด็นรูปแบบและประเภทของการสื่อสารที่เหมาะสมกับโลกยุคปัจจุบัน พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชน โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด สื่อสังคมออนไลน์ ได้กลายเป็นแพลตฟอร์มหลักในการสื่อสารของชุมชนท้องถิ่น เช่น Line กลุ่มชุมชน Facebook Page ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารออนไลน์ และแพลตฟอร์มสนทนาออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้เกิดรูปแบบใหม่ของการมีส่วนร่วมทางการศึกษาและการบริหารจัดการเครือข่าย เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารโรงเรียน การระดมความคิดเห็น การร้องเรียนปัญหา การรายงานสถานการณ์เร่งด่วน และการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างครู นักเรียน ผู้ปกครอง และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ไม่เพียงทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะเท่านั้น แต่ยังต้องเป็น “ตัวกลางการสื่อสาร” ระหว่างรัฐ โรงเรียน ครู ผู้ปกครอง และชุมชนเพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งเริ่มนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Page และกลุ่ม Line มาใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น และเป็นช่องทางการติดต่อหน่วยงานและชุมชน สื่อดิจิทัลจึงมีศักยภาพในการขยายฐานการมีส่วนร่วม และสร้างพลเมืองที่มีบทบาทต่อการพัฒนาการศึกษามากขึ้น อีกทั้งยังเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และเอื้อต่อการสร้างความร่วมมือกับประชาชนและภาคีเครือข่ายด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Showers, E. et al. กล่าวว่าปัจจุบันการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนกำลังเปลี่ยนผ่านจากรูปแบบแบบเผชิญหน้า (face-to-face) ไปสู่การมีส่วนร่วมบนพื้นที่ออนไลน์และดิจิทัล ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้าร่วมได้มากขึ้น และลดข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลา (Showers, E. et al., 2015) การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญ และทำให้ภูมิทัศน์ของการสื่อสารสาธารณะเปลี่ยนไป ทั้งนี้ เพราะการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์

ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบและลักษณะของการสื่อสารแบบดั้งเดิมที่เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ไปสู่การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Communication) ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ติดตาม ตรวจสอบ และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างกว้างขวางและทันท่วงที ส่งผลให้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Page ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่ม Line ของโรงเรียนและชุมชน กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร นำเสนอ ข้อมูล แจ้งข่าวสาร และเปิดพื้นที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นรูปแบบ การสื่อสารในยุคนี้มีการเปลี่ยนผ่านจาก “การมีส่วนร่วมแบบเผชิญหน้า” ไปสู่ “การมีส่วนร่วมบนพื้นที่ออนไลน์ และดิจิทัล” (Showers, E. et al., 2015) โดย Arifin, Z. แนะนำว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเกิดขึ้นได้ ทั้งในรูปแบบการติดตามคุณภาพการศึกษา การสนับสนุนกิจกรรมและทรัพยากรของโรงเรียน ตลอดจนการเข้าร่วม ในกระบวนการวางแผนและกำหนดนโยบายการศึกษา ซึ่งช่วยเสริมความเชื่อมโยงระหว่างชุมชนและระบบการศึกษา ท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม (Argenti, P. A., 2023)

การสื่อสารดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในปัจจุบัน จึงมิได้เป็นเพียงเครื่องมือ ในการถ่ายทอดข้อมูล แต่กลับกลายเป็นการสื่อสารที่ทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ เครือข่ายทางการศึกษา การสร้างการมีส่วนร่วม รวมถึงการขยายพื้นที่การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในระดับ ท้องถิ่นให้มีความชัดเจน และต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น กระนั้นยังก่อให้เกิดคำถามว่า จะใช้การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในบทบาทอย่างไร และจะใช้เพื่อเสริมสร้างพลังการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและภาคประชาชนในการพัฒนาการศึกษา ในระดับท้องถิ่นได้ในลักษณะใด บทความวิชาการนี้จึงมุ่งศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องและสภาพปัจจุบันของการมีส่วนร่วม เพื่อนำมากำหนดบทบาทของการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในการบริหารจัดการเครือข่ายและการเสริมสร้าง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

แนวคิด ทฤษฎีและองค์ความรู้ที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์การสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษาและ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น ใช้แนวคิดทฤษฎีและองค์ความรู้ จาก 4 ประเด็นเป็นหลัก ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การสื่อสารดิจิทัล การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการมีส่วนร่วมภาคประชาชน สรุป ได้ดังนี้

แนวคิดเรื่องการสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication)

การสื่อสารดิจิทัล หมายถึง การถ่ายทอดหรือการส่งข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เอื้อให้เกิด ความรวดเร็วโดยสารที่ส่งออกไปนั้นผู้รับสารสามารถจัดเก็บข้อมูลไว้เรียกดูในครั้งต่อไปได้อย่างสะดวก และสามารถ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปยังผู้อื่นได้อย่างกว้างขวาง ในลักษณะที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ซึ่ง Castells, M. ได้อธิบายว่าการสื่อสารดิจิทัลได้เปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) ของการสื่อสารของโลกยุคปัจจุบันในการส่งผ่าน หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบดั้งเดิมจากกระบวนการแบบเส้นตรง ไปสู่สภาพแวดล้อมแบบเครือข่าย (A Linear Process to a Networked Environment) ที่การเผยแพร่และการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง และ 7 วันต่อสัปดาห์ (Castells, M., 2010)

