รับเข้าระบบ : 27/02/2569
พิจารณา : 12/06/2569
สิ้นสุดกระบวนการ : 1/08/2569

การสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

Strategic Communication for Driving Smart City Development

กฤษฎา ปานบำรุง[1], วิทยาธร ท่อแก้ว[2]
Kritsada Phanbamrung*[1], Wittayatorn Tokeaw[2]

บทคัดย่อ

การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยอาศัยการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะสามารถวิเคราะห์ได้เป็น 4 บทบาท ได้แก่ 1) การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้ 2) การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง 3) การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม และ 4) การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใส โดยแนวทางการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมในขับเคลื่อนพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย ได้แก่ 1) การกำหนดแผนยุทธศาสตร์การสื่อสารให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทเมืองอัจฉริยะ 2) การสื่อสารเชิงนโยบายที่โปร่งใสและต่อเนื่อง 3) การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การจัดการความขัดแย้งและการสร้างฉันทามติ 5) การสร้างแบรนด์เมืองอัจฉริยะ 6) การใช้ข้อมูลและนวัตกรรมเพื่อการสื่อสาร และ 7) การพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ผลการวิเคราะห์การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในขับเคลื่อนพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยสะท้อนให้เห็นว่า ความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่เมืองอัจฉริยะไม่ได้ขึ้นอยู่กับมิติทางเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการบูรณาการกลยุทธ์การสื่อสารทั้ง 7 ด้านนี้เพื่อลดช่องว่างความซับซ้อนเชิงโครงสร้างและพฤติกรรม โดยมีเป้าหมายสุดท้ายคือการขับเคลื่อนพลเมืองให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเมืองร่วมกันอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การสื่อสารเชิงกลยุทธ์, เมืองอัจฉริยะ, การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน, การมีส่วนร่วม, พลเมืองอัจฉริยะ

[1] สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University
[2] รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Associate Professor Dr., Advisor, School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University
*Corresponding author: ceo@cctv.co.th

Abstract

The development of smart cities is a crucial approach to enhancing citizens' quality of life and strengthening national competitiveness through the integration of digital technologies, infrastructure, and effective urban management. The role of strategic communication in driving smart city initiatives can be analyzed into four dimensions: (1) communication for awareness and knowledge dissemination, (2) communication for change management (3) communication for stakeholder participation, and (4) communication for trust and transparency. Appropriate strategic communication approaches for advancing smart city development in Thailand include: (1) integrating communication strategies into the national smart city master plan, (2) ensuring transparent and continuous policy communication, (3) fostering stakeholder engagement, (4) managing conflicts and building consensus, (5) developing smart city branding, (6) utilizing data and innovation for communication, and (7) strengthening communication competencies of administrators at all levels involved in smart city development. The analysis indicates that successful smart city transformation relies heavily on these 7 communication dimensions to bridge structural and behavioral gaps, ultimate creating a shared sense of local ownership for sustainable urban digital transition.

Keywords: Strategic Communication, Smart City, Sustainable Urban Development, Participation, and Smart People

บทนำ

แนวคิด "เมืองอัจฉริยะ" (Smart City) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นอนาคตของการพัฒนาเมืองทั่วโลก โดยเป็นการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ากับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริการของเมืองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนและทรัพยากร และที่สำคัญที่สุดคือการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย (The Royal Society, 2019) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ได้กลายเป็นวาระสำคัญของการบริหารจัดการเมืองต่างๆ ทั่วโลก ในศตวรรษที่ 21 จากความท้าทายทั้งในด้านการจัดการทรัพยากร การคมนาคมขนส่ง สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้กับประชากรภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เมืองอัจฉริยะจึงมิได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมืองเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างระบบนิเวศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาพื้นที่ การจัดการข้อมูลเมือง การมีส่วนร่วมของประชาชน และการสร้างนวัตกรรมทางสังคม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้ใช้ประโยชน์และนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการจัดการเมือง ลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรของเมือง เพื่อให้ประชาชนในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอย่างยั่งยืน โดยการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยได้มี

การวางแนวทางไว้ในแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (พ.ศ. 2561-2565) ที่ได้กำหนด 7 ด้านหลักของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ได้แก่ 1) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) 2) การสัญจรอัจฉริยะ (Smart Mobility) 3) พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) 4) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) 5) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) 6) พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) และ 7) การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) แต่อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จ ต้องสร้างความเข้าใจ การยอมรับ และการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจหลักของเมืองอัจฉริยะที่ยั่งยืน ดังนั้นการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการออกแบบและดำเนินการสื่อสารอย่างมีเป้าหมายและสอดคล้องกับบริบทของเมืองอัจฉริยะ ได้แก่ 1) การกำหนดวาระสาธารณะและสร้างภาพอนาคตร่วมระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน 2) การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง และ 3) การสร้างความไว้วางใจและความชอบธรรมต่อการดำเนินนโยบายและโครงการเมืองอัจฉริยะ

