

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม: ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา Participatory Communication: Challenges in Developing Educational Quality in Higher Education Institutions

ปัทมา ลักษณะโยธิน*, ศุภศิริ บุญประเวศ, วิณัฐ สกุนหอม และพิทักษ์ จันทรเจริญ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Pattama Laksanayothin*, Supasiri Boonpraves, Venus Skunhom, and Pitauk Chancharoen
Graduated School, Suan Dusit University

Received: July 21, 2024

Revised: April 8, 2025

Accepted: April 21, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ แนวคิดทฤษฎีพื้นฐาน รูปแบบและวิธีการ การประยุกต์ใช้ รวมถึงความท้าทายและบทวิเคราะห์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จากการศึกษาค้นคว้าได้องค์ความรู้ที่สำคัญดังนี้ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์สองทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และการรับรู้ โดยมีพื้นฐานจากทฤษฎีการศึกษาแบบเสวนาของ Paulo Freire ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนาของ UNESCO และทฤษฎีพื้นที่สาธารณะของ Habermas การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษาในด้านการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร สถาบันอุดมศึกษาสามารถประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งสื่อดิจิทัล การสื่อสารแบบเผชิญหน้า และสื่อสิ่งพิมพ์ โดยความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การพัฒนาบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สถาบันอุดมศึกษายังเผชิญกับความท้าทายสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ทั้งด้านโครงสร้างองค์กร ความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

คำสำคัญ: การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม สถาบันอุดมศึกษา การมีส่วนร่วม การสื่อสารองค์กร

Abstract

This academic article aimed to present knowledge about participatory communication in higher education institutions with a focus on its challenges in developing educational quality. The content covered definitions, significance, fundamental theories, forms and methods, applications, challenges, and analysis. The key findings from this study revealed that participatory communication in higher education was a two-way interactive communication process that allowed

*ปัทมา ลักษณะโยธิน (Corresponding Author)

e-mail: pattama_lak@dusit.ac.th

all stakeholders to exchange information, opinions, and perceptions. It was based on Paulo Freire's dialogic education theory, UNESCO's development communication theory, and Habermas's public sphere theory. Participatory communication was important for higher education institutions in building participatory culture, strengthening community relations, developing educational quality, and creating organizational image. Higher education institutions can implement participatory communication through various channels including digital media, face-to-face communication, and print media. Success factors included leadership, personnel development, organizational culture building, and effective monitoring and evaluation systems. However, higher education institutions faced significant challenges in developing participatory communication, including organizational structure, stakeholder diversity, and organizational culture to make participatory communication an important mechanism for educational quality development.

Keywords: Participatory Communication, Higher Education Institutions, Participation, Organizational Communication

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจผ่านพันธกิจหลักด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและสร้างนวัตกรรม การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลกและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน และความคาดหวังที่สูงขึ้นจากสังคม

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรและสังคม โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ทั้งนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ผู้ใช้บัณฑิต ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม Tufte and Mefalopulos (2009) อธิบายว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการสื่อสารที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์สองทางและการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารแบบดั้งเดิมที่ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางเดียวจากบนลงล่าง

ความสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการศึกษาและความคาดหวังของสังคม โดย Jooste and van der Vyver (2014) แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมไม่เพียงแต่ช่วยสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมภายในสถาบัน แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการสร้างความยั่งยืนของสถาบัน นอกจากนี้ Servaes and Malikhaio (2005) ได้เน้นย้ำว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความร่วมมือและการพัฒนาชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม

การพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการองค์ประกอบสำคัญหลายประการ Men (2014) ได้เสนอว่า ความสำเร็จของการสื่อสารองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และการสร้าง

ความพึงพอใจของบุคลากร ในขณะที่ White et al. (2010) เน้นย้ำความสำคัญของการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมที่แท้จริง ซึ่งต้องครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผล

นอกจากนี้ การพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษายังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การสร้างช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย การพัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร และการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การผสมผสานองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนได้ (Singhal, 2001)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา ยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งในด้านโครงสร้างองค์กรที่เป็นแบบลำดับชั้น ความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเวลา ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว การทำความเข้าใจและการดำเนินงานเพื่อรับมือกับความท้าทายเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนารูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นวิเคราะห์ความท้าทายและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา บทความครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม แนวคิดทฤษฎีพื้นฐาน รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม การประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนความท้าทายและแนวทางการพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างแท้จริง

เนื้อหา

ความหมายของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากการวิพากษ์วิจารณ์กระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาแบบดั้งเดิมที่เน้นการสื่อสารทางเดียวจากบนลงล่าง ซึ่งอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง นักวิชาการด้านการสื่อสารได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมไว้หลากหลายมุมมอง สามารถสังเคราะห์ได้ดังนี้

