

การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาด
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) :
ศึกษาเปรียบเทียบรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสิงคโปร์*

MANAGING POLITICAL COMMUNICATIONS DURING CORONAVIRUS
DISEASE 2019 (COVID-19) PANDEMIC CRISIS: A COMPARATIVE STUDY OF
THE GOVERNMENTS OF THAILAND AND THE REPUBLIC OF SINGAPORE

ดร.ณรรณ ชาณูพิพัฒน์ชัย

Darunwan Chanpipattanachai

วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก

Political Communication College, KIRK University

Corresponding Author E-mail: darunwanchan@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาบริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 และ 2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติฯ ของรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสิงคโปร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1. บริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติฯ ของรัฐบาลไทย คือ การขาดแผนการบริหารวิกฤติ การสื่อสารไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนบริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติฯ ของรัฐบาลสิงคโปร์ คือ สิงคโปร์เป็นสังคมพหุวัฒนธรรม เป็นเกาะมีทรัพยากรจำกัด ทำให้ประชาชนตื่นตระหนกกันเกินไป 2. การเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติฯ ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ พบว่า รัฐบาลไทยไม่มีแผนบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ ขาดการประเมินสถานการณ์ ไม่มีกลยุทธ์การสื่อสารที่ชัดเจน การสื่อสารไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขาดการติดตามประเมินผล สำหรับกระบวนการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติของรัฐบาลสิงคโปร์มีแผนการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ ติดตามสถานการณ์ และจัดตั้งศูนย์บริหารวิกฤติ ผู้สื่อสารมีทักษะสื่อสารโดดเด่น ช่องทางการสื่อสารครอบคลุม มีการสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน และมีการติดตามประเมินผลเพื่อรับมือในระยะยาว

คำสำคัญ: การสื่อสารทางการเมือง; ภาวะวิกฤติ; ไวรัสโคโรนา 2019; ไทย; สิงคโปร์

Abstract

This research article aimed to study the context that affected political communications during the COVID-19 pandemic crisis and to compare the political communication processes during the COVID-19 outbreak crisis adopted by the governments of Thailand and that of the Republic of Singapore. The qualitative research was performed through published paper analyses and results from in-depth interviews with key informants.

The new learnings that could be extracted from this research were: 1. Leaders managing a crisis must have a vision and can communicate clearly and concisely to create trust among the people. 2. A crisis communication master plan was necessary for every country facing a crisis. 3. The centralization of authority in the hands of commanders who needed to gain expertise in crisis management and the lack of a risk management plan were the main factors that directly affected the effectiveness of managing Political Communications during the COVID-19 pandemics.

Keywords: Political communication; Crisis, COVID-19; Thai Government; Singaporean Government

บทนำ

ปี พ.ศ. 2562 โลกเผชิญกับภาวะวิกฤติโรคระบาดติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ COVID-19 นับเป็นวิกฤติการณ์ระดับโลก ทุกประเทศต่างได้รับผลกระทบโดยถ้วนหน้า เนื่องจากเป็นโรคระบาดที่ยังไม่มีวัคซีนป้องกันและเป็นอันตรายถึงชีวิต โดยพบการระบาดครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ซึ่งเชื้อไวรัสดังกล่าวได้แพร่กระจายไปในหลายประเทศในระยะเวลาที่รวดเร็ว ประชาชนเกิดความวิตกกังวลในความปลอดภัยจนนำมาสู่ความโกลาหล รัฐบาลประเทศต่าง ๆ ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมกับกลุ่มคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผลกระทบต่อกลุ่มประชากรเปราะบางที่ไม่อาจรับมือกับภาวะวิกฤตินี้ได้ซึ่งอาจจุดชนวนให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันและความยากจนมากขึ้น รัฐบาลต่าง ๆ จึงต้องอาศัยการสื่อสารในภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของประชาชนให้ร่วมมือกันบริหารจัดการภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ให้ผ่านพ้นไปได้

ประเทศไทยเป็นกลุ่มประเทศแรก ๆ ที่เกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 มีการคาดการณ์จากหลายฝ่ายว่าการแพร่ระบาดจะเกิดขึ้นเป็นวงกว้างและเกิดความเสียหาย

อย่างหนักต่อสังคมและสภาพเศรษฐกิจ รัฐบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการแพร่ระบาด และแนวทางการรับมือโดยหลายหน่วยงาน ข้อมูลที่ประชาชนได้รับไม่ไปในทิศทางเดียวกันและมีความคลาดเคลื่อนทำให้ประชาชนเกิดความวิตกกังวลและไม่รู้ว่าสถานการณ์เป็นไปอย่างไร ส่งผลให้ภาพรวมการแก้ไขปัญหา COVID - 19 ของประเทศไทยในช่วงแรก เป็นไปด้วยความยากลำบาก โดยมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ว่ารัฐบาลไทยยังไม่มี ความชัดเจนถึง ยุทธศาสตร์ทิศทางรูปแบบและระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉินที่เหมาะสมกับบริบทของ ประเทศ นอกจากนี้ไม่มีการกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติหรือการ บริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน และกำหนดให้การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์และ การจัดการข่าวสารเป็นหน้าที่ของโฆษกรัฐบาล โดยกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงาน อื่น ๆ มีหน้าที่แยกส่วนกันอย่างชัดเจน ขาดการบูรณาการการสื่อสารทางการเมืองเพื่อ จัดการภาวะวิกฤติเกิดการเผยแพร่ข่าวจากกลุ่มต่าง ๆ ที่ตรวจสอบที่มาหรือความถูกต้อง ของข้อมูลไม่ได้ สร้างความตื่นตระหนกแก่ประชาชนจนเกิดการกักตุนสินค้าที่ใช้ป้องกันโรค ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนกระทั่งรัฐบาลไทยได้ตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ขึ้น จึงสามารถบริหารจัดการสถานการณ์ได้

เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการสาธารณสุขของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ ที่มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบแบบแผนชัดเจนตามกรอบนโยบายการบริหาร ความเสี่ยงแบบบูรณาการทั้งภาครัฐ (Whole-of-Government Integrated Risk Management: WOG-IRM) โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งใน สถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤติ โดยเน้นหลักการที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทำงาน ร่วมกันในการกำหนดกรอบการทำงานด้วยการสื่อสารและการประสานงานที่ราบรื่นเพื่อ จัดการความเสี่ยง (Lai & Tan, 2012) และจากรายงานขององค์การอนามัยโลกได้ยกย่อง ให้ประเทศสิงคโปร์เป็นหนึ่งในประเทศที่ดีที่สุดในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติการแพร่ ระบาดของ COVID-19 ทั้งในประเด็นการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ และกระบวนการ สื่อสารในภาวะวิกฤติ

Coombs (2015) เสนอแนวความคิดการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ คือ การหาทาง ป้องกันหรือลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤติให้ได้มากที่สุดเพื่อเป็นการปกป้อง ทั้งตัวองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากความเสียหายที่เกิดขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยขั้นตอนใน การบริหารจัดการภาวะวิกฤติมีด้วยกัน 4 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นตอนการป้องกัน (Prevention) 2. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม (Preparation) 3. ขั้นตอนการตอบสนอง (Response) 4. ขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนา (Revision) ซึ่งการดำเนินการทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าว จำเป็นต้องใช้การสื่อสารกับประชาชนด้วยแนวทางที่เป็นหนึ่งเดียว จึงเห็นได้ว่า การสื่อสาร ทางการเมืองย่อมเข้ามามีบทบาทสำคัญโดยทำหน้าที่ในการบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้น ให้

ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน รวมถึงทัศนคติมุมมองของฝ่ายต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การคลี่คลายวิกฤติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith (2006) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับมือการระบาดของโรคติดเชื้อทั่วโลก : บทเรียนจากโรคซาร์ส บทบาทของการรับรู้ความเสี่ยง การสื่อสาร และการจัดการ พบว่า การมีข้อมูลมากขึ้นเพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำมากขึ้นจะทำให้สามารถดำเนินการแก้ปัญหาในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงจำเป็นต้องสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ดีขึ้นเพื่อจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน และยังส่งเสริมให้ประชาชนสามารถช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระหว่างการระบาดได้ ดังนั้น การบริหารจัดการภาวะวิกฤติ อาทิ ภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดจากการนำกลยุทธ์และกรอบแนวคิดของการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตินามาใช้ในห้วงเวลาต่าง ๆ ของการเกิดวิกฤติ ได้แก่ ขั้นตอนการป้องกัน ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ขั้นตอนการตอบสนอง ขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนา โดยต้องคำนึงถึงองค์ประกอบการสื่อสารอย่างรอบด้านในทุกมิติ

ดังนั้น การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ในการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อค้นหาจุดเด่นจุดด้อยในองค์ประกอบการสื่อสารในขั้นตอนต่าง ๆ ของการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติ จะสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้เป็นแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวเนื่องกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติสาธารณะ รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร อีกทั้ง องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้นำไปใช้ประโยชน์ในวงวิชาการโดยเป็นฐานข้อมูลด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาด้านนิเทศศาสตร์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเกิดประเด็นต่อยอดในการวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงบริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์
2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสิงคโปร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการวิจัยเชิงเอกสาร มีแหล่งข้อมูลที่ศึกษาจากเอกสารและสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการ

แพร่ระบาดของ Covid-19 ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ อาทิ การแถลงข่าวของผู้นำรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการแพร่ระบาด บทความ บทความวิเคราะห์ของนักวิชาการ รวมถึงประกาศ ระเบียบ ข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ Covid-19 ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คัดเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ จำนวน 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มผู้บริหารศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) 2. กลุ่มนักวิชาการด้านการสื่อสารการเมือง 3. กลุ่มสื่อมวลชน 4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ทางการทูต 5. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเศรษฐกิจ 6. กลุ่มตัวแทนประชาชนในประเทศและต่างประเทศ 7. กลุ่มนักการเมือง รวมทั้งสิ้น 18 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ โดยใช้คำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด ให้อิสระแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีสิทธิตอบหรือไม่ก็ได้ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้จะต้องผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความ ฯลฯ และเอกสารชั้นรองที่เผยแพร่ในลักษณะข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูล โดยผู้วิจัยจะให้หลักการตรวจสอบข้อมูลแบบ “สามเส้า” ต่างคน ต่างสถานที่ ต่างเวลา แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยปราศจากอคติ ให้ค่าน้ำหนักของชุดข้อมูลที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 ใน 3 จึงข้อมูลออกมาเป็นเสียงส่วนใหญ่ จากนั้นเข้าสู่การนำเสนอในรูปแบบการพรรณาบรรยายสรุปเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. บริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ จากการศึกษาพบว่า บริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลไทย ได้แก่