นอกจากนี้ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ยังมีบทบาทในการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) และการสร้างฉันทามติ (Consensus Building) ร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดกับเมืองอัจฉริยะ เช่น กรณีภูเก็ตสมาร์ทซิตี้ (Phuket Smart City) เมืองนำร่องในการมุ่งเน้น "การท่องเที่ยวอัจฉริยะ" (Smart Tourism) และความปลอดภัย มีการจัดทำข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวและทำงานร่วมกับโครงข่ายกล้อง AI ในจังหวัด หรือในกรณีประเทศสิงคโปร์ก็ได้มีการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย รวมถึงการจัดการจราจร และสร้างการตระหนักรู้ในการสร้างเมืองอัจฉริยะเพื่อให้พลเมืองตระหนักรู้ถึงบทบาทหน้าที่และการปรับตัวทางดิจิทัล เนื่องจากการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง การใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่เชื่อมต่อข้อมูลที่หลากหลายเข้าด้วยกัน เช่น การปรับใช้พื้นที่เมืองใหม่ การปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน การรักษาสมดุลของธรรมชาติและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การบริหารภาครัฐเพื่อการเข้าถึงการบริการของภาครัฐ หรือการจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลของประชาชน เป็นต้น ซึ่งการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจึงอาจก่อให้เกิดความกังวลในผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้ ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีกลยุทธ์ ย่อมช่วยลดการต่อต้านจากสังคมและทำให้การขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะดำเนินไปได้อย่างมีส่วนร่วม ราบรื่น และยั่งยืน

ความสำคัญของเมืองอัจฉริยะ

ในประเทศไทยคำว่า “เมืองอัจฉริยะ” ได้รับการผลักดันอย่างจริงจังภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยกำหนดให้สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนเมืองนำร่อง เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น เป็นต้น ทั้งด้านการท่องเที่ยวอัจฉริยะ การคมนาคมอัจฉริยะ และการบริการสาธารณะอัจฉริยะ ให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติที่มีวัตถุประสงค์ให้เมืองอัจฉริยะเป็น “เครื่องมือเชิงยุทธศาสตร์” ของการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเมืองอัจฉริยะเป็นการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลและ

นวัตกรรมเข้ากับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริการของเมืองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และการใช้ทรัพยากร รวมไปถึงการสนับสนุนความคล่องตัวของธุรกิจ การเชื่อมโยงของธุรกิจต่างๆ ภายในเมือง และการพัฒนาสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมทางธุรกิจที่เอื้อต่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ทำให้ “เมืองอัจฉริยะ” จะมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ 1) การเข้าถึงพลังงานสะอาดสู่ครัวเรือนต่างๆ เพื่อลดการพึ่งพาพลังงานในรูปแบบเดิม ลดมลพิษทางอากาศ และลดก๊าซเรือนกระจก 2) การเข้าถึงการเดินทางและขนส่งที่มีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการจราจร เพิ่มความปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3) การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วเพื่อสร้างสุขภาวะที่ดี ผ่านการมีสุขภาพที่ดี การเสริมสร้างสุขอนามัย และการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร 4) การสร้างสังคมปลอดภัยที่ลดปัญหาอาชญากรรมผ่านการออกแบบและการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในเชิงป้องกัน 5) การมีสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาการท่องเที่ยว และการใช้อาคารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม 6) การสร้างพลเมืองที่มีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล ลดค่าใช้จ่าย และการเคารพสังคมวัฒนธรรมที่เท่าเทียม รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการอยู่ร่วมกันในสังคม 7) การบริหารภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและการเข้าถึงด้านการบริการของภาครัฐ มีรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การสร้างความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ความโปร่งใสในการบริหารภาครัฐ และการตรวจสอบภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และ 8) การส่งเสริมการเติบโตและการขยายธุรกิจผ่านระบบดิจิทัลและนวัตกรรมที่สนับสนุนการเชื่อมโยงทางธุรกิจภายในเมือง