ในส่วนของการศึกษากับชุมชนหรือบ้านกับโรงเรียนนั้น Kaplan, A. M. & Haenlein, M. อธิบายว่าแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารระหว่างกันไปอย่างสิ้นเชิง โดยบ้านและโรงเรียนสามารถส่งและรับข่าวสารข้อมูลแบบเรียลไทม์ อีกทั้งยังส่งเสริมความรู้สึกร่วมกันในกลุ่มชนร่วมกันในลักษณะปราศจากขอบเขตทางกายภาพ (Physical Boundaries) ทำให้การบริหารจัดการสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างเครือข่าย เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะเด่นในการสร้างเนื้อหาพร้อมกัน (User-generated Content) (Kaplan, A. M. & Haenlein, M., 2010) สอดคล้องกับแนวคิดของ Castells, M. ที่อธิบายว่าสังคมเครือข่าย (Network Society) จะช่วยทำลายกำแพงการสื่อสารแบบแนวตั้งในอดีตสู่การสื่อสารแบบแนวราบที่ภาคประชาชนสามารถมีส่วนร่วมได้ทันที (Castells, M., 2010)

โดยสรุป การสื่อสารดิจิทัล หรือการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือกระจายข่าว แต่เป็นโครงสร้างพื้นฐานใหม่ของการสื่อสารภาครัฐ ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ 1) การสื่อสารแบบทันที (Real-time) ที่มีความรวดเร็ว 2) การเข้าถึงผู้รับจำนวนมาก 3) การจัดเก็บและการย้อนดูข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และ 4) การสร้างพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่ผู้คนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างการรับรู้ร่วมกันได้อย่างทันท่วงที

แนวคิดเรื่องการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Communication)

Rafaeli, S., Kiousis, S. อธิบายว่าการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์เป็นหัวใจสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ที่เปลี่ยนสถานะของประชาชนจากผู้รับสารที่นิ่งเฉย (Passive Audience) ให้กลายเป็นผู้มีส่วนร่วมที่กระตือรือร้น (Active Participants) แต่กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการสื่อสารโต้ตอบที่ต่อเนื่องและมีอิทธิพลต่อกันและกัน (Rafaeli, S., 1988); (Kiousis, S., 2002) ในส่วนของความหมายนั้น Rafaeli, S. อธิบายว่าการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ คือ กระบวนการที่การส่งสารในปัจจุบันที่ได้รับอิทธิพลจากสารที่เคยส่งไปก่อนหน้านี้ และส่งผลต่อสารที่จะตามมาในอนาคต (Sequential Messaging) ที่ไม่ใช่แค่การตอบกลับแบบทันที แต่เป็นการที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการควบคุมทิศทางของการสนทนา สอดคล้องกับแนวคิดของ Steuer, J. ที่อธิบายว่าการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์เป็น “ความสามารถของผู้สื่อสารในการปรับเปลี่ยนเนื้อหา หรือรูปแบบของสภาพแวดล้อมที่สื่อกลางสร้างขึ้นได้แบบเรียลไทม์” (Real-time Mediation) เช่น การที่สาธารณชนหรือคนในชุมชนสามารถกด comment หรือ share เพื่อเปลี่ยนทิศทางของประเด็นการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือประเด็นการสื่อสารที่ต้องการความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ด้วยการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารในระดับที่สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ผู้รับและผู้ส่งสามารถสื่อสารกันได้ (Interpersonal-mediated) (Steuer, J., 1992) แต่ Kiousis, S. อธิบายว่าปัจจัยสำคัญในการสื่อสารดิจิทัล คือ ความเร็ว ความหลากหลายและการจับต้องได้ โดยปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารนั้นสามารถสรุปได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การมีปฏิสัมพันธ์แบบผิวเผิน (Reactive) จะอยู่ในลักษณะที่ผู้ใช้เป็นเพียงผู้รับสารและตอบสนองเล็กน้อย เช่น กดไลค์ (Like) 2) การมีปฏิสัมพันธ์แบบมีบทบาทแลกเปลี่ยน (Proactive) คือ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นมากขึ้น เช่น การแสดงความคิดเห็นในโพสต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานศึกษา เป็นต้น และ 3) การมีปฏิสัมพันธ์แบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Mutual) ทำให้ผู้ใช้สื่อหรือผู้สื่อสารมีบทบาทในการสร้างสรรค์เนื้อหา หรือตัดสินใจร่วมกันในชุมชนทางออนไลน์ เป็นต้น (Kiousis, S., 2002)