1. รัฐบาลไทยไม่มีแผนการบริหารภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดที่ทันต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ 2. ขาดเอกภาพในการบริหาร ส่งผลให้การสื่อสารข้ามหน่วยงานเพื่อบริหารจัดการสถานการณ์ร่วมกัน ไม่มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน 3. มีความขัดแย้งกันของข้อมูล หรือข้อมูลไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 4. ปัญหาการจัดหายาและวัคซีนป้องกันโรคให้เพียงพอกับจำนวนประชากร ทันต่อเวลาทั่วถึง เท่าเทียม และตรงกับความต้องการของประชาชนที่มีอยู่อย่างหลากหลาย 5) ความล่าช้าในการจัดหาและกระจายวัคซีน การจัดหาและการจำหน่ายหน้ากอนามัย การบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ เกิดความสับสน 6. ประชาชนบางส่วนเกิดความไม่เชื่อมั่นต่อแนวทางการจัดหาและบริหารจัดการวัคซีนป้องกันโรค ทำให้รัฐบาลถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรง จากบริบทต่าง ๆ ส่งผลให้รัฐบาลไทยแก้ไขปัญหาโดยการจัดตั้ง ศบค. ขึ้น เพื่อบริหารจัดการสถานการณ์และกำหนดแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ นำไปปฏิบัติ รวมถึงแต่งตั้ง โฆษก ศบค. เพื่อทำหน้าที่สื่อสารกับประชาชน ทำให้การบริหารสถานการณ์และการสื่อสารข้อมูลไปถึงประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกันของข้อมูลและควบคุมการแพร่ระบาดในระลอกแรกได้ แต่อย่างไรก็ตาม การขาดแผนบริหารภาวะวิกฤติอย่างครบวงจรทำให้เมื่อสถานการณ์การรุนแรงขึ้นรัฐบาลจึงประสบปัญหาในการบริหารสถานการณ์ในภาพรวม เช่น ปัญหาเตียงรักษาคนไข้ ขาดแคลน หรือการจัดสรรวัคซีน เกิดภาพการขัดแย้งกันของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกัน รัฐบาลจึงจำเป็นต้องปรับแผนการรับมือเฉพาะหน้าเพื่อแก้ไขสถานการณ์ไปทีละขั้นตอน การบริหารจัดการภาวะวิกฤติของรัฐบาลดังกล่าวทำให้ประชาชนบางส่วนขาดความเชื่อมั่น เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์และไม่ยอมรับมาตรการและแนวทางการบริหารภาวะวิกฤติของรัฐบาล แต่อย่างไรก็ตาม ระบบโครงสร้างพื้นฐานทางสาธารณสุขที่เข้มแข็งของประเทศและความตื่นตัวของประชาชนทำให้รัฐบาลสามารถจัดการภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดได้ สำหรับบริบทที่ส่งผลต่อการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลสิงคโปร์นั้น ได้แก่ 1) รัฐบาลมีเสถียรภาพทางการเมืองที่เข้มแข็ง นโยบายบริหารประเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่องตามที่รัฐบาลกำหนด และประชาชนเชื่อมั่นต่อรัฐบาลอย่างมาก 2) สิงคโปร์มีลักษณะเป็นเกาะขนาดเล็ก ทำให้ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 จึงทำให้ประชาชนตื่นตระหนกและกักตุนสินค้า 3) การลงทุนในธุรกิจบรรษัทข้ามชาติ ทำให้มีแรงงานต่างชาติในประเทศเป็นจำนวนมาก 4) เป็นประเทศพหุวัฒนธรรมที่มีประชากรหลากหลายชาติพันธุ์ทำให้มีความแตกต่างเรื่องภาษา แนวคิด และวัฒนธรรม รวมถึงประชาชนในสังคมมีช่วงอายุที่หลากหลายตั้งแต่เยาวชน คนทำงาน และผู้สูงอายุ จากบริบทต่าง ๆ ส่งผลให้รัฐบาลสิงคโปร์จำเป็นต้องมีการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอให้กับประชากรกลุ่มต่าง ๆ

อย่างเท่าเทียมกัน นำไปสู่การปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐบาลได้กำหนดไว้และมีความรู้เพื่อรับมือกับโรคระบาด อีกทั้ง รัฐบาลจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนไม่เกิดความตื่นตระหนก ป้องกันข่าวลวง ข่าวเท็จ ซึ่งอาจส่งผลให้สถานการณ์เลวร้ายลง โดยรัฐบาลสิงคโปร์กำหนดแผนบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการภาครัฐที่ชัดเจนเตรียมพร้อมไว้ ซึ่งเป็นการนำข้อมูลการรับมือการแพร่ระบาดในอดีตที่ผ่านมานำมาจัดทำเป็นกรอบแนวทางการบริหารภาวะวิกฤติ ดังนั้น ตั้งแต่รัฐบาลทราบถึงการแพร่ระบาดของ Covid-19 จึงสามารถวางแผนสื่อสารให้ประชาชนรับทราบได้ตั้งแต่เริ่มต้นภาวะวิกฤติ และรัฐบาลมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในทุกมิติเพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์การสื่อสารและออกแบบสารสำหรับเผยแพร่ผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย ซึ่งในการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติของรัฐบาลสิงคโปร์มีการออกแบบสารที่คำนึงถึงความแตกต่างของประชากรทั้งในเรื่อง ภาษา อายุ และความสนใจ ทำให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลและมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติของรัฐบาลเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการร่วมมือร่วมใจกันเป็นหนึ่งเดียวกัน และเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครในโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล ทำให้รัฐบาลสามารถบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์