หัวใจสำคัญของเมืองอัจฉริยะ จึงเป็นเรื่องของการมีชุดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึก และมีเทคโนโลยีในการติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์แบบทันท่วงทีเพื่อช่วยให้การตัดสินใจเชิงนโยบายมีความแม่นยำและตอบสนองต่อปัญหาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเมืองอัจฉริยะยังช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถทางเศรษฐกิจในการดึงดูดการลงทุนจากภาคเอกชนและต่างประเทศ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมดิจิทัลและนวัตกรรมต่างๆ เช่น ฟินเทค (FinTech) เฮลท์เทค (HealthTech) และการท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart Tourism) ซึ่งช่วยสร้างงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ประเทศไทยมีการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครและหัวเมืองใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เมืองต่างๆ เผชิญปัญหาการจราจรติดขัด มลพิษทางอากาศ และความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการสาธารณะ การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ จึงเป็นแนวทางสำคัญในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ของเมืองที่เกิดขึ้น และยกระดับการบริหารจัดการเมืองให้มีความยั่งยืน นอกจากนี้ การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจึงไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน แต่ยังเป็นการสร้างระบบเศรษฐกิจใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ให้กับพื้นที่ของเมือง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายได้ง่าย เช่น การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการแสดงความคิดเห็น การเข้าถึงข้อมูลสาธารณะต่างๆ และการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาเมืองร่วมกันของทุกภาคส่วน ซึ่งจะนำมาซึ่งการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม สร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับวิกฤต เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านระบบติดตามและแจ้งเตือนอัจฉริยะ

รวมถึงการใช้ข้อมูลเพื่อการวางแผนเชิงป้องกัน ดังนั้น การพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยจึงไม่ควรเป็น “ทางเลือก” แต่เป็น “ความจำเป็น” ที่ต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและแข่งขันได้ในเวทีโลก

แนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

โครงการเมืองอัจฉริยะหลายแห่งทั่วโลกเผชิญความล้มเหลว เนื่องจากขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้กำหนดนโยบาย ผู้พัฒนาเทคโนโลยี และประชาชนผู้ใช้งานจริง (Hollands, 2008) โดยการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication) ช่วยให้เกิดการออกแบบและดำเนินการสื่อสารอย่างมีเป้าหมายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือกลยุทธ์ขององค์กรหรือสังคม (Hallahan et al., 2007) ในบริบทของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์สามารถเข้ามามีบทบาทสำคัญ ได้แก่ 1) การกำหนดวาระสาธารณะและสร้างภาพอนาคตร่วม (Shared Vision) ระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน 2) การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง และ 3) การสร้างความไว้วางใจและความชอบธรรม (Legitimacy) ต่อการดำเนินนโยบายและโครงการเมืองอัจฉริยะ โดยการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจึงสามารถอธิบายได้ผ่านกรอบแนวคิดการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Communication for Social Change) และการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วม (Participatory Communication) ซึ่งเน้นการสร้างพื้นที่สาธารณะสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ (Servaes, 2008) จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีกลยุทธ์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเป็นอย่างมาก

ดังนั้น บทบาทของการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจึงทำหน้าที่สร้างการเรียนรู้และยอมรับของประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการเมือง ลดค่าใช้จ่าย และการใช้ทรัพยากรของเมืองของประชาชนในพื้นที่ การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จ จึงเป็นเรื่องที่ผู้มีบทบาทในการบริหารและจัดการเมืองต้องใช้กลไกการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วม การนำเสนอกรณีศึกษาเมืองอัจฉริยะทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ตลอดจนนำเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของประเทศไทยอย่างยั่งยืน ผ่านการวางแผนการสื่อสารอย่างมีเป้าหมาย เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (พ.ศ. 2561-2565) ที่ไม่ใช่แค่การส่งข้อมูลสื่อสารออกไปว่าเมืองอัจฉริยะคืออะไรเท่านั้น แต่ต้องสื่อสารไปยังประชาชนผู้เกี่ยวข้องอย่างมีจุดมุ่งหมายและวัดผลได้ และมีเป้าหมายหลักของการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างความเข้าใจร่วมกันของประชาชนในเมือง สื่อสารภาพลักษณ์และคุณค่าของการเป็นเมืองอัจฉริยะ และที่สำคัญคือการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเมืองอัจฉริยะ

แนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ สามารถแบ่งเป็น 5 กลยุทธ์หลักๆ ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร ต้องชัดเจนว่านโยบายภาครัฐมีแนวทางและทิศทางต่อเมืองอัจฉริยะในแต่ละแห่งหรือแต่ละพื้นที่อย่างไร รวมถึงการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้และยอมรับของประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาดกับประชาชนได้อย่างไร ประชาชนในเมืองอัจฉริยะจะได้ประโยชน์อย่างไรเพื่อสร้างการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ 2) การทำความรู้จักกลุ่มประชาชนในพื้นที่ที่จะขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ รวมไปถึงกลุ่มผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้เสีย เช่น ธุรกิจในพื้นที่ หน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาทต่อการกำหนดนโยบาย เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์ วางแผนการสื่อสาร และปรับเนื้อหาการสื่อสารให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม 3) เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การประกาศแผนขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะในทางออฟไลน์ (Offline) ผ่านประกาศในหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และออนไลน์ (Online) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรืออีเมลล์ เป็นต้น รวมไปถึงการสื่อสารเรื่องการพัฒนาเมืองอัจฉริยะผ่านกิจกรรมทางสังคมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมของภาครัฐและภาคเอกชนอีกด้วย 4) การสร้างเนื้อหาการสื่อสารที่มีคุณภาพและสื่อสารอย่างสม่ำเสมอในเนื้อหาของประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่เป็นเมืองอัจฉริยะ และการสื่อสารที่สร้างการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาด และ 5) การวัดผลและปรับปรุงตัวชี้วัดของการสื่อสารเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านเทคโนโลยี เช่น การสำรวจการเข้าใจและความพร้อมเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ การสำรวจความรู้ของประชาชนด้านเทคโนโลยี หรือระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประชาชนในพื้นที่

การบูรณาการแนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เข้ากับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจะช่วยให้การสื่อสารไม่เป็นเพียงการ “ส่งสาร” จากนโยบายภาครัฐไปยังประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการสร้างความรู้สึกร่วมและความเป็นเจ้าของ (Sense of Ownership) ต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

ความท้าทายของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะผ่านการสื่อสารกับผู้ส่วนได้ส่วนเสีย

ในการศึกษาครั้งนี้ คำว่า "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" (Stakeholders) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการดำเนินโครงการเมืองอัจฉริยะ ซึ่งครอบคลุม 4 ภาคส่วนหลัก ได้แก่ 1) ภาครัฐ 2) ภาคเอกชนและนักลงทุน 3) สถาบันการศึกษาหรือนักวิชาการ และ 4) ภาคประชาชนหรือผู้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่เมืองที่พัฒนา ซึ่งความท้าทายสำคัญของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) คือ การบริหารความคาดหวังและความซับซ้อน (Complexity) จากความแตกต่างของประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาชน ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีประสบการณ์ ผลประโยชน์ ความคาดหวัง และระดับการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป การเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะนอกจากกำหนดเป็นนโยบายและผลักดันจากภาครัฐแล้ว การสร้างการมีส่วนร่วมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงความแตกต่างเหล่านี้ให้กลายเป็นพลังร่วม (Collective Action) ที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ยังมีบทบาทในการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) และการสร้างฉันทามติ (Consensus Building) เนื่องจากการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อจะรักษาสมดุลของธรรมชาติและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างสมดุลและยั่งยืน ผ่านการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) การบริหารภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการหรือขอข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ความโปร่งในการบริหารงาน และการตรวจสอบทำดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งที่ผ่านมาในประเทศไทย ปัญหาการเข้าถึงบริการของภาครัฐยังไม่สะดวกสบาย ต้องไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง รวมไปถึงการขอข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อการตรวจสอบและติดตามในเรื่องต่างๆ ยังกระทำได้ยาก มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และใช้เวลานานในปัจจุบัน 2) ด้านการเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility) การปรับปรุงการเดินทางและระบบขนส่งอย่างเป็นเครือข่าย มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งที่ผ่านมาในประเทศไทยเผชิญปัญหาเรื่องประสิทธิภาพของการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะที่ไม่ปลอดภัยและสร้างมลพิษทางอากาศอยู่เป็นจำนวนมาก 3) ด้านการดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผ่านการมีระบบควบคุมตรวจสอบและออกแบบการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทั้งในเชิงป้องกันและปราบปรามที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการมีสุขภาพที่ดีและเสริมสร้างสุขผ่านการบริหารจัดการเพื่อการเข้าถึงระบบการดูแลรักษาสุขภาพแบบครบวงจร ซึ่งที่ผ่านมาในประเทศไทยปัญหาความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีอยู่เป็นจำนวนมาก เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอาชญากรรมขึ้น ยังไม่มีระบบการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเสียหายและขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ระบบสาธารณสุขยังมีไม่เพียงพอ การใช้บริการด้านสาธารณสุขยังมีความแออัดและไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน 4) ด้านพลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) การมีประชาชนที่มีความรู้และความเข้าใจต่อเทคโนโลยีดิจิทัล ลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมทางสังคมและการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งที่ผ่านมาในประเทศไทย ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงและเข้าใจเทคโนโลยี มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น การใช้ธุรกรรมออนไลน์ที่มากขึ้น แต่ก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีอยู่เป็นจำนวนมาก เห็นได้จากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นจำนวนมากในแต่ละปี และในประเทศไทยยังมีประชาชนที่มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาเมืองที่น้อย จะจำกัดการมีส่วนร่วมเฉพาะกลุ่มองค์กรภาคประชาชน หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ทำให้การมีส่วนร่วมทางการเมืองและการร่วมผลักดันการเปลี่ยนแปลงของเมืองยังจำกัดอยู่เพียงกลุ่มเล็กๆ เท่านั้น 5) ด้านเศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) เพื่อส่งเสริมการเติบโตและการขยายธุรกิจใหม่ๆ ผ่านระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการพัฒนาระบบนิเวศของธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ ซึ่งที่ผ่านมาในประเทศไทย ถึงแม้ว่าภาคเอกชนจะมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังจำกัดอยู่ในพื้นที่เมืองขนาดใหญ่เท่านั้น และเป็นการนำเข้าเทคโนโลยีสำเร็จรูปจากต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ใน