Tufte and Mefalopulos (2009) ให้ความหมายว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวทางการสื่อสารที่อยู่บนพื้นฐานของการเสวนา ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แลกเปลี่ยนข้อมูล การรับรู้ และความคิดเห็น อันนำไปสู่การเสริมพลังโดยเฉพาะในกลุ่มเป้าหมายหลักขององค์กร

Singhal (2001) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ และการเปลี่ยนแปลงผ่านการเสวนาระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร ที่ช่วยให้ผู้คนสามารถพัฒนาศักยภาพและมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง

Besette (2004) อธิบายว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการสื่อสารที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อเสริมพลังให้ชุมชนสามารถค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาและบรรลุเป้าหมายการพัฒนาของตนเอง

จากความหมายดังกล่าว สามารถสังเคราะห์ได้ว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์สองทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และการรับรู้ผ่านการเสวนาระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ การเสริมพลัง และการค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาร่วมกัน

สำหรับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา มีนักวิชาการให้แนวคิดดังนี้

Jooste and van der Vyver (2014) กล่าวว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ คือ ความถี่และความสม่ำเสมอในการสื่อสาร การใช้ช่องทางที่หลากหลาย เนื้อหาที่น่าสนใจ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

Jacobson (2003) ได้อธิบายว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมีหลักการสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร การสร้างการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ การให้ความสำคัญกับบริบทและวัฒนธรรมของชุมชนหรือองค์กร และการมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจร่วมกันและการเรียนรู้ร่วมกัน

Singhal (2001) ได้เสนอว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย การพัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่มีหลักการและองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย มีการสื่อสารแบบสองทางที่เน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยต้องคำนึงถึงบริบทและวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งพัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็น สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยน และประเมินพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร

ทฤษฎีพื้นฐานของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมีพื้นฐานแนวคิดทางทฤษฎีที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาแนวคิดและการประยุกต์ใช้ในบริบทต่างๆ รวมถึงสถาบันอุดมศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการศึกษาแบบเสวนาของ Paulo Freire นักการศึกษาชาวบราซิลเสนอแนวคิดการศึกษาแบบเสวนา (Dialogical Education) ที่วิพากษ์รูปแบบการศึกษาแบบ "ธนาคาร" (Banking Education) ซึ่งผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียนแบบทางเดียว Freire (1968) เสนอให้มีการปฏิรูปการศึกษาผ่านกระบวนการเสวนาที่เน้นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้สอนและผู้เรียน แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกเชิงวิพากษ์ (Critical Consciousness) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนได้ตั้งคำถาม วิเคราะห์ปัญหา และค้นหาทางออกร่วมกัน การศึกษาแบบเสวนาเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ร่วมกับผู้สอน แทนที่จะเป็นเพียงผู้รับความรู้ฝ่ายเดียว

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมได้นำหลักการนี้มาประยุกต์ใช้โดยเน้นการสร้างกระบวนการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหา และร่วมกันหาทางออก โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความคิดเชิงวิพากษ์และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

2. ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนาของ UNESCO ได้เสนอแนวคิดการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (Communication for Development) ในช่วงทศวรรษ 1970 ที่มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบหลัก 3 ประการ (Servaes & Malikhao, 2005) ได้แก่ 1) การเข้าถึง (Access) โอกาสที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงระบบการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมจำเป็นต้องสร้างช่องทางที่เปิดกว้างและเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกฝ่าย 2) การมีส่วนร่วม (Participation) กระบวนการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในทุกขั้นตอนของการสื่อสาร ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ ไปจนถึงการประเมินผล รวมถึงการมีอำนาจในการตัดสินใจและควบคุมกระบวนการ และ 3) การจัดการตนเอง (Self-