2.1 ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้ทำหน้าที่ส่งสารของรัฐบาลไทยยังไม่มีผู้โดดเด่นในเรื่องทักษะการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และไม่มีการเตรียมข้อมูลที่ชัดเจน ขาดการสื่อสารข้อเท็จจริง ทำให้ประชาชนบางส่วนรู้สึกว่าจะไม่ได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การสื่อสารโดยส่วนใหญ่เป็นการให้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม โฆษก ศบค. สามารถสื่อสารได้กระชับ อธิบายสถานการณ์ได้ตรงไปตรงมา สามารถสื่อสารกับประชาชนจนสร้างความเชื่อมั่นและปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่รัฐบาลกำหนด ดังนั้น โดยสรุปภาพรวมการทำหน้าที่ส่งสารของผู้นำรัฐบาลไทยยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนทั้งประเทศได้ สำหรับผู้ส่งสารของรัฐบาลสิงคโปร์มีทักษะในการสื่อสาร และมีความรู้ความเข้าใจในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ Covid-19 เนื่องจากมีประสบการณ์บริหารจัดการภาวะวิกฤติผู้ส่งสารมีทักษะการสื่อสารที่โดดเด่น เนื่องจากสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส และมีการสื่อสารหลายภาษาเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ทำให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลครบถ้วน เกิดความเชื่อมั่นในขณะเดียวกัน ผู้ส่งสารคนอื่น ๆ เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารงานสาธารณสุขทำให้สามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารและแนวทางการรับมือได้อย่างชัดเจน

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ผู้ส่งสารทุกคนสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย สามารถนำไปปฏิบัติได้ นำเสนอทิศทางที่ชัดเจน และมีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 เนื้อหาสาร (Message) เนื้อหาสารของรัฐบาลไทยที่ใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ Covid-19 ถูกสร้างขึ้นโดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติให้คลี่คลายลง วาทกรรม อาทิ “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” หรือ “วัคซีนที่ดีที่สุด คือ วัคซีนที่เข้าสู่ร่างกายเร็วที่สุด” จึงเป็นสารที่ชัดเจนที่สามารถสื่อถึงเป้าหมายของรัฐบาลตามนโยบาย “สุขภาพเหนือเสรีภาพ” ทำให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนภายในประเทศร่วมใจกันปฏิบัติตามมาตรการเพื่อยับยั้งการแพร่ระบาด ส่งผลให้สถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศคลี่คลายลงได้ แต่อย่างไรก็ตาม สารที่รัฐบาลใช้ไม่มีความต่อเนื่องเป็นทิศทางเดียวกันเพื่อกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นภาวะวิกฤติไปจนถึงช่วงภาวะวิกฤติคลี่คลาย ทำให้ประชาชนไม่มีข้อมูลที่มาเพียงพอในการรับมืออย่างรอบด้าน สำหรับเนื้อหาสารของรัฐบาลสิงคโปร์ที่ใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติให้คลี่คลายลงอย่างครบวงจรตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นภาวะวิกฤติไปจนถึงช่วงหลังภาวะวิกฤติคลี่คลายลง โดยเนื้อหาสารในประเด็น “Circuit Breaker” หรือ “New Normal” เป็นการออกแบบสารที่ชัดเจนเพื่อสั่งการและชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงแนวทางการรับมือและยับยั้งการแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยการหยุดทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้มีการระบาดของเชื้อ Covid-19 ที่รุนแรงมากขึ้น และเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะดำเนินชีวิตไปอย่างปกติพร้อม ๆ กันโรคระบาดที่อุบัติขึ้นใหม่นี้ต่อไป นอกจากนี้ เนื้อหาสารของรัฐบาลมีการออกแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ตรงกับพฤติกรรมและความสนใจ ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น

2.3 ช่องทางการสื่อสาร (Channel) รัฐบาลไทยใช้สื่อหลัก อาทิ สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นเป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสาร และการแพร่ระบาดที่เป็นภาวะวิกฤติระดับโลก ทำให้ผู้สื่อข่าวให้ความสนใจและเสนอข่าวตามวาระของรัฐบาลเสมอ นอกจากนี้ รัฐบาลยังใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงประชาชน และสื่อสารผ่านสื่อบุคคล อาทิ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อเข้าถึงกลุ่มคนในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อหลักได้ นอกจากนี้ รัฐบาลยังจัดทำแอปพลิเคชัน อาทิ ไทยชนะ หมอพร้อม เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร หรือติดตามข้อมูลการเดินทางของผู้ติดเชื้อ แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลขาดการวางแผนในการช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย ไม่มีการเลือกใช้ช่องทางและเทคนิคการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานต่าง ๆ และการนำเสนอข่าวของสื่อของหน่วยงานรัฐยังเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ทำให้ไม่สามารถนำ