ลักษณะต่างคนต่างทำ และมาจากภาคเอกชนที่มีขนาดใหญ่เป็นสำคัญ ทำให้ขาดการเชื่อมโยงที่เป็นระบบและไม่เอื้อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมทางธุรกิจ 6) ด้านพลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้พลังงาน การสร้างพลังงาน และการส่งพลังงานไปสู่ครัวเรือนอย่างมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งที่ผ่านมาในประเทศไทย เผชิญปัญหาด้านพลังงานส่งผลต่อค่าครองชีพของประชาชนเป็นอย่างมาก รวมถึงพึ่งพาการใช้พลังงานน้ำมันและก๊าซธรรมชาติทั้งในภาคครัวเรือนและภาคอุตสาหกรรมเป็นหลัก ทำให้ประเทศไทยและโลกเผชิญกับปัญหาก๊าซเรือนกระจก

บทบาทของการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

บทบาทการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะสามารถวิเคราะห์ได้เป็น 4 บทบาท ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้ (Awareness and Education) ถือเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เนื่องจากความรู้และความเข้าใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของเมืองอัจฉริยะ การสื่อสารอย่างมีกลยุทธ์จะช่วยเพิ่มความรู้และความเข้าใจ รวมถึงความสำคัญของการพัฒนาไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ เพราะหากไม่มีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารที่ชัดเจน การทำความรู้จักกับประชาชนในพื้นที่ การเลือกช่องทางที่เหมาะสมไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง การสร้างเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ย่อมไม่สามารถสื่อสารให้ประชาชนเห็นถึงประโยชน์ของการขับเคลื่อนการพัฒนาไปสู่เมืองอัจฉริยะได้ เมื่อไม่สามารถเห็นถึงความสำคัญ การมีส่วนร่วมย่อมไม่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเนื้อหาของสารที่จะใช้สื่อสารมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อการสร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้กับประชาชน โดยไม่ควรเน้นศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อนจนประชาชนไม่สามารถเข้าใจ แต่ควรมุ่งเน้นศัพท์เทคนิคต่างๆ ที่ง่าย และ "จับต้องได้" ในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างข้อความของสารที่ควรใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบขนส่งอัจฉริยะช่วยลดเวลาการเดินทางได้อย่างไร แอปพลิเคชันของเมืองช่วยให้เข้าถึงบริการสุขภาพได้ง่ายขึ้นได้อย่างไร เมืองอัจฉริยะจะทำให้ชีวิตคนในเมืองดีได้อย่างไร เป็นต้น บทบาทการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้ต่อการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะยังต้องสามารถสร้างภาพอนาคตร่วม (Shared Vision) ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจเป้าหมายการพัฒนาในทิศทางเดียวกัน ตัวอย่างกลยุทธ์การสื่อสารที่สร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้ ได้แก่ การสร้างสรรค์เนื้อหาที่ย่อยง่ายในรูปแบบต่างๆ (Content Marketing) เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น บทความ เพื่ออธิบายแนวคิดและประโยชน์ของโครงการเมืองอัจฉริยะ และการสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและสร้างวาระทางสังคม (Media Relations) เช่น การสื่อสารของโครงการภูเก็ต สมาร์ทซิตี้ ใช้การสื่อสารเชิงแบรนด์ (City Branding) เพื่อสร้างภาพลักษณ์เมืองท่องเที่ยวอัจฉริยะ โครงการเชียงใหม่ สมาร์ทซิตี้ ใช้การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และโครงการขอนแก่น สมาร์ทซิตี้ ใช้การสื่อสารเชิงนโยบายเพื่อดึงดูดการลงทุนและสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ต่อทิศทางของการขับเคลื่อนในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้เกิดขึ้นได้จริง

2. การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งสื่อสารกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดการยอมรับและพร้อมเปลี่ยนผ่านสู่เมืองอัจฉริยะที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตรูปแบบเดิมในหลายๆ เรื่อง เช่น การขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องอาศัยการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา พร้อมเรียนรู้ตลอดเวลา เปลี่ยนการใช้ทรัพยากรเป็นแบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้ กลยุทธ์การสื่อสารยังต้องมุ่งสื่อสารให้เกิดการจัดการการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความเข้าใจกับกลุ่มต่อต้านหรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความคาดหวังและช่วยเหลือให้ประชาชนปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง เพราะการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องการให้ประชาชนปรับตัวและยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้บริการรัฐดิจิทัล ระบบขนส่งอัจฉริยะ การจัดการพลังงานอัจฉริยะ ดังนั้นการสื่อสารเชิงกลยุทธ์จึงต้องออกแบบเพื่อสร้างแรงจูงใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน ตัวอย่างกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ กลยุทธ์ออกแบบสารและช่องทางให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย (Targeted Communication) และ กลยุทธ์การจัดอบรมให้ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลแก่ประชาชน เพื่อลดช่องว่างทางดิจิทัล และสร้างความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

3. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม (Participation and Engagement) ถือเป็นกลยุทธ์ทางการสื่อสารที่สำคัญ และมีส่วนสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เพื่อนำไปสู่การมีพลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) ที่มีความรู้และความเข้าใจในลักษณะประชาชนดิจิทัล กลยุทธ์การสื่อสารที่นอกเหนือจากการสร้างความรู้ให้กับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว แต่อีกปัจจัยหนึ่งคือ การสื่อสารที่มุ่งให้เกิดการยอมรับในการเกิดขึ้นของเมืองอัจฉริยะและพร้อมมีส่วนร่วมต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่บทบาทของภาครัฐก็ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการเมืองอัจฉริยะ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์จึงต้องออกแบบให้เป็น การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมต่อนโยบาย กระบวนการตัดสินใจ การออกแบบนโยบาย และการประเมินผลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงนโยบายต่างๆ เพื่อความสำเร็จของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เช่น กรณีประเทศสิงคโปร์ ใช้การสื่อสารนโยบาย “Smart Nation” ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนตระหนักถึงบทบาทของตนเองในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง หรือกรณีประเทศเกาหลีใต้ กรุงโซลแสดงให้เห็นว่าการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล “mVoting” ช่วยให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเมืองได้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนข้อมูลต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม ได้แก่ กลยุทธ์การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นและการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อระดมสมองและร่วมกันออกแบบเมือง (Public Hearings & Workshops) และกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยี เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถเสนอแนะปัญหา รายงานความเดือดร้อน และโหวตนโยบายต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เป็นต้น

4. การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใส (Trust and Transparency) โครงการเมืองอัจฉริยะมักเกี่ยวข้องกับการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมหาศาล (Big Data) ซึ่งบทบาทการสื่อสารที่สร้างความไว้วางใจและเชื่อใจ จึงมีความสำคัญเพื่อลดความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล บทบาทของการสื่อสารที่สร้างความไว้วางใจและความโปร่งใส จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เพราะโครงการการพัฒนาเมืองอัจฉริยะมักเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง เช่น การใช้ข้อมูลดิจิทัล การทำธุรกรรมและขอใช้บริการจากภาครัฐและเอกชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการพื้นที่เมืองจากข้อมูลเชิงลึกและประวัติการใช้พื้นที่ หรือการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งทำให้การขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนจำนวนมาก จึงอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องได้ การสื่อสารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) และสร้างฉันทามติ (Consensus Building) ภายใต้การสื่อสารที่โปร่งใสสร้างความไว้ใจได้ เนื่องจากความโปร่งใสในการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในนโยบายสร้างเมืองอัจฉริยะ ตัวอย่างกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใส ได้แก่ กลยุทธ์การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ (ที่ไม่ใช่ข้อมูลลับทางราชการ) ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ (Open Data Policy) และ กลยุทธ์การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ว่ามีการเก็บข้อมูลอะไร จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยต่อข้อมูลที่ได้รับไปอย่างไร เป็นต้น เมื่อพิจารณาบทบาทการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ทั้ง 4 ด้านข้างต้น จะพบความเชื่อมโยงในลักษณะกระบวนการที่ส่งต่อซึ่งกันและกัน โดยเริ่มจากการสร้างฐานความรู้ความเข้าใจเพื่อนำไปสู่กระบวนการเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพร้อม จึงเปิดพื้นที่สื่อสารสองทางเพื่อกระตุ้นความร่วมมือ และสร้างความไว้วางใจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวด้วยความโปร่งใส ดังนั้น ทั้ง 4 บทบาทนี้จึงไม่ได้ทำงานแยกส่วนกัน แต่เป็นฟันเฟืองที่ช่วยลดแรงต้านและเปลี่ยนสถานะของประชาชนจากบทบาท "ผู้ใช้งานเทคโนโลยี" ให้เป็น "ผู้ร่วมสร้างสรรค์เมือง"

แนวทางการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมในขับเคลื่อนพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย

แนวทางการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสม 7 แนวทางสำหรับประเทศไทยนี้ สังเคราะห์และประมวลมาจากช่องว่างความท้าทาย (Pain Points) ในบริบทสังคมไทยร่วมกับฐานแนวคิดของ Hallahan et al. (2007) และ Servaes (2008) เพื่อให้เห็นภาพทิศทางการขับเคลื่อนอย่างชัดเจน สามารถสรุปโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ได้ดังแผนภาพนี้