Liu, Y. & Shrum, L. J. เสนอแนะแนวทางในการใช้งานและการบริหารจัดการการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ผ่านเพจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานศึกษาในสังกัดว่าควรมุ่งเน้นใน 4 แนวทางหลัก ๆ ดังนี้ (Liu, Y. & Shrum, L. J., 2002)

1. การควบคุมเชิงรุก หรือการควบคุมแบบแอคทีฟ (Active Control) เป็นการวางกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้ใช้หรือผู้รับสารมีอิสระในการเลือกรับข้อมูลหรือเลือกมีปฏิสัมพันธ์ (ถาม ให้ความเห็น) ในสิ่งที่ตนอยากรู้ ไม่ได้ถูกบังคับให้ต้องรับสารตามลำดับที่องค์กรจัดวางไว้

2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นกลไกที่เอื้อให้เกิดการโต้ตอบกันระหว่างองค์กรและประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

3. ความสอดคล้องกัน (Synchronicity) หมายถึง ระดับความเร็วในการตอบสนองต่อการสื่อสาร หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลเรื่องการสื่อสารกับประชาชน เช่น แอดมินเพจสามารถตอบกลับได้อย่างรวดเร็วก็จะถือว่าการสื่อสารนั้นมีระดับการปฏิสัมพันธ์สูง

4. ความเชื่อมโยง (Connectedness) หมายถึง เนื้อหาของสารที่ได้ต่อกัน จะต้องมีความหมายสอดคล้องกับหัวข้อเดิม ไม่ออกนอกเรื่อง หรือใช้ระบบตอบกลับอัตโนมัติที่ไม่ตรงประเด็น

โดยสรุป การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารสองทางซึ่งเน้นกระบวนการสื่อสารที่ผู้รับสารมีบทบาทเชิงรุกในฐานะ “ผู้ร่วมสื่อสาร” สามารถเปลี่ยนทิศทางของประเด็นการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดการสื่อสารโดยผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับข่าวสารเท่านั้น แต่ยังสามารถตอบกลับ แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมต่อเนื้อหาได้ อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างความสัมพันธ์แบบแนวราบ ช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันและความเป็นเจ้าของร่วมในกระบวนการพัฒนา โดยการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความรวดเร็วที่สามารถตอบกลับได้อย่างทันที่ 2) การโต้ตอบอย่างต่อเนื่อง และ 3) การมีบทบาทเชิงรุกของผู้รับสาร

แนวคิดเรื่องการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication)

Argenti, P. A. อธิบายว่าการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ เป็นการเชื่อมโยงการสื่อสารเข้ากับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Argenti, P. A., 2023) ส่วน Hallahan, K. et al. และคณะอธิบายว่าการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เป็นการใช้สารภายใต้วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุผลสำเร็จ (Hallahan, K. et al., 2007) ส่วน Holtzhausen, D. & Zerfass, A. ให้ความเห็นว่า การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ต้องอาศัยการบูรณาการเครื่องมือสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เกิดการสร้างความหมายร่วมกัน (Meaning-making) ระหว่างสถานศึกษาและชุมชน และมองว่าไม่ใช่เป็นเพียงแค่การส่งสาร แต่คือ กระบวนการที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมเพื่อสร้างและต่อรองความหมาย (Social Interaction) เช่น การที่สถานศึกษาเข้าไปสร้าง “ความหมายของการพัฒนาท้องถิ่น” ร่วมกับคนในชุมชน (Holtzhausen, D. & Zerfass, A., 2015) ส่วน Steyn, B. อธิบายว่าการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในวิสัยทัศน์และภารกิจ โดยเน้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดทิศทางสื่อสาร (Steuer, J., 1992) ส่วน Zerfass, A. et al. อธิบายว่าการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เป็นความพยายามขององค์กรในการบูรณาการรูปแบบการสื่อสารทั้งหมด เช่น การประชาสัมพันธ์การตลาด การสื่อสาร

ภายในองค์กร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งขององค์กร (Zerfass, A. et al., 2018) การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication) จึงมีได้หมายถึง เพียงกระบวนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร แต่คือ การจัดการความสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร ให้บรรลุผลสำเร็จ แต่จะต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสาร ซึ่ง Hallahan, K. et al., Steyn, B. อธิบายว่าการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพควรต้องมีการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (Hallahan, K. et al., 2007); (Steyn, B., 2000)

1. ความสอดคล้อง (Alignment) โดยสารที่ส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และนโยบายของสถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (Audience Centric) ด้วยการออกแบบสารให้เหมาะสมกับความต้องการและบริบทของคนในท้องถิ่น เช่น ภาษาที่ใช้ และ ความสนใจของผู้ปกครอง เป็นต้น
3. การวัดผลได้ (Measurability) การสื่อสารที่ส่งออกไป ต้องสามารถประเมินผลได้ว่าการสื่อสารนั้นทำให้เกิดการมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นจริงหรือไม่
4. ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (Consistency) ไม่ใช่การสื่อสารแบบครั้งคราว แต่ต้องมีการวางแผนการสื่อสารในระยะยาวเพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับชุมชน

โดย Cornelissen, J. แนะนำว่า ในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อบริหารจัดการเครือข่าย และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนนั้น แนะนำว่าควรปรับใช้ใน 3 รูปแบบ ดังนี้ (Cornelissen, J., 2020)

1. การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียง (Reputation Management) ด้วยการนำเสนอจุดเด่นของสถานศึกษา เช่น รางวัลที่ได้รับ โดยเผยแพร่ทั้งในช่องทางออนไลน์ของสถานศึกษา เทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจในการส่งบุตรหลานมาเรียน
2. การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Management) ด้วยการใช้สื่อดิจิทัลเปิดพื้นที่ในการสื่อสารเพื่อให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ
3. การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Change Communication) ใช้เมื่อต้องการนำเสนอ นโยบายใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างการยอมรับจากคนในพื้นที่

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารเชิงกลยุทธ์มิใช่เป็นเพียงการส่งข้อมูลข่าวสาร แต่เป็นเครื่องมือเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน การมีส่วนร่วม และความชอบธรรมในการบริหารจัดการ โดยสารที่ส่งออกไปจะต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายขององค์กร แต่ควรจะต้องมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อออกแบบสาร และเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละกลุ่ม โดยสื่อที่ส่งออกไปจะต้องวัดผลได้ ต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation)

Epstein, J. L. อธิบายว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างโรงเรียน ครอบครัว และชุมชน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของนักเรียน โดยมองว่าการศึกษาเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน (Epstein, J. L., 2018) ส่วนในบริบทของไทย นัชชา ทิพนตร อธิบายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายระดับ ตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำได้โดยง่าย ไปจนถึงการรับฟังความคิดเห็น การร่วมตัดสินใจ และการเสริมอำนาจแก่ประชาชน ซึ่งต้องอาศัยเวลาและทรัพยากรมากขึ้น ทั้งนี้ ระดับและรูปแบบของ

การมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชน ต้นทุนในการดำเนินงาน และความจำเป็นในการเปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมขององค์กร (นัชชา ทิพนตร, 2565) และในลักษณะของการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมนั้น Uphoff, N. T. แนะนำว่าประชาชนควรมีส่วนร่วมใน 4 ด้าน คือ 1) การร่วมตัดสินใจ (Decision Making) 2) การร่วมปฏิบัติ (Implementation) 3) การร่วมรับผลประโยชน์ (Benefits) และ 4) การร่วมประเมินผล (Evaluation) และการมีส่วนร่วมที่ดีนั้นเขาแนะนำว่าประชาชนที่มีส่วนร่วมควรต้องดำเนินการใน 4 ลักษณะ ดังนี้ (Uphoff, N. T., 1986)

1. มีความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ (Sense of Ownership) คือ ต้องรู้สึกว่าโรงเรียนเป็นของประชาชนด้วย ไม่ใช่ของรัฐหรือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฝ่ายเดียว

2. มีความสมัครใจ (Voluntarism) การมีส่วนร่วมจะต้องเป็นไปในลักษณะปราศจากการบังคับ แต่เกิดจากความตระหนักในผลประโยชน์ของบุตรหลานของประชาชนเอง

3. มีการสื่อสารสองทาง (Two-way Dialogue) โดยการสื่อสารระหว่างประชาชนหรือชุมชนกับสถานศึกษานั้น ต้องอยู่ในลักษณะของการสื่อสารสองทางที่มีเวทีหรือช่องทางดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเสนอแนะ ให้คำแนะนำ หรือโต้ตอบกับผู้บริหารสถานศึกษาได้

4. มีความต่อเนื่อง (Continuity) การสื่อสารไม่ใช่เกิดเฉพาะช่วงเทศกาล หรือช่วงที่มีกิจกรรมพิเศษ แต่จะต้องเป็นกระบวนการที่ดำเนินต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา

นอกจากนี้ Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. ยังให้คำแนะนำในส่วน of สถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าควรให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการทั้ง 4 กระบวนการ ดังนี้ (Cohen, J. M. & Uphoff, N. T., 1980)

1. การร่วมวางแผนและตัดสินใจ (Participation in Decision Making) ด้วยการมีตัวแทนชุมชนในคณะกรรมการสถานศึกษา หรือร่วมทำแผนการศึกษาพัฒนาท้องถิ่น

2. การสนับสนุนทรัพยากร (Participation in Resource Contribution) ด้วยการบริจาคทุนการศึกษา การเป็นวิทยากรท้องถิ่นหรือปราชญ์ชาวบ้าน หรือการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน

3. การร่วมดำเนินการและการประสานงาน (Participation in Implementation) เป็นการร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา การเป็นอาสาสมัครช่วยสอน หรือการดูแลความปลอดภัยรอบสถานศึกษา

4. การร่วมตรวจสอบและประเมินผล (Participation in Evaluation) การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาและความพึงพอใจต่อการสื่อสารของสถานศึกษา