ข้อมูลต่าง ๆ มาบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ สำหรับช่องทางการสื่อสารของรัฐบาล สิงคโปร์ใช้สื่อกระแสหลัก ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ เพื่อสื่อสารไปยังประชาชน ทำให้สามารถควบคุมประเด็นการนำเสนอข่าวสารได้ตามวาระของรัฐบาล นอกจากนี้ รัฐบาลยังใช้สื่อออนไลน์และแอปพลิเคชันเพื่อสื่อสาร ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวก อาทิ แอปพลิเคชัน Trace Together เพื่อติดตามการแพร่กระจายของเชื้อโรค นอกจากนี้ ยังใช้สื่อบุคคล อาทิ อาสาสมัครตามโครงการ SG United ทุดสะอาด เพื่อเข้าถึงกลุ่มคนในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อหลักได้

2.4 ผู้รับสาร (Receiver) กลุ่มผู้รับสารที่มีอยู่เป็นจำนวนมากของในประเทศไทย คือ กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลาง กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นผู้รับสารที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการรับมือการแพร่ระบาด เพราะเป็นโรคที่อุบัติขึ้นใหม่และรัฐบาลยัง 'ไม่มีการสื่อสารทำความเข้าใจอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ กลุ่มผู้มีรายได้น้อยบางส่วนเห็นว่า เป็นเรื่องไกลตัวและเป็นห่วงเรื่องปากท้องความเป็นอยู่มากกว่าการป้องกันการติดเชื้อที่อาจเป็นอันตรายถึงชีวิตจึงเป็นกลุ่มผู้รับสารที่มีทัศนคติเชิงลบต่อการสื่อสารของรัฐบาล รวมไปถึงกลุ่มนักการเมืองฝ่ายตรงข้าม นักวิชาการ เป็นกลุ่มผู้รับสารที่รัฐบาลไทยละเลย 'ไม่ให้ความสำคัญในการระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาмаกนัก ส่งผลให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์การดำเนินการและทำให้ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนลดลงในบางช่วงเวลา สำหรับผู้รับสารของรัฐบาลสิงคโปร์ กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของสังคมที่มีความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ทำให้รัฐบาลสิงคโปร์สามารถบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจถึงแนวทางการกลับมาดำเนินชีวิตได้ตามปกติและอยู่ร่วมกับเชื้อ Covid-19 ได้โดยเร็ว รวมไปถึงการสร้างเชื่อมั่นในแก่นานาประเทศว่าประเทศมีความสามารถในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี แต่กลุ่มนักการเมืองฝ่ายค้าน นักวิชาการ และแรงงานต่างชาติ เป็นกลุ่มผู้รับสารที่มีทัศนคติเชิงลบต่อรัฐบาลสิงคโปร์เนื่องจากมองว่าการดำเนินการของรัฐบาลบางมาตรการละเมิดสิทธิของประชาชน และมีความเคร่งครัดมากเกินไป หรือมาตรการการช่วยเหลือทางเศรษฐกิจไม่เปิดโอกาสให้ฝ่ายค้านเข้ามาตรวจสอบหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย สำหรับกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 ตามแนวคิดและขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของพอล เอ. อาร์เจนติ (Paul A. Argenti) ของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์ พบผลการศึกษายเปรียบเทียบได้ดังนี้

2.5 การประเมินสถานการณ์ รัฐบาลไทยไม่มีการประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทำให้เมื่อมีการพบผู้ติดเชื้อรายแรกในประเทศ รัฐบาลจึงไม่สามารถเข้าไปควบคุมสถานการณ์และไม่มีแผนรับมือไว้ในพื้นที่ โดยในช่วงแรกรัฐบาลปล่อยให้หน่วยงานภาครัฐ

บริหารสถานการณ์กันเองไม่มีแผนการรับมือ หรือประสานงานกันว่าหน่วยงานใดทำหน้าที่อะไรและได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไร ทำให้เกิดการให้ข้อมูลที่สับสน ประชาชนตื่นตระหนก มีการปล่อยข่าวลวง ข่าวเท็จ นำไปสู่การกักตุนสินค้าทางการแพทย์ เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ในขณะที่รัฐบาลสิงคโปร์มีแผนบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการทั้งภาครัฐที่ชัดเจนเตรียมพร้อมไว้ ดังนั้น ตั้งแต่รัฐบาลทราบถึงการแพร่ระบาด จึงได้จัดตั้งคณะทำงานร่วมกันหลายกระทรวง เพื่อสั่งการให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการร่วมกันได้อย่างทันท่วงที มีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถานการณ์อย่างใกล้ชิด และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์ด้วยความรวดเร็วตั้งแต่วันแรกที่พบผู้ติดเชื้อ Covid-19 ภายในประเทศ