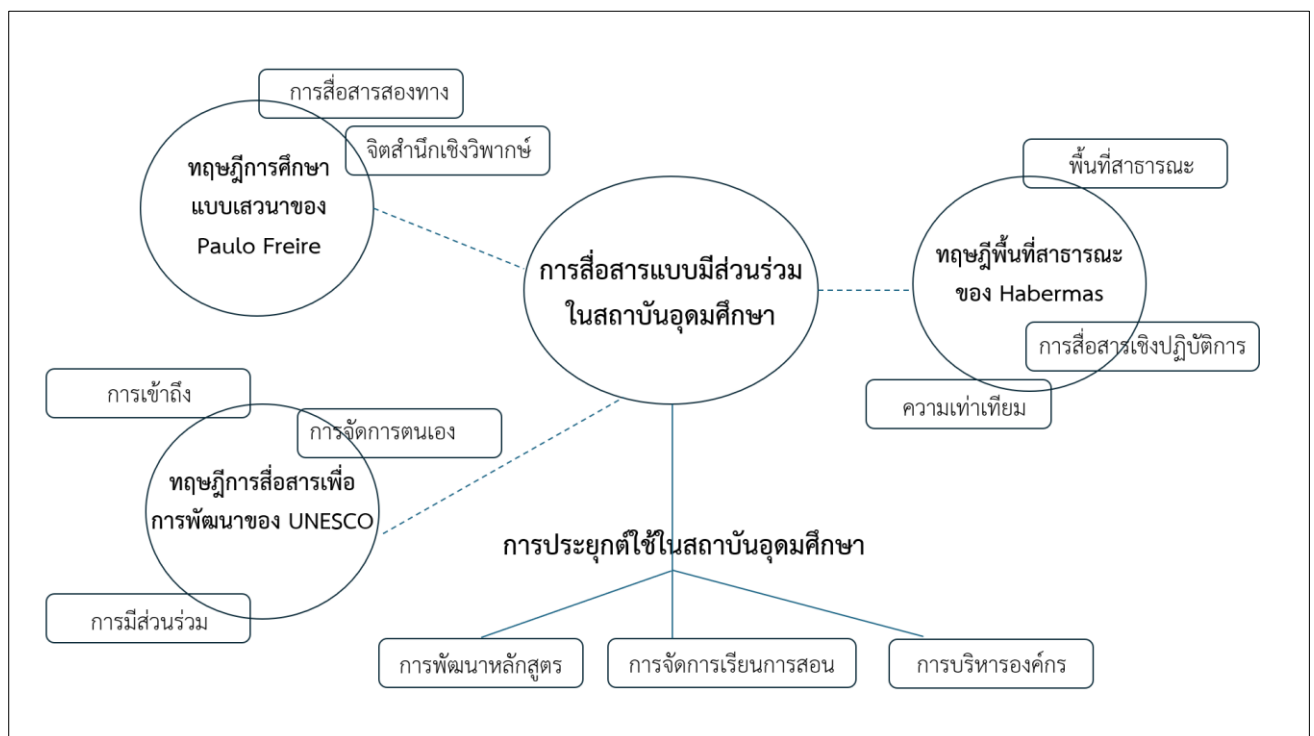
Management) ความสามารถในการบริหารจัดการการสื่อสารและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาการควบคุมจากภายนอก

แนวคิดนี้มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในการสร้างช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย การสร้างโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการการสื่อสารของตนเอง

3. ทฤษฎีพื้นที่สาธารณะของ Habermas โดย Jürgen Habermas นักปรัชญาชาวเยอรมันเสนอแนวคิดพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) ซึ่งเป็นพื้นที่ทางสังคมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นสาธารณะอย่างเป็นอิสระ (Habermas, 1998) ทฤษฎีนี้เสนอแนวคิดการสื่อสารเชิงปฏิบัติการ (Communicative Action) ที่มุ่งสร้างความเข้าใจร่วมกันผ่านการสนทนาอย่างมีเหตุผล โดยทุกฝ่ายมีสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและการโต้แย้ง บนพื้นฐานของเหตุผล ไม่ใช่อำนาจหรือการบังคับ

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาได้นำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในการสร้างพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสรีและเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นห้องเรียน การประชุมคณะ หรือเวทีสาธารณะ โดยมุ่งสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดกว้างและเป็นประชาธิปไตย ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

จากทฤษฎีที่สำคัญ 3 ประการข้างต้น เห็นได้ว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมีรากฐานทางความคิดที่มุ่งเน้นการเปิดพื้นที่ให้ทุกฝ่ายได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสร้างความเข้าใจร่วมกัน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมทางวิชาการที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ การถกเถียงทางความคิด และการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ สามารถเขียนเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีพื้นฐานและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา ตามแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีพื้นฐานและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา

ความสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ผ่านการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม การบริการวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการที่ต้องมีระบบการรับฟัง วิเคราะห์ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนตามกฎหมายว่าด้วย มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาครอบคลุมการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม เพื่อนำข้อมูลและความคิดเห็นมาใช้ในการพัฒนาสถาบัน การเปิดหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและนวัตกรรม รวมถึงการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพต้องดำเนินการในหลายระดับ เริ่มตั้งแต่ระดับสภาสถาบัน ที่ต้องมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายด้านมาร่วมชี้แนะและกำกับการพัฒนา ระดับผู้บริหารที่ต้องมีความซื่อสัตย์และประสิทธิภาพในการบริหาร และระดับปฏิบัติการที่ต้องมีบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันอุดมศึกษา ที่เน้นความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับ

นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ยังเป็นอีกมิติหนึ่งของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการศึกษา การวิจัย และการสร้างนวัตกรรมของสถาบันอุดมศึกษา การพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินภารกิจหลักได้อย่างครบถ้วนตามมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา และตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างแท้จริง

ดังนั้นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ภายในสถาบันการศึกษา รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ

ความสำคัญของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษา (Bessette, 2004) มีดังนี้

1. การสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความผูกพันกับสถาบัน ซึ่งนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Jooste & van der Vyver, 2014) ได้แก่ 1.1) การมีส่วนร่วมของนักศึกษา นักศึกษาเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสถาบันอุดมศึกษา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถาบัน เช่น การพัฒนาหลักสูตร การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และการบริหารจัดการสถาบัน (Elsharnouby, 2015) และ 1.2) การมีส่วนร่วมของคณาจารย์และบุคลากร คณาจารย์และบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักของสถาบันอุดมศึกษา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างกระบวนการทำงานร่วมกันที่เปิดโอกาสให้คณาจารย์และบุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมือในการทำงาน (Men, 2014)

2. การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนและสังคม การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างความร่วมมือกับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ผ่านกระบวนการสื่อสารที่เปิดกว้างและเป็นประชาธิปไตย กระบวนการนี้ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน (Servaes & Malikhaio, 2005) ได้แก่ 2.1) การสร้างความร่วมมือกับชุมชน การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างความร่วมมือกับชุมชนผ่านกระบวนการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน

กระบวนการนี้ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมือในการ และ 2.2) การสร้างความยั่งยืนของโครงการของสถาบันอุดมศึกษา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างความยั่งยืนของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้พวกเขามีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความผูกพันกับโครงการ (White et al., 2010)

3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันที่เปิดกว้างและเป็นประชาธิปไตย ได้แก่ 3.1) การพัฒนาหลักสูตร การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างกระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาและคณาจารย์ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเนื้อหาและวิธีการสอน กระบวนการนี้ช่วยสร้างหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและสังคม (Jooste & van der Vyver, 2014) และ 3.2) การพัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตร การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างกระบวนการพัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาและคณาจารย์ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและสังคม (Elsharnouby, 2015)

4. การสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถาบัน การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถาบันอุดมศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมือในการทำงาน (Men, 2014) ได้แก่ 4.1) การสร้างความพึงพอใจของนักศึกษา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างความพึงพอใจของนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของนักศึกษา (Elsharnouby, 2015) และ 4.2) การสร้างความน่าเชื่อถือของสถาบัน การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างความน่าเชื่อถือของสถาบัน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน กระบวนการนี้ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันและความร่วมมือในการทำงาน (Jooste & van der Vyve, 2014)

สรุปได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม เสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พัฒนาคุณภาพการศึกษา และสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถาบัน การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาสถาบัน ซึ่งนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและความยั่งยืนของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา

รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และชุมชน เพื่อสร้างการสื่อสารสองทางที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูล และร่วมตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมีดังนี้

1. สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ มีตัวอย่างดังนี้ (Jooste & van der Vyve, 2014)

- รูปแบบ การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของสถาบัน, เพจบุ๊ก, ทวิตเตอร์, และระบบการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ (LMS) เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูล

- วิธีการ เปิดช่องทางสำหรับการแสดงความคิดเห็น การทำโพล (Poll) หรือการถามตอบ (Q&A) ผ่านทางออนไลน์

- ตัวอย่าง การใช้แอปพลิเคชัน "WBSC มหาวิทยาลัยสวนดุสิต" เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยรวมบริการต่าง ๆ ไว้ในแอปพลิเคชันเดียว ทั้งการลงทะเบียนเรียน ตารางเรียน ข่าวสารกิจกรรม และพื้นที่แสดงความคิดเห็น

2. การสื่อสารแบบเผชิญหน้า มีตัวอย่างดังนี้ (Men, 2014)

- รูปแบบ การจัดกิจกรรมที่เน้นการพบปะโดยตรง เช่น การประชุมคณะ, กิจกรรมพบปะสังสรรค์, และการอบรมสัมมนา

- วิธีการ การเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การรับฟังอย่างตั้งใจ และการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง

- ตัวอย่าง โครงการ "สภามหาวิทยาลัยสวนดุสิตพบนักศึกษา" เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาแต่ละคณะวิชาโดยตรง

3. สื่อสิ่งพิมพ์ มีตัวอย่างดังนี้ (Welch, 2012)

- รูปแบบ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว, โปสเตอร์, และรายงานประจำปี