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบ และมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาสาธารณะ ซึ่งในภาคการศึกษา หมายถึงการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่ายทางสังคมต่อคุณภาพการศึกษาของบุตรหลานและชุมชน โดยการมีส่วนร่วมไม่ใช่เป็นเพียงการรับรู้ แต่เป็นกระบวนการที่ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการร่วมตัดสินใจและรับผิดชอบต่ออนาคตทางการศึกษาของชุมชน และมีบทบาทต่อกิจการสาธารณะของภาครัฐในลักษณะการแสดงความคิดเห็น การร่วมติดตามตรวจสอบ การร่วมตัดสินใจ การร่วมมือพัฒนาชุมชน ที่ทำให้เกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของร่วม (Shared Ownership) ที่เป็นฐานสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในท้องถิ่น และเมื่อนำการสื่อสารมาเชื่อมโยงกับแนวคิดด้านการมีส่วนร่วม จะเห็นได้ว่าระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญของการเปิดพื้นที่สาธารณะให้ประชาชนสามารถติดตาม ตรวจสอบ และร่วมกำหนดทิศทางการศึกษาในท้องถิ่นของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



จากทบทวนวรรณกรรมและการศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปความเกี่ยวข้องและบทบาทของการสื่อสารดิจิทัล การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ในการบริหารจัดการเครือข่ายและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการพัฒนาการศึกษาของท้องถิ่น สามารถนำเสนอเป็นตาราง ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงมิติและบทบาทของสื่อที่มีผลต่อการพัฒนาเครือข่ายทางการศึกษา

กรอบแนวคิด	มิติสำคัญ	บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์	ผลต่อเครือข่ายการศึกษา
Digital Communication	การไหลเวียนข้อมูล แบบเครือข่าย	กระจายข่าวสาร รวดเร็ว เข้าถึงได้	ลดช่องว่างของข้อมูล สื่อสารได้ อย่างรวดเร็ว
Interactive Communication	ปฏิสัมพันธ์สองทาง	แสดงความคิดเห็น สนทนา ตั้งคำถาม ผู้รับสารมีบทบาทเชิงรุก	เสริมพลังให้เครือข่ายและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
Strategic Communication	การวางแผนสาร และช่องทาง	การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และข้อความที่เหมาะสม	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร
Public participation	การมีส่วนร่วม ของประชาชน	การสื่อสารแบบเปิด	เพิ่มความไว้วางใจและความร่วมมือ เพิ่มการมีส่วนร่วม

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการนำกรอบแนวคิดทั้งในด้านการสื่อสารดิจิทัล การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามบทบาทของแต่ละด้าน จะสร้างผลต่อเครือข่ายทางการศึกษา ในด้านการลดช่องว่างของข้อมูล ความรวดเร็วในการสื่อสาร การเสริมสร้างพลังให้เครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะช่วยเพิ่มความไว้วางใจและความร่วมมือ เพิ่มการมีส่วนร่วมที่ทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทบาทของการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม

จากการวิเคราะห์บทบาทการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษา และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานศึกษาภายใต้สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประเภท Facebook Page, Line และ Website ในการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกและชุมชน โดยเน้นการสื่อสารผ่าน Line และ Facebook Page เป็นหลัก แต่การสื่อสารดิจิทัลจะยังไม่ใช่ช่องทางการสื่อสารหลักขององค์กร โดยที่การสื่อสารดิจิทัลและการสื่อสารผ่านจดหมายส่วนใหญ่ยังคงมีวัตถุประสงค์ในลักษณะของการ “แจ้งเพื่อทราบ” ที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) โดยมีลักษณะของการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) น้อยมาก และยังไม่ถึงระดับการ “ร่วมตัดสินใจ” (Decision Making) ตามแนวคิดของ Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. หรือมีการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่สนับสนุนให้ประชาชนเปลี่ยนจากบทบาทจากผู้รับสารที่นิ่งเฉย (Passive Audience) ให้กลายเป็นผู้มีส่วนร่วมที่กระตือรือร้น (Active Participants) ในลักษณะที่เกิดความเป็นหุ้นส่วน (Partnership) (Cohen, J. M. & Uphoff, N. T., 1980) ที่แท้จริงตามนิยามของ Epstein, J. L. หรือเกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน (Shared Ownership) (Epstein, J. L., 2018) ตามแนวคิดของ Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. อีกทั้งยังพบว่า ในการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์นั้น สถานศึกษา

และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีการวางโครงสร้างของการสื่อสารดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ยังไม่มีการประกาศเป็นนโยบาย หรือมอบหมายหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และยังไม่มีการประกาศการใช้การสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารและการสร้างเครือข่ายอย่างเป็นทางการ ที่ช่วยให้การสื่อสารโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดต้นทุนและเวลาของการสื่อสาร โดยที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง (Cohen, J. M. & Uphoff, N. T., 1980)