2.6 การออกแบบกลยุทธ์การสื่อสาร กลยุทธ์การสื่อสารของรัฐบาลไทยเป็นการกำหนดกรอบแนวทางอย่างกว้าง ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน ทำให้การสื่อสารของรัฐบาลไม่เป็นไปทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนสับสน ภายหลังจึงมีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์เพื่อกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเป็นประจำและมีการทำงานกับสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด เพื่อเผยแพร่ข้อมูลไปในวงกว้าง ประชาชนจึงปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด ทำให้คลัสเตอร์สถานการณ์ลงได้ ในขณะที่รัฐบาลสิงคโปร์ใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เน้นการเข้าถึงประชาชนทุกคน และสื่อสารรวดเร็วทันสถานการณ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเป็นระยะ และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม นอกจากนี้ยังประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อกำหนดทิศทางกรรงานข่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และจัดส่งข้อมูลให้สื่อมวลชนทราบอย่างทันท่วงที

2.7 การปฏิบัติกิจกรรมการสื่อสาร รัฐบาลไทยไม่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการสื่อสารเป็นภารกิจอันดับแรก ๆ โดยมอบหมายให้กรมประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานในท้องถิ่นทำหน้าที่สื่อสารกับประชาชน โดยไม่มีแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้เกิดการขัดกันของข้อมูลบ่อยครั้ง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเป็นไปในรูปแบบเดิม โดยไม่มีกลยุทธ์และเทคนิคการนำเสนอที่ตรงประเด็น การให้ข้อมูลข่าวสารทำไปตามสถานการณ์เฉพาะหน้า ไม่มีการวางแผนการสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นระบบ และไม่มีการจัดทำศูนย์ข้อมูลไว้ให้ประชาชนใช้เป็นแหล่งสืบค้น ในขณะที่รัฐบาลสิงคโปร์กำหนดแผนปฏิบัติการสื่อสารอย่างเป็นระบบ มีการดำเนินกิจกรรมสื่อสารโดยคำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการบริโภคข่าวสารของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อส่งข่าวสารให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลใช้สื่อหลักที่อยู่ในการควบคุมของรัฐกำหนดประเด็นข่าวสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การใช้สื่อบุคคลสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้และสร้างความเชื่อมั่นในมาตรการต่าง ๆ

2.8 การติดตามและการประเมินผล ในการวางแผนเตรียมตัวเข้าสู่ภาวะปกติและการเตรียมตัวเปิดประเทศเพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอีกครั้ง หรือการเตรียมตัวป้องกันหากสถานการณ์รุนแรงขึ้น รัฐบาลไทยขาดติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ใช้การบริหารภาวะวิกฤติตามสถานการณ์และไม่มีจัดเตรียมแผนบริหารความเสี่ยงในกรณีที่การบริหารจัดการไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ เช่น กรณีการจัดหาวัคซีนป้องกันโรคจากแหล่งเดียวในช่วงแรก หรือกรณีการจัดเตรียมเตียงพยาบาลกรณีมีผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวนมาก ทำให้ประชาชนบางส่วนขาดความเชื่อมั่นและถูกวิพากษ์วิจารณ์ สำหรับการติดตามและการประเมินผลของรัฐบาลสิงคโปร์ รัฐบาลเตรียมแผนการรับมือเพื่อให้ประชาชนกลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้เพื่อบรรเทาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมตามนโยบาย New Normal โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบและใกล้ชิด มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมนำมาใช้ เพื่อประเมินสถานการณ์แพร่ระบาด และกำหนดพื้นที่เสี่ยงและใช้มาตรการควบคุมอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในมาตรการที่รัฐบาลเลือกใช้

อภิปรายผลการวิจัย

1. กระบวนการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติของรัฐบาลไทยและรัฐบาลสิงคโปร์เป็นไปตามทฤษฎีสื่อสารของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) รัฐบาลไทยมีองค์ประกอบการสื่อสารครบตามทฤษฎีการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล แต่ต้ององค์ประกอบด้านผู้ส่งสารและสารยังมีจุดด้อยที่ต้องพัฒนา โดยผู้ส่งสารของรัฐบาลไทยจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤติให้เหมาะสม มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นอย่างตรงไปตรงมาและรอบด้าน การใช้อารมณ์ร่วมและลีลาการสื่อสารที่สามารถชักจูงและสร้างความเชื่อมั่นได้มากขึ้น และเนื้อหาสาร รัฐบาลควรมีแนวทางกำหนดเนื้อหาให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน และออกแบบเนื้อหาสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่หลากหลาย เพื่อให้กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของรัฐบาลไทยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น สำหรับองค์ประกอบการสื่อสารของรัฐบาลสิงคโปร์มีครบตามทฤษฎีการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล และเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากนานาชาติประเทศ เป็นกระบวนการสื่อสารทางการเมืองที่ก่อให้เกิดประสิทธิผล โดยรัฐบาลสิงคโปร์มีการวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งเสริมให้องค์ประกอบการสื่อสารทุกส่วนมีความโดดเด่นสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการสื่อสารในภาวะวิกฤติได้

2. กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ Covid-19 ของรัฐบาลไทยไม่เป็นไปตามแนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า

กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติฯ ของรัฐบาลไทยไม่เป็นไปตามแนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ดังนั้น เพื่อเป็นการรับมือกับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการที่มีรายละเอียดครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินสถานการณ์ การออกแบบกลยุทธ์การสื่อสาร การปฏิบัติกิจกรรมการสื่อสาร และการติดตามและการประเมินผลและมีการซักซ้อมขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ เพื่อรับมือสถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