1. แผนยุทธศาสตร์การสื่อสารในแผนแม่บท
2. การสื่อสารเชิงนโยบายที่โปร่งใสต่อเนื่อง
3. การสร้างการมีส่วนร่วมผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล
4. การจัดการความขัดแย้งและสร้างฉันทามติ
5. การสร้างแบรนด์และเรื่องเล่าอัตลักษณ์เมือง
6. การใช้ข้อมูลและนวัตกรรมขับเคลื่อนสาร
7. การพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารท้องถิ่น

การสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ให้ประสบความสำเร็จในประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดแผนยุทธศาสตร์การสื่อสารให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทเมืองอัจฉริยะ ทำการกำหนดสารหลักและวิสัยทัศน์ร่วม (Core Message & Shared Vision) ที่สะท้อนเป้าหมายของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เช่น การเพิ่มความสะดวกสบายในการรับและใช้บริการกับภาครัฐ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เพิ่มสูงขึ้น ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติหรือใช้ทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ อย่างคุ้มค่า ควบคู่ไปกับการสื่อสารภาพอนาคตร่วม (Shared Vision) ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจทิศทางเดียวกัน ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ผ่านสื่อหลากหลาย ทั้งสื่อดั้งเดิม และสื่อดิจิทัล เพื่อสื่อสารผลักดันให้ประชาชนเชื่อมั่นและรับทราบผ่านการกำหนดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย งบประมาณ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน มีการจัดตั้ง “ศูนย์กลางการสื่อสารเมืองอัจฉริยะ” (Smart City Communication Hub) เพื่อทำหน้าที่กำหนดสารหลัก (Core Messages) และกำกับทิศทางการสื่อสารในทุกเมืองนำร่อง หรือมีการส่งเสริมการเรียนรู้ต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในสถาบันการศึกษา

2. การสื่อสารเชิงนโยบายที่โปร่งใสและต่อเนื่อง (Policy Communication) ภาครัฐต้องสื่อสารแผนนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความชอบธรรม ผ่านใช้ทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อดิจิทัลในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์กลางของหน่วยงานต่างๆ การพัฒนาแอปพลิเคชันเมืองอัจฉริยะ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีการเปิดเผยข้อมูลโครงการอย่างต่อเนื่อง เช่น งบประมาณ ผลการดำเนินงาน และผลกระทบต่อสังคม การสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลที่จะทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย และสื่อสารเชิงรุกในกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อลดความเข้าใจผิด และสร้างความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนโครงการเมืองอัจฉริยะ

3. การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) เปิดโอกาสให้ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาคส่วนต่างๆ ทางสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ได้แก่ การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมออกแบบนโยบายการขับเคลื่อนโครงการเมืองอัจฉริยะ รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น e-Consultation, e-Voting และการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชนในการเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนโครงการเมืองอัจฉริยะ รวมถึงการมีกลไกรับฟังและตอบสนองข้อคิดเห็นได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนหรือการเสนอแนะของประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสื่อสารให้ประชาชนเห็นว่าความคิดเห็นของพวกเขาได้รับการพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงที่เป็นรูปธรรม

4. การจัดการความขัดแย้งและการสร้างฉันทามติ (Conflict Management & Consensus Building)การพัฒนาเมืองอัจฉริยะอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง เช่น การใช้พื้นที่เมืองหรือการเก็บข้อมูลดิจิทัล และการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ควรเน้นการสื่อสารเชิงรุก (Proactive Communication) การเจรจา และการเปิดเผยข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจและฉันทามติ ผ่านการสื่อสารเพื่ออธิบายผลกระทบของโครงการต่อชุมชน การจัดเวทีเจรจาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควบคู่กับการใช้สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายเพื่อหาฉันทามติและเพิ่มการสนับสนุนจากสังคม รวมถึงเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavioral Change Communication) ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพร้อมปรับตัวและไม่เกรงกลัวการเปลี่ยนแปลง มีการออกแบบแคมเปญสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้างแรงจูงใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน และเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนยอมรับเทคโนโลยีใหม่

5. การสร้างแบรนด์เมืองอัจฉริยะ (Smart City Branding) การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ควรสร้างอัตลักษณ์เมือง (City Identity) ที่ชัดเจน เช่น “ภูเก็ต เมืองท่องเที่ยวอัจฉริยะ” หรือ “เชียงใหม่ เมืองสร้างสรรค์อัจฉริยะ” และการสร้างแบรนด์เมืองช่วยดึงดูดการลงทุน การท่องเที่ยว และสร้างความภาคภูมิใจให้กับประชาชนท้องถิ่น ใช้การสื่อสารเพื่อปลูกฝังทัศนคติและค่านิยมที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิตในเมืองอัจฉริยะ เช่น การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การเคารพสิ่งแวดล้อม หรือเมืองส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการสร้างเรื่องเล่า (Narrative) ที่ทรงพลัง เพื่อพัฒนาเรื่องเล่าหลักที่เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของเมืองอัจฉริยะเข้ากับอัตลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันในการขับเคลื่อนและผลักดันเมืองอัจฉริยะ