ในด้านความพร้อมเรื่องการใช้สื่อดิจิทัลของประชาชนชาวไทยนั้น มีผลสำรวจของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่สำรวจเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครัวเรือน พ.ศ. 2568 ในช่วงไตรมาส 2 โดยทำการสำรวจประชาชนอายุตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 66.2 ล้านคน พบว่า มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 60.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 91.5 เมื่อแยกตามเขตการปกครอง พบว่า เขตเทศบาลมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 28.5 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 94.0 ของประชากร และนอกเขตเทศบาลมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 32.0 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 89.4 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2568) จากผลการสำรวจสามารถอธิบายได้ว่า ประชาชน ผู้ปกครอง ชุมชน เครือข่าย ภาคธุรกิจ ในท้องถิ่นส่วนใหญ่มีและใช้สื่อออนไลน์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ดังนั้น จึงไม่ใช่เรื่องยากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในสังกัดจะใช้สื่อดิจิทัลหรือสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการสื่อสารกับเครือข่ายและประชาชน ในบทบาทหลัก ๆ ได้แก่

1. บทบาทของสื่อดิจิทัลในฐานะช่องทางการแจ้งข่าวสารด้านการศึกษาและด้านอื่น ๆ ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา
2. บทบาทของสื่อดิจิทัลที่ใช้เป็นพื้นที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวกับการศึกษา
3. บทบาทของสื่อดิจิทัลที่ใช้เป็นสื่อในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน
4. บทบาทของสื่อดิจิทัลที่ใช้เป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และองค์กรชุมชนสู่กระบวนการพัฒนาการศึกษา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในสังกัดควรใช้การสื่อสารดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ เครือข่ายทางการศึกษาและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชนในระดับท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะเด่นในการสร้างเนื้อหาร่วมกัน (User-generated Content) ที่เป็นการสร้างความรู้สึกของการเป็นเจ้าของร่วมกัน อีกทั้งสังคมเครือข่ายจะช่วยทลายกำแพงการสื่อสารแบบแนวนิ่งในลักษณะการรับสารทางเดียวแบบการ “แจ้งเพื่อทราบ” มาสู่การสื่อสารแบบแนวราบที่ภาคประชาชนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างทันที โดยสื่อออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารดิจิทัลที่สะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ Line และ Facebook Page เป็นต้น ซึ่ง Zeffass, A. & Viertmann, C. แนะนำว่าในการสื่อสารดิจิทัลนั้นองค์กรควรดำเนินการตามแนวปฏิบัติ ดังนี้ (Zeffass, A. & Viertmann, C., 2017)

1. มีวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ชัดเจน (Purposeful) คือ ทุกข้อความที่โพสต์ลงเพจต้องตอบได้ว่า “ทำเพื่ออะไร” เช่น เพื่อลดความกังวลของผู้ปกครอง หรือ เพื่อขออาสาสมัคร เป็นต้น
2. มีการเลือกสื่อที่หลากหลาย (Multifaceted) จะต้องไม่ใช่สื่อเดียว แต่เลือกสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันอย่างเป็นระบบ (Hybrid Media)

3. มีการประเมินผลการสื่อสารและการใช้สื่อ (Evaluative) โดยจะต้องมีการรับฟังเสียงสะท้อนเพื่อนำมาปรับปรุงแผนการสื่อสารในรอบถัดไป

ในอีกด้านหนึ่ง ลักษณะการสื่อสารที่เอื้อต่อการโต้ตอบแบบสองทาง จะช่วยยกระดับบทบาทของประชาชนจากการเป็นเพียงผู้รับข้อมูลแบบนิ่งเฉย (Passive Audience) ไปสู่การเป็นผู้มีส่วนร่วมเชิงรุก (Active Participants) ที่สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์และประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ การออกแบบการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ยังช่วยสร้างความไว้วางใจ ความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ และความชอบธรรมในการตัดสินใจเชิงนโยบายด้านการศึกษา ส่งผลให้การบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษามีเสถียรภาพและความต่อเนื่องมากขึ้น และในประเด็นการสร้างการมีส่วนร่วมด้วยการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์นั้น จะทำให้ผู้ปกครองกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ชุมชนตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่มีต่อสถานศึกษาและชุมชน และเกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน

แต่กระนั้นการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมยังพบข้อจำกัดในบางประเด็น ได้แก่ ช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ในลักษณะความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง (Access) การประยุกต์ใช้ (Adapt) และการสร้าง (Create) ความรู้และเครื่องมือดิจิทัลในการสร้างโอกาสและทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากความไม่เท่าเทียมทางสังคมและเศรษฐกิจ ข่าวสารที่บิดเบือน การสื่อสารที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งที่อาจบานปลาย เกิดเป็นภาระงานผู้ดูแลระบบ และประเด็นจริยธรรมและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้สาร ที่องค์กรควรต้องตระหนักและหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ระดับของการสื่อสารดิจิทัลเพื่อบริหารจัดการเครือข่ายและการมีส่วนร่วม

การสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษาและการส่งเสริมการมีส่วนร่วม จำแนกได้เป็น 4 ระดับ จำแนก ได้ดังนี้