- วิธีการ การเผยแพร่ข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนักศึกษาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจและเข้าถึงได้ง่าย

- ตัวอย่าง “จดหมายข่าว” ที่เปิดพื้นที่ให้นักศึกษาและบุคลากรร่วมเขียนบทความและแสดงความคิดเห็นหรือวารสารรายเดือนที่รวบรวมกิจกรรมและผลงานของคณาจารย์และนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนส่งข่าวสารมาลงได้

4. การประชุมเชิงปฏิบัติการ มีตัวอย่างดังนี้ (Servaes & Malikhaio, 2005)

- รูปแบบ การจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษาและคณาจารย์ โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การระดมสมอง (Brainstorming) และการทำงานกลุ่ม (Group Discussion)

- วิธีการ จัดให้มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรหรือประเด็นทางสังคม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

- ตัวอย่าง “Future Skills” ที่ให้นักศึกษา อาจารย์ และผู้ประกอบการร่วมกันพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

5. การสนทนากลุ่ม มีตัวอย่างดังนี้ (Tufte & Mefalopulos, 2009)

- รูปแบบ การสนทนาในกลุ่ม (Focus Group Discussions) ที่มีผู้เข้าร่วมจากหลากหลายเพื่อหารือเกี่ยวกับประเด็นเฉพาะ

- วิธีการ ใช้คำถามเปิดเพื่อกระตุ้นการแสดงความคิดเห็น และบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อ

- ตัวอย่าง มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจัดสนทนากลุ่มระหว่างนักศึกษา อาจารย์ และศิษย์เก่าเพื่อพัฒนาหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

6. การสื่อสารผ่านการวิจัยเชิงมีส่วนร่วม มีตัวอย่างดังนี้ (White et al., 2010)

- รูปแบบ การวิจัยที่เน้นการมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ของชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายในการกำหนดปัญหา เก็บข้อมูล และวิเคราะห์ผล

- วิธีการ นักศึกษาและคณาจารย์ร่วมมือกับชุมชนเพื่อทำวิจัยที่ตอบสนองความต้องการจริง

- ตัวอย่าง มหาวิทยาลัยสวนดุสิตใช้โมเดล “หอมขจรฟาร์ม” เป็นพื้นที่วิจัยแบบมีส่วนร่วมระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา และเกษตรกรในท้องถิ่น โดยร่วมกันวิจัยอนุรักษ์พันธุ์พืช เทคนิคการเพาะปลูก และผลิตภัณฑ์แปรรูปที่ตอบโจทย์ตลาดและการใช้ประโยชน์ในชุมชน

แนวทางการประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา

Men (2014) ได้นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

1. การจัดการเรียนการสอน มีดังนี้ 1.1) การพัฒนาหลักสูตรแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษา คณาจารย์ ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ 1.2) การจัดกิจกรรม

การเรียนการสอนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และ 1.3) การพัฒนาระบบการประเมินผลการเรียนรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียน

2. การวิจัย มีดังนี้ 2.1) การพัฒนาโจทย์วิจัยที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม 2.2) การส่งเสริมการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) และ 2.3) การเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยสู่สังคมในรูปแบบที่เข้าถึงได้ง่าย

3. การบริการวิชาการ มีดังนี้ 3.1) การสำรวจความต้องการและปัญหาของชุมชนเพื่อพัฒนาโครงการบริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการ 3.2) การจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 3.3) การติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการแบบมีส่วนร่วม

4. การบริหารจัดการองค์กร มีดังนี้ 4.1) การพัฒนานโยบายและแผนยุทธศาสตร์แบบมีส่วนร่วม 4.2) การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพ และ 4.3) การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาสามารถประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในหลายมิติเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ด้านช่องทางการสื่อสาร Jooste and van der Vyver (2014) ได้เสนอแนวทางการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ 1) สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์องค์กร เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ระบบการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ และจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ 2) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า เช่น การประชุมคณะกรรมการพบปะสังสรรค์ การอบรมและสัมมนา และ 3) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว ไปสเตอร์ แผ่นพับ และรายงานประจำปี

2. ด้านกระบวนการสื่อสาร Kunsch (2003) อธิบายว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา มี 3 ประเภท ได้แก่ 1) การสื่อสารแนวตั้ง (Vertical Communication) เป็นลักษณะเฉพาะของสถาบันการศึกษาใช้ในการควบคุมการดำเนินงานของบุคลากร ป้องกันปฏิกริยาด้านลบจากสาธารณะ เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างตามสายการบังคับบัญชา 2) การสื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นวิธีการแพร่กระจายข้อความในระดับเดียวกัน เป็นพื้นฐานในการสร้างความคิดเห็น ระบุความต้องการและผลประโยชน์ร่วมกัน และนำเสนอประเด็นต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง และ 3) การสื่อสารแบบผสม (Mixed Communication) เป็นรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถาบันอุดมศึกษา มีการผสมผสานการเปิดกว้างทั้งในแนวตั้งและแนวนอน เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแนวทแยง ทำให้อัปเดตจากนักศึกษาสามารถถูกรับรู้โดยผู้บริหารระดับสูงได้ง่ายขึ้น