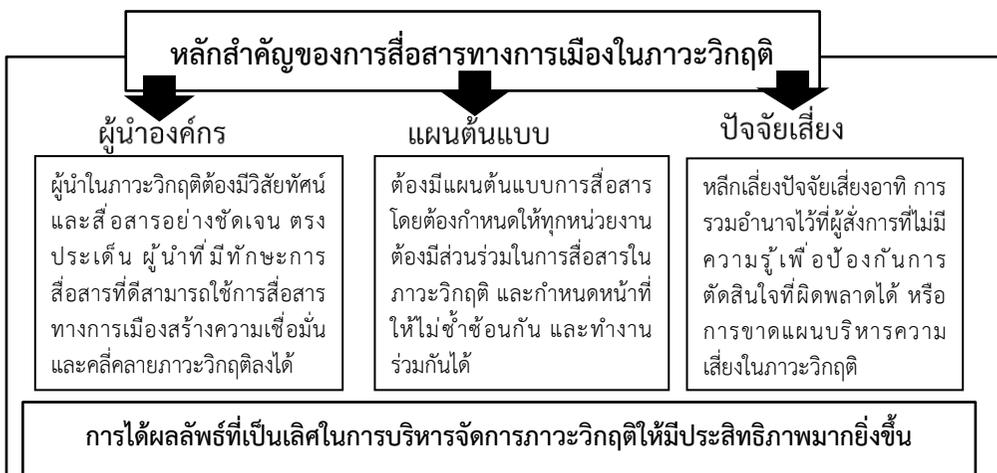
3. กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของ Covid-19 ของรัฐบาลสิงคโปร์เป็นไปตามแนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติฯ ของรัฐบาลสิงคโปร์ปฏิบัติตามแนวคิดและขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของพอล เอ อาร์เจนติ ได้อย่างครบวงจร เป็นส่วนหนึ่ง que แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลสิงคโปร์สามารถบริหารจัดการภาวะวิกฤติในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

จากอภิปรายผลจากวิจัยทั้ง 3 ข้อ จะเห็นได้ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤติต้องแบ่งตามช่วงเวลาของสถานการณ์และต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐศักดิ์ โสภางเจริญ (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของผู้จัดการแสดงจากศิลปินเกาหลี พบว่า กระบวนการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤติจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ 1. ช่วงก่อนการเกิดภาวะวิกฤติ 2. ช่วงการเกิดภาวะวิกฤติ 3. ช่วงหลังการเกิดภาวะวิกฤติ ซึ่งปัจจัยที่จะสร้างความสำเร็จในการจัดการภาวะวิกฤติ ได้แก่ การมีข้อมูลของภาวะวิกฤติที่มากพอและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับสารอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ผู้ส่งสาร คือ องค์กรประกอบสำคัญในการสื่อสารในภาวะวิกฤติให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Reynolds & Quinn (2008) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ พบว่า ในช่วงวิกฤติการสื่อสารที่เปิดกว้างและเห็นอกเห็นใจก่อให้เกิดความไว้วางใจของสาธารณชนจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการเอาใจใส่ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ซื่อสัตย์ การเปิดกว้าง และความมุ่งมั่นทุ่มเทของผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้ประชาชนในภาวะวิกฤติเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้ การกำหนดเนื้อหาสารที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจสถานการณ์และรับมือกับสถานการณ์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวิน โมสูงเนิน (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 พบว่า การกำหนดประเด็นเนื้อหาที่จะสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนต้องเป็นข้อความหรือเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ก่อนจะกำหนดสื่อและช่องทางเพื่อการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ต่อไป การขาดแคลนองค์ความรู้เรื่องโรคที่เพียงพอจะทำให้การสื่อสารประสบปัญหา สำหรับช่องทางการสื่อสารนั้น ต้องใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ให้ทั่วถึงและครอบคลุม โดยต้องสื่อสารให้ผู้ได้รับผลกระทบทุกคนต้องได้รับข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Park (2009) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของสาธารณชนเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติกับการประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล พบว่า ภาครัฐควรสร้างความมั่นใจให้กับสาธารณชนเพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจ โดยจัดให้มีช่องทางข้อมูลอย่างเป็นทางการและหลากหลายเพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงองค์กรและสื่อสารกับองค์กรเกี่ยวกับวิกฤติ ควรพัฒนาแนวทางปฏิบัติในการสื่อสารโดยใช้คำพูด ลักษณะและน้ำเสียงในการสื่อสารเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ เพื่อสร้างการรับรู้แก่สาธารณชน ว่าองค์กรเต็มใจสื่อสารกับประชาชนเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ ในขณะเดียวกัน ผู้รับสารจะเกิดความเชื่อมั่นและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา รัฐบาลต้องมีการสื่อสารที่โปร่งใส เชื่อถือได้ ไม่ปกปิดข้อมูล และสื่อสารได้ทันต่อสถานการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Siegrist & Zingg (2014) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของความเชื่อมั่นของสาธารณชนในระหว่างการระบาด พบว่าในวิกฤติการณ์โรคระบาด หน่วยงานด้านสุขภาพมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการปรับพฤติกรรมตามคำแนะนำและความไว้วางใจของผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด โดยมีคำแนะนำ 5 ประการ ในการสื่อสารในภาวะวิกฤติ คือ 1. ควรใช้ผู้เชี่ยวชาญหลากหลายกลุ่มเป็นผู้สื่อสาร 2. ต้องสร้างแบบจำลองพฤติกรรมที่แนะนำ 3. ใช้กลยุทธ์เปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส 4. ต้องสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5. การสร้างความไว้วางใจในหน่วยงานก่อนเกิดวิกฤติเป็นสิ่งสำคัญ