6. การใช้ข้อมูลและนวัตกรรมเพื่อการสื่อสาร (Data-driven Communication) ใช้ Big Data และ Open Data เพื่อสนับสนุนการสื่อสารเชิงนโยบายและการตัดสินใจ และการสื่อสารที่อ้างอิงข้อมูลจริงช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส รวมถึงการบูรณาการช่องทางการสื่อสาร (Omni-channel Communication) ผสมผสานช่องทางออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีปฏิสัมพันธ์กับโครงการได้จากทุกช่องทางที่สะดวก

7. การพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Capacity Building) จัดอบรมผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ เน้น

ทักษะการสื่อสารเชิงนโยบาย การจัดการความขัดแย้ง และการสร้างการมีส่วนร่วม และให้ความรู้กับผู้มีบทบาทในการบริหารและขับเคลื่อนนโยบายเมืองอัจฉริยะมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง มีการสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงระหว่างนโยบายระดับชาติกับการปฏิบัติในระดับท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนนโยบายเมืองอัจฉริยะ ให้เป็นไปตามแผนแม่บทเมืองอัจฉริยะ (พ.ศ. 2561–2565) และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมถึงพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผลการสื่อสารเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

แนวทางการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยควรครอบคลุมทั้งการกำหนดสารหลัก การสื่อสารเชิงนโยบาย การสร้างการมีส่วนร่วม การจัดการความขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การสร้างแบรนด์เมือง การใช้ข้อมูลเพื่อการสื่อสาร แนวคิดการสื่อสารเชิงกลยุทธ์จึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เพราะไม่เพียงแต่ช่วยกำหนดทิศทางและสร้างความเข้าใจร่วม แต่ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม การจัดการความขัดแย้ง และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน หากสามารถออกแบบและดำเนินการสื่อสารเชิงกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เมืองอัจฉริยะในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้จริง และการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารท้องถิ่น หากสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ เมืองอัจฉริยะไทยจะสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม การนำแนวทางทั้ง 7 ด้านไปปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน (KPIs) และสามารถวัดผลได้จริง โดยแบ่งกรอบเป้าหมายออกเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ 1) มิติการรับรู้และการยอมรับ ซึ่งประชาชนในพื้นที่นำร่องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ต้องรับรู้และเข้าใจประโยชน์ของโครงการเมืองอัจฉริยะ (Smart City) มีดัชนีความเชื่อมั่นต่อระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) อยู่ในระดับดีขึ้นไป 2) มิติด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วม ควรมีสัดส่วนของพลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) เข้าใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสารสองทางของเมือง (เช่น แพลตฟอร์มแจ้งร้องเรียนหรือร่วมโหวตนโยบาย) เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 10-15 ต่อปี และ 3) มิติขีดความสามารถการบริหารท้องถิ่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผ่านการอบรมทักษะการสื่อสารในภาวะวิกฤตและการจัดการความขัดแย้งภายในระยะเวลาแผนแม่บท ซึ่งตัวชี้วัดที่ชัดเจนเหล่านี้จะช่วยเปลี่ยนผ่านยุทธศาสตร์การสื่อสารบนหน้ากระดาษไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

Castells, M. (2012). Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age. Polity Press.

Digital Economy Promotion Agency. (2018). *Handbook for preparing smart city development plans*. https://www.depa.or.th/smart-city-plan/smart-city-office

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities. Vienna University of Technology.

Hallahan, K., Holtzhausen, D., van Ruler, B., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining strategic communication. International Journal of Strategic Communication, 1(1), 3–35.

Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? City, 12(3), 303-320.

Jensantikul, N. (2020). Smart cities: Definition and considerations for urban development. *Journal of Integrated Social Sciences*, 7(1), 3–20.

McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda-setting function of mass media. Public Opinion Quarterly, 36(2), 176–187.

Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research, 282–291.

Pitakthanin, A. (2024). *Strategic communication for driving livable and smart cities*. The City Leaders. https://thecityleaders.com

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Servaes, J. (2008). Communication for development and social change. SAGE Publications.

The City Leaders. (2024). Strategic Communication for Driving Livable and Smart Cities https://thecityleaders.com/livable-smart-city- Strategic Communication

The Royal Society. (2019). Smart cities: The role of technology and data in shaping our urban future. The Royal Society.