3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย White et al. (2010) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในระดับต่างๆ ได้แก่ 1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 2) การแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ 3) การร่วมผลิตสื่อและเนื้อหา 4) การร่วมวางแผนและตัดสินใจ และ 5) การร่วมบริหารจัดการ โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละกลุ่ม

4. ด้านกลยุทธ์การสื่อสาร Welch (2012) นำเสนอแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1) การพัฒนาเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย 2) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม 3) การสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการมีส่วนร่วม 4) การสร้างความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการสื่อสาร และ 5) การประเมินและพัฒนาการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่ 1) การสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร 2) การพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร 3) การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ และ 5) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ ยังต้องมีการประเมินผลการสื่อสาร ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการสื่อสาร เช่น การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ความเข้าใจในเนื้อหา การตอบสนองและมีส่วนร่วม 2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งใน

ด้านเนื้อหา ช่องทาง และกระบวนการ และ 3) ผลกระทบต่อองค์กร เช่น การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม และการบรรลุเป้าหมายองค์กร

ความท้าทายของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีความท้าทายดังนี้

1. ความท้าทายด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ Benneworth and Jongbloed (2010) ได้แสดงให้เห็นว่า สถาบันอุดมศึกษามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มที่ต้องพิจารณาในการดำเนินกลยุทธ์การสื่อสาร ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรวิชาการ พนักงาน ครอบครัวยุทธศาสตร์ หน่วยงานกำกับดูแล คู่แข่ง ผู้บริจาค ศิษย์เก่า และหน่วยงานภาครัฐ สถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายในการตอบสนองความต้องการที่อาจมีความขัดแย้งกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้

2. ความท้าทายด้านการสร้างการมีส่วนร่วม Bessette (2004) กล่าวถึงอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ อุปสรรคทางกายภาพ (ระยะทาง พื้นที่) อุปสรรคทางสังคม (แนวคิดการดำเนินชีวิตที่แตกต่าง) อุปสรรคด้านความรู้ (ประสบการณ์ไม่เพียงพอ) อุปสรรคทางจิตวิทยาสังคม (ความเคยชิน ประเพณี ทัศนคติ) รวมถึงอุปสรรคทางการเมือง เศรษฐกิจ เทคนิค และภาษา นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคเฉพาะในกระบวนการศึกษา เช่น การบิดเบือน การละเว้น การมีข้อมูลที่มากเกินไป และการจัดจังหวะเวลาที่ไม่เหมาะสม

3. ความท้าทายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร Men (2014) กล่าวว่า แม้สื่อสังคมออนไลน์จะเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมในการใช้งานส่วนตัว แต่กลับเป็นช่องทางที่ได้รับการยอมรับและการเข้าถึงน้อยที่สุดจากบุคลากร ในฐานะเครื่องมือสื่อสารขององค์กร นอกจากนี้ ยังพบว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากบุคลากร แต่มักมีข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร

4. ความท้าทายด้านการประสานงานและการบูรณาการ Lordache-Platis and Josan (2009) กล่าวว่า การประสานงานระหว่างทีมสื่อสารและผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายใน โดยเฉพาะในช่วงการเลือกตั้งผู้บริหารที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการประสานงานด้านการสื่อสาร เนื่องจากมีกลุ่มการเมืองที่มีผลประโยชน์แตกต่างกัน

ดังนั้นการพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง มีดังนี้ 1) ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์และให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณที่เพียงพอ และการสร้างแรงจูงใจและการยกย่องชมเชยผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการสื่อสาร 2) การพัฒนาความสามารถของบุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ และ 3) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ การส่งเสริมค่านิยมการเปิดกว้างและการรับฟังความคิดเห็น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและไว้วางใจกัน และการลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน

บทวิเคราะห์ บทสังเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

บทวิเคราะห์วิจารณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม: ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ในหลายมิติ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา พบประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาดังนี้

ประการที่ 1 พื้นฐานทางทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษามีพื้นฐานจากทฤษฎีสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ทฤษฎีการศึกษาแบบเสวนาของ Paulo Freire ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