1. ระดับการให้ข้อมูล เช่น มีการถามมา และผู้ปกครองหรือประชาชนตอบไป
2. ระดับการรับฟังความคิดเห็น เช่น มีการสอบถามข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลหรือความเห็นที่ต้องการแล้วการสื่อสารก็เป็นอันสิ้นสุด
3. ระดับการร่วมวางแผน เช่น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสถานศึกษา และเชิญมาร่วมวางแผน
4. ระดับการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เช่น เชิญคณะกรรมการสถานศึกษาร่วมตัดสินใจในการบริหารจัดการในบางเรื่องของสถานศึกษา หรือการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิญมาร่วมตัดสินใจในการจัดทำโครงการบางอย่าง เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับที่ 2 - 3 คือระดับของการให้ข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น และการร่วมวางแผนในบางครั้งแต่ก็เป็นส่วนน้อย ส่วนการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับ 4 ยังมีน้อยมาก โดยการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ระดับ ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีศักยภาพในการเป็นกลไกเชิงกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษา และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมภาคพลเมืองในระดับท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านความรวดเร็ว โปร่งใส การเข้าถึง และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง แต่การสื่อสารดิจิทัลในระดับท้องถิ่นนั้นยังมีข้อจำกัดที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ช่องว่างดิจิทัล

ทักษะการใช้เทคโนโลยี คุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมถึงการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ดังนั้น นโยบายและการบริหารจัดการด้านการสื่อสารดิจิทัลในระดับท้องถิ่นจำเป็นต้องคำนึงถึงการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของประชาชน ควบคู่กับการสร้างระบบกำกับดูแลข้อมูลที่เหมาะสม

โมเดลการสื่อสารดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษาและการมีส่วนร่วม

จากการนำผลการศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองเพชรบุรี มาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีและองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารดิจิทัล การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในประเด็นใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารดิจิทัล ที่สามารถสรุปออกมาเป็นโมเดลหรือแบบจำลองการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษาและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในการจัดการศึกษาของท้องถิ่นในการทำงานร่วมกับเครือข่ายและภาคประชาชน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของร่วมกัน และร่วมมือกันพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญสำหรับการสื่อสารดิจิทัล ก็คือ การวางระบบด้านโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร (Digital Communication Infrastructure) เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาต้องมี ได้แก่ แพลตฟอร์มการสื่อสาร เช่น Line และ Facebook Page ที่สามารถใช้ในการแจ้งข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการจัดการกับระบบฐานข้อมูลที่เป็นระเบียบและรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าถึงง่าย

2. ด้านกระบวนการ (Process) ด้านกระบวนการสื่อสารนั้น จะต้องวางรูปแบบการสื่อสารในลักษณะการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Participation Process) ที่เน้นการสื่อสารแบบสองทางที่สามารถโต้ตอบกันได้อย่างทันที (Real Time) ที่สำหรับใช้ แจ้งข่าวสารข้อมูล เปิดรับฟังความคิดเห็น ตอบกลับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและการตอบสนองที่มีคุณค่าและสร้างความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าของร่วมกัน และใช้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม (Strategic Public Engagement Communication) ด้วยการกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสาร การเลือกสื่อ เนื้อหา ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม และใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจร่วมกัน

3. ด้านกลไก (Mechanism) การสื่อสารดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมนั้น องค์กรจะต้องมีการสร้างพื้นที่สาธารณะออนไลน์ เพื่อส่งข่าวสารข้อมูล และการเปิดพื้นที่ให้ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น โดยองค์ประกอบนี้ เน้นการสร้างพื้นที่สาธารณะในการตัดสินใจร่วมกัน และเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่าย ด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงผู้เรียน ผู้ปกครอง ครู และชุมชนเข้าด้วยกันผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นพื้นที่ในการสนทนาและการพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม ซึ่งสามารถนำไปสู่การมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ

4. ผลลัพธ์ (Outcomes) จากการดำเนินการอย่างเป็นระบบจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาในกำกับได้ผลลัพธ์ (Outcomes) ในลักษณะที่เครือข่ายและประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ให้ความร่วมมือในการพัฒนาการศึกษาของท้องถิ่น การมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น มีการบริหารจัดการศึกษาของท้องถิ่นที่โปร่งใส มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่แข็งแกร่งภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนแบบสร้างสรรค์

5. ผลกระทบ (Impact) การบริหารจัดการเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการศึกษาท้องถิ่น ด้วยการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ส่งผลให้การจัดการศึกษาของท้องถิ่น สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ความโปร่งใส และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลโดยตรงให้คุณภาพผู้เรียนพัฒนาขึ้น และชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน โมเดลการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์สามารถนำเสนอเป็นแผนภาพ ดังปรากฏตาม ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการบริหารจัดการเครือข่ายทางการศึกษา และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น