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสังเคราะห์หลักสำคัญของการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติเพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังภาพภาพที่ 1



ภาพที่ 1 หลักสำคัญของการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติ

1. ผู้นำในภาวะวิกฤติต้องมีวิสัยทัศน์และสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงประเด็น จึงจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ผู้นำต้องสื่อสารเรื่องราวให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์อย่างรอบด้านโดยอธิบายเหตุการณ์ให้ชัดเจน เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินการต่าง ๆ หากผู้นำรัฐบาลละเอียดหรือไม่มีทักษะในการสื่อสาร จะทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้นำที่มีการสื่อสารที่ดีสามารถใช้การสื่อสารทางการเมืองสร้างความเชื่อมั่นและคลี่คลายภาวะวิกฤติลงได้

2. การสื่อสารในภาวะวิกฤติต้องมีแผนต้นแบบการสื่อสาร ต้องมีแผนต้นแบบการสื่อสารที่เป็นระบบและชัดเจน โดยต้องกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในการสื่อสาร และกำหนดหน้าที่ให้ไม่ซ้ำซ้อนกัน สามารถลดขั้นตอนและบูรณาการการทำงานร่วมกันได้ คือ แผนต้นแบบการสื่อสารที่ดีจะเป็นกรอบแนวทางให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบได้อย่างทั่วถึง ช่วยลดความสับสนของทุกฝ่าย และทำให้การรับมือภาวะวิกฤติเป็นไปอย่างมีเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยอมรับและร่วมมือกันป้องกันภาวะวิกฤติที่จะเกิดขึ้นอย่างได้ผล

3. ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลให้การสื่อสารในภาวะวิกฤติขาดประสิทธิภาพ ควรต้องหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลให้การสื่อสารในภาวะวิกฤติขาดประสิทธิภาพ อาทิ ต้องหลีกเลี่ยงไม่มีการรวมอำนาจแบบเบ็ดเสร็จไว้ที่ผู้สั่งการที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในภาวะวิกฤตินั้นซึ่งจะส่งผลอาจทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ หรือการขาดแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อกำหนดแนวทางอื่น ๆ ในกรณีแนวทางการแก้ไขภาวะวิกฤติที่ได้ดำเนินการไม่ประสบผล และควบคุมภาวะวิกฤติให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับและสามารถจัดการได้ เพื่อการสร้างหลักประกันว่าองค์กรจะสามารถแก้ไขภาวะวิกฤติได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติของรัฐ ต้องมีการจัดตั้งศูนย์กลางการสื่อสารข้อมูล สั่งการ และประสานงานจากทุกหน่วยงาน เพื่อนำเสนอข่าวสารไปในแนวทางเดียวกัน

2. รัฐต้องเตรียมแผนรองรับกับภาวะวิกฤติที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ แผนการดำเนินการอย่างชัดเจน และมีการซักซ้อมรับมือตามแผนเป็นประจำ

3. จัดตั้งศูนย์รวมข่าวสาร (Intelligence and Information Center) เป็นแหล่งข้อมูลรวมทุกมิติของสถานการณ์ภาวะวิกฤติเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และตัดสินใจได้อย่างรอบด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยและต่อยอด เปรียบเทียบการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติของรัฐบาลที่มีขนาดพื้นที่และมีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อค้นพบปัจจัยความสำเร็จเพิ่มเติม
2. ศึกษากรอบแนวทางการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤติระดับโลกของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นในการศึกษาถึงการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการวิกฤติตามขั้นตอนของการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐศักดิ์ โสภางเจริญ. (2561). *การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของผู้จัดการแสดงจากศิลปินเกาหลี* (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวิน โมสูงเนิน. (2554). การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 4(3), 2 – 15.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, Managing, and responding* 4th ed. Los Angeles: Sage.
- Lai, A. Y. & Tan, S. L. (2012), Impact of Disasters and Disasters Risk Management in Singapore: A Case Study of Singapore's Experience in Fighting the SARS Epidemic. In Sawada, Y. and S. Oum (eds.). *Economic and Welfare Impacts of Disasters in East Asia and Policy Responses*. Jakarta: ERIA.
- Park, H. (2009). *The Association between the Public's Perceptions of Government's Crisis Communications and Government-Public Relationships*. Accessed March 12, 2021
- Reynolds, B. & Quinn, S. (2008). Effective Communication During an Influenza Pandemic: The Value of Using a Crisis and Emergency Risk Communication Framework. *Health Promotion Practice*, 9(4_suppl), 13S-17S.

- Siegrist, M. & Zingg, A. (2014). The role of public trust during pandemics: Implications for crisis communication. *European Psychologist*, 19(1), 23-32.
- Smith, R. D. (2006). Responding to global infectious disease outbreaks: Lessons from SARS on the role of risk perception, communication and management. *Social Science & Medicine*, 63(12), 3113-3123.