ของ UNESCO และทฤษฎีพื้นที่สาธารณะของ Habermas ทฤษฎีเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการเปิดพื้นที่ให้ทุกฝ่ายได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสร้างความเข้าใจร่วมกัน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมจึงไม่ใช่เพียงการสื่อสารทางเดียวหรือการรับฟังความคิดเห็นเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีบทบาทตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ ไปจนถึงการประเมินผล โดยคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการตามแนวคิดของ UNESCO คือ การเข้าถึง (Access) การมีส่วนร่วม (Participation) และการจัดการตนเอง (Self-Management)

ประการที่ 2 รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่หลากหลาย สถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่หลากหลาย ทั้งสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า สื่อสิ่งพิมพ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสนทนากลุ่ม และการสื่อสารผ่านการวิจัยเชิงมีส่วนร่วม แต่ละรูปแบบมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน แม้ว่าสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมในการใช้งานส่วนตัว แต่กลับเป็นช่องทางที่ได้รับการยอมรับและการเข้าถึงน้อยที่สุดจากบุคลากรในฐานะเครื่องมือสื่อสารขององค์กร ขณะที่การสื่อสารแบบเผชิญหน้าได้รับการยอมรับเป็นอย่างดี แต่ก็มีข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร (Men, 2014) สถาบันอุดมศึกษาจึงควรพิจารณาเลือกใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

ประการที่ 3 ความท้าทายและปัจจัยแห่งความสำเร็จ การพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ ด้านการสร้างการมีส่วนร่วม ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านการประสานงานและการบูรณาการ โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บริหาร การพัฒนาความสามารถของบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมประสบความสำเร็จ

ประการที่ 4 การประยุกต์ใช้ในการกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาสามารถประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการกิจหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการองค์กร (Men, 2014) การประยุกต์ใช้ในแต่ละด้านต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ซึ่ง Benneworth and Jongbloed (2010) ได้แสดงให้เห็นว่า สถาบันอุดมศึกษามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรวิชาการ พนักงาน ครอบครัวยุทธศาสตร์ หน่วยงานกำกับดูแล คู่แข่ง ผู้บริจาค ศิษย์เก่า และหน่วยงานภาครัฐ การตอบสนองความต้องการที่อาจมีความขัดแย้งกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้เป็นความท้าทายสำคัญ

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา แต่การพัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการบูรณาการองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ทั้งด้านนโยบาย โครงสร้าง กระบวนการ และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการตอบสนองความต้องการของสังคม

จากการศึกษาทฤษฎีและการประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ที่สำคัญได้ดังนี้

ประการที่ 1 การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้าง กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการศึกษาแบบเสวนาของ Paulo Freire ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนาของ UNESCO และทฤษฎีพื้นที่สาธารณะของ Habermas ซึ่งทั้งหมดเน้นย้ำความสำคัญของการสื่อสารสองทาง การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างกระบวนการสื่อสารที่เป็นประชาธิปไตย

ประการที่ 2 การพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพในสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย การพัฒนากลไก

การรับฟังความคิดเห็น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร และการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง องค์กรประกอบเหล่านี้ควรได้รับการพัฒนาอย่างบูรณาการ และสอดคล้องกัน

ประการที่ 3 รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นการผสมผสานระหว่างการสื่อสาร แนวตั้งและแนวนอน โดยมีการเปิดกว้างทั้งในแนวตั้งและแนวนอน และเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแนวทแยง การสื่อสารแบบผสมนี้ช่วยให้ข้อความจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับสามารถถูกรับรู้และตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ 4 การประยุกต์ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินการได้ทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการองค์กร โดยต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ การสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับแต่ละพันธกิจ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

ประการที่ 5 ความสำเร็จของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บริหาร การพัฒนาความสามารถของบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม และการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ นอกจากนี้ ยังต้องมีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้งด้านนโยบาย โครงสร้าง กระบวนการ และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้าง วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม เพื่อช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ที่มีประสิทธิภาพได้

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

1. การพัฒนานโยบายและกลยุทธ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม สถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายและ กลยุทธ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตั้งแต่ การวางแผน การดำเนินการ ไปจนถึงการประเมินผล นโยบายและกลยุทธ์

2. การสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมต้องอาศัยการสร้าง วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม โดยมีแนวทางดังนี้ การส่งเสริมค่านิยมการเปิดกว้างและการรับฟัง ความคิดเห็น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและไว้วางใจกัน และการสร้างพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นและการทำงานร่วมกัน

3. การพัฒนาระบบและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย โดยคำนึงถึงความต้องการ และ พฤติกรรมการสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการสื่อสาร แบบมีส่วนร่วม การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ และการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ การถ่ายทอดประสบการณ์

5. การบูรณาการการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในทุกภารกิจของสถาบัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เช่น การนำการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน การพัฒนา โครงการบริการวิชาการที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ในการพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

บทสรุป

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แต่ในขณะเดียวกันก็นำมาซึ่งความท้าทายหลายประการที่สถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญและหาแนวทางแก้ไข สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายสำคัญในการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

ทั้งด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและอาจมีความขัดแย้งกัน ด้านการสร้างการมีส่วนร่วมที่มีอุปสรรคทั้งทางกายภาพ สังคม ความรู้ และจิตวิทยา ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสารที่ต้องปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และด้านการประสานงานที่อาจได้รับผลกระทบจากการเมืองภายในองค์กร

การพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้เป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการบูรณาการแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีสำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีการศึกษาแบบเสวนาของ Freire ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนาของ UNESCO และทฤษฎีพื้นที่สาธารณะของ Habermas เข้ากับบริบทเฉพาะของแต่ละสถาบัน โดยพัฒนาระบบการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีบทบาทในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ ไปจนถึงการประเมินผล

ความสำเร็จในการเผชิญความท้าทายและพัฒนาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้เป็นกลไกขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษา ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์และให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารและความเข้าใจในหลักการของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

ในที่สุด การพัฒนาระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่สามารถเอาชนะความท้าทายต่าง ๆ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ต้องอาศัยการบูรณาการองค์ประกอบสำคัญอย่างเป็นระบบ ทั้งด้านนโยบาย โครงสร้าง กระบวนการ และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม เมื่อสถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการความท้าทายเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมจะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสถาบันอุดมศึกษาและการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง

Reference

- Benneworth, P., & Jongbloed, B. W. (2010). Who matters to universities? A stakeholder perspective on humanities, arts and social sciences valorisation. *Higher Education*, 59(5), 567–588. <https://doi.org/10.1007/s10734-009-9265-2>
- Bessette, G. (2004). *Involving the community: A guide to participatory development*. Canada: International Development Centre.
- Elsharnouby, T. H. (2015). Student Co-creation Behavior in Higher Education: The Role of Satisfaction with the University Experience. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(2), 238–262. <https://doi.org/10.1080/08841241.2015.1059919>
- Freire, P. (1968). *Pedagogy of the oppressed*. Continuum.
- Habermas, J. (1998). *Between facts and norms: Contributions to a discourse theory of law and democracy*. MIT Press.
- lordache-Platis, M., & Josan, I. (2009). Communication efficiency within higher education institutions: The case of Romania. *European Research Studies*, 12(2), 55–66. <https://doi.org/10.35808/ersj/220>
- Jacobson, L. T. (2003). Participatory communication for social change: The relevance of the theory of communicative action. *Annals of the International Communication Association* 27(1), 87–123. <https://doi.org/10.1080/23808985.2003.11679023>

- Jooste, J., & van der Vyver, C. (2014). Participatory communication and perceptions amongst staff members at a tertiary education institution. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(7), 631–646. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n7p631>
- Kunsch, M. M. K. (2003). *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada* [Public relations planning in integrated communication]. Summus Editorial.
- Men, L. R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284. <https://doi.org/10.1177/0893318914524536>
- Singhal, A. (2001). *Facilitating community participation through communication*. UNICEF.
- Servaes, J., & Malikhao, P. (2005). Participatory communication: The new paradigm. In O. Hemer & T. Tufte (Eds.), *Media & global change: Rethinking communication for development* (pp. 91–103). Nordicom; CLACSO.
- Tufte, T., & Mefalopulos, P. (2009). *Participatory communication: A practical guide*. The World Bank.
- Welch, M. (2012). Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal communication. *Public Relations Review*, 38(2), 246–254. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.017>
- White, C., Vanc, A., & Stafford, G. (2010). Internal communication, information satisfaction, and sense of community: The effect of personal influence. *Journal of Public Relations Research*, 22(1), 65–84. <https://doi.org/10.1080/10627260903170985>

คณะผู้เขียน

ปัทมา ลักษณะโยธิน

กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนราชสีห์มา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โทร. 0 2244 5029
e-mail: pattama_lak@dusit.ac.th

ศุภศิริ บุญประเวช

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนราชสีห์มา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โทร. 0 2244 5849
e-mail: supasiri_boo@dusit.ac.th

วีณัฐ สกุลหอม

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนราชสีห์มา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โทร. 0 2244 5501
e-mail: venus_sku@dusit.ac.th

พิทักษ์ จันทร์เจริญ

สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนราชสีห์มา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โทร. 0 2244 5001
e-mail: pitauk_cha@dusit.ac.th