สรุป

การสื่อสารดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์จะช่วยทำหน้าที่เป็นโครงสร้างสนับสนุนการสื่อสารเชิงเครือข่ายระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา ผู้ปกครอง และภาคีเครือข่ายทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเหมาะสมกับโลกยุคปัจจุบัน การใช้แพลตฟอร์ม เช่น Line และ Facebook ช่วยให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถย้อนกลับเพื่อตรวจสอบข้อมูลได้ สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารดิจิทัลที่เน้นบทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงและการจัดการข้อมูล สื่อสังคมออนไลน์จึงมิได้เป็นเพียงเครื่องมือประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถาบันการศึกษาแต่เพียงเท่านั้น หากแต่เป็นพื้นที่สาธารณะทางการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันกำกับ ดูแล และพัฒนาระบบการศึกษาอย่างมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาควรกำหนดรูปแบบการสื่อสารดิจิทัลที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำ (Input)

กระบวนการ (Process) และกลไก (Mechanism) เพื่อให้การสื่อสารสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบจนเกิดผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ของการบริหารจัดการเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาการศึกษาท้องถิ่นด้วยการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ทำให้การจัดการศึกษา ของท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริงที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานที่โปร่งใส มีเครือข่ายความร่วมมือที่ดี ส่งผลโดยตรงให้คุณภาพผู้เรียนพัฒนาขึ้น และชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้การสื่อสารดิจิทัลยังเผชิญข้อจำกัดในหลายมิติ ได้แก่ ช่องว่างการเข้าถึงเทคโนโลยี ทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มประชาชน คุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมถึงความเสี่ยงด้านจริยธรรม และความปลอดภัยทางข้อมูล ประเด็นเหล่านี้สะท้อนความจำเป็นที่ภาครัฐต้องกำหนดมาตรการสนับสนุนและกำกับดูแลควบคู่กันไป เพื่อให้การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการบริหารจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาพัชร พูลชื่น. (2556). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา. ใน สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นัชชา ทิพนตร. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนและรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมา. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 9(8), 395-413.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 114ก หน้า 53 (17 พฤศจิกายน 2542).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2568). การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2568 (ไตรมาส 2). กรุงเทพมหานคร: กองสถิติพยากรณ์.
- Argenti, P. A. (2023). *Corporate Communication*. (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Arifin, Z. (2016). Community participation in education management for improving quality education. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 14(2). <https://doi.org/10.30996/dia.v14i2.103>.
- Battiston, D. et al. (2017). Face-to-face communication in organizations. *Review of Economic Studies*, 84(2), 432-462. <https://doi.org/10.1093/restud/rdw025>.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society*. (2nd ed.). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8(3), 213-235. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(80\)90011-X](https://doi.org/10.1016/0305-750X(80)90011-X).
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice*. (6th ed.). London: SAGE Publications.
- Epstein, J. L. (2018). *School, family, and community partnerships: Your handbook for action*. (4th ed.). Thousand Oaks: Corwin Press.
- Hallahan, K. et al. (2007). Defining strategic communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1), 3-35. <https://doi.org/10.1080/15531180701285244>.

- Holtzhausen, D. & Zerfass, A. (2015). *The Routledge handbook of strategic communication*. (1st ed.). New York: Routledge.
- Kaplan, A. M. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.
- Kiousis, S. (2002). Interactivity: a concept explication. *New Media & Society*, 4(3), 355-383. <https://doi.org/10.1177/146144480200400303>.
- Liu, Y. & Shrum, L. J. (2002). What is interactivity and is it always such a good thing? Implications of definition, dual process models, and person-situation interactions. *Journal of Advertising*, 31(4), 53-64. <https://doi.org/10.1080/00913367.2002.10673685>.
- Rafaëli, S. (1988). Interactivity: From new media to communication. In Hawkins R. P et al. (Eds.), *Advancing communication science: Merging mass and interpersonal processes* (pp. 110-134). Newbury Park: Sage Publications.
- Showers, E. et al. (2015). Equality of participation online versus face to face: Condensed analysis of the community forum deliberative methods demonstration. *Equality of Participation Online vs. F2F*. 1-14. https://doi.org/10.1007/978-3-319-22500-5_5.
- Steuer, J. (1992). Defining virtual reality: Dimensions determining telepresence. *Journal of Communication*, 42(4), 73-93. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1992.tb00812.x>.
- Steyn, B. (2000). Model for developing corporate communication strategy. *Communicare: Journal for Communication Studies in Africa*, 19(2), 1-33. <https://doi.org/10.36615/jcsa.v19i2.1871>.
- Uphoff, N. T. (1986). *Local institutional development: An analytical sourcebook with cases*. West Hartford, Connecticut: Kumarian Press.
- Walther, J. B. (1999). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3-43. <https://doi.org/10.1177/00936509602300100>.
- Zerfass, A. & Viertmann, C. (2017). Creating business value through corporate communication: A theory-based framework and its practical application. *Journal of Communication Management*, 21(1), 68-81. <https://doi.org/10.1108/JCOM-07-2016-0059>.
- Zerfass, A. et al. (2018). Strategic communication: Defining the field and its core concepts. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 487-505. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1493485>.