

การจัดการการสื่อสารเชิงประยุทธ์ของภาครัฐ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน
เกี่ยวกับมาตรการการป้องกันและการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
Government Agency Applied Communication Management to Build
Public Confidence in Measures to Prevent and Control the Spread
of COVID-19

กฤษฎา ฉิมพลีวัฒน์¹
Kritsada Chimpleewat

บทคัดย่อ (Abstract)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อสังคมในทุกภาคส่วน ภาครัฐได้ดำเนินการบริหารจัดการการแก้ไขสถานการณ์ และพยายามสื่อสารเพื่อให้ประชาชนคลายความวิตกกังวลในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ รวมทั้งได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 แต่กลับมีข้อมูลข่าวสารที่อาจมีความคลาดเคลื่อนถูกนำเสนอออกมาจนทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิด และขาดความเชื่อมั่นในการที่จะเข้ารับการฉีดวัคซีน กล่าวได้ว่าการจัดการการสื่อสารจากภาครัฐไม่สัมฤทธิ์ผล บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกระบวนการจัดการการสื่อสารเชิงประยุทธ์ของภาครัฐ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันและการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และผลการทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการจัดการสามารถนำเสนอขั้นตอนของกระบวนการจัดการการสื่อสารเชิงประยุทธ์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ 1) การกำหนดประเด็นปัญหา 2) การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร 3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลัก 4) การกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสาร 5) การกำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสาร 6) การนำแผนไปสู่ภาคปฏิบัติ และ 7) การประเมินผลสรุปและการปรับปรุงโครงการการสื่อสาร

คำสำคัญ (Keywords): โควิด-19; ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19; การสื่อสารเชิงประยุทธ์

Abstract

The situation of the COVID-19 outbreak affecting society in all sectors. The government has been trying to manage the situation. They try to communicate to allay people's anxiety in this situation. In addition, public relations have been made

Received: 2021-05-17 Revised: 2021-07-25 Accepted: 2021-10-14

¹ สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยชุมชนระนอง Branch of Local Administration Ranong Community College. Corresponding Author e-mail: Kritsadarx2529@gmail.com

to allow people to get vaccinated against COVID-19. But misinformation is presented to the public, causing misunderstandings and a lack of confidence in getting the vaccine. It could be said the management of communications from the government was ineffective. This article aims to present the process of applying communication management in the public sector. To build public confidence about the prevention and control measures for the epidemic of COVID-19 and the results of the review of knowledge related to communication and management can present the applied communication management process step as follows; 1] problem determination, 2] setting goals and communication objectives, 3] defining the main target group., 4] setting up communication strategies, 5] determination of channels and methods of communication, 6] putting the plan into practice, 7] evaluation, summary and improvement of the communication project..

Keywords: COVID-19; Center for Covid-19 Situation Administration; Communication

บทนำ (Introduction)

วิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ Severe acute respiratory syndrome coronavirus (SARS -CoV-2) ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ซึ่งมีจุดเริ่มต้นจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน โดยเชื้อไวรัสดังกล่าวได้ส่งผลให้เกิดโรคติดเชื้อของระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันและมีความรุนแรง ทำให้องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ตั้งชื่อโรคติดเชื้อไวรัสชนิดนี้ว่า COVID-19 และได้ประกาศให้โรคดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัส (SARS-CoV-2) เช่นเดียวกัน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขโดยคำแนะนำของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ จึงได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, 2563) และสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศไทยเริ่มแสดงให้เห็นถึงความรุนแรง โดยเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563 พบผู้ติดเชื้อเพิ่ม 4 ราย ซึ่งเป็นผู้เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและอยู่ในสถานกักกันตัวเพื่อสังเกตอาการของภาครัฐ (State Quarantine) โดย ศบค. แลงตัวเลขผู้ป่วยโรคโควิด-19 รายใหม่ ณ วันที่ 17 เม.ย. เพิ่มขึ้น 1,547 ราย เสียชีวิตเพิ่มอีก 2 ราย ทำให้ตอนนี้ประเทศไทยมียอดผู้ป่วยยืนยันสะสมอยู่ที่ 40,585 ราย (สำนักข่าว บีบีซี ประเทศไทย, 2563) และเป็นที่ทราบกันดีว่า การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือ โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อไปยังทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะในภาคธุรกิจท่องเที่ยว เพราะในช่วงเวลาที่ผ่านมามีรายได้หลักจากนักท่องเที่ยวชาวจีนมาโดยตลอด และเมื่อนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ จึงส่งผลกระทบต่อคนข้าง

รุนแรงและผลกระทบดังกล่าวก็ลุกลามขยายไปในภาคส่วนอื่น ๆ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และในช่วงที่รัฐบาลประกาศใช้มาตรการปิดเมือง หรือ “Lock down” หรือ “อยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติ” ยิ่งส่งผลกระทบให้ทุกกลุ่มธุรกิจก็ได้รับผลกระทบกันถ้วนหน้า อีกทั้งยังลุกลามไปถึงสุขภาพจิตของประชาชนในสังคมอีกด้วยเช่นกัน

ภายหลังจากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดไม่นาน คณะรัฐมนตรีในคราวการประชุมเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2563 ได้มีมติมอบหมายให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วนในการบริหารสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น หลังจากนั้น สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้มีคำสั่งที่ 76/2563 ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2563 ให้จัดตั้ง “ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)” เรียกโดยย่อว่า “ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19” ขึ้นในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีตั้งอยู่ในทำเนียบรัฐบาลหรือสถานที่อื่นตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนด และขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และแต่งตั้ง “คณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)” โดยมีนายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่าง ๆ ผู้บริหารสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นกรรมการ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2563)

ภาระหน้าที่และอำนาจสำคัญของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารคือ การบริหารจัดการข้อมูลที่ได้รับรายงานจากศูนย์มาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต รวมถึงชี้แจงและประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนเพื่อสร้างความรู้เท่าทันและความเข้าใจที่ตรงกันในสถานการณ์ดังกล่าว (คำสั่งนายกรัฐมนตรี, 2563) แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันกลับพบว่าการทำงานที่ดังกล่าวข้างต้นอาจไม่เกิดผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร เนื่องจากพบว่า ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจรวมถึงการให้ความร่วมมือในมาตรการต่าง ๆ ที่นำเสนอโดยภาครัฐ อาทิเช่น ข้าราชการจัดงานสังสรรค์ของผู้ดำเนินรายการวิทยุชื่อดัง (DJ) จนนำไปสู่การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว (ไทยรัฐออนไลน์, 2564) ตลอดจนข่าวเกี่ยวกับความหวาดกลัวของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกัน ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนยังตื่นตระหนกกับการได้รับข้อมูลข่าวสารที่อาจมีความคลาดเคลื่อน ดังที่ นายแพทย์สมัย ศิริทองถาวร รองอธิบดีกรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข กล่าวว่า “สถานการณ์ตอนนี้ความตื่นตระหนก ส่งผลต่อจิตใจ ขณะเดียวกันในบางครั้งการเข้าใจผิดพลาดของสังคมก็อาจเกิดจากการส่งต่อความวิตกกังวลของตนเองผ่านทางโซเชียลมีเดีย เกิดเป็นปรากฏการณ์เสมือนความกังวลแพร่ระบาดให้กลุ่มคนที่กำลังสนใจในวงกว้างไปด้วย จนอาจกลายเป็นความหวาดกลัวเกินเหตุได้” (กรมสุขภาพจิต, 2564) ซึ่ง

กล่าวได้ว่า สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกิดจากการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐทั้งสิ้น ที่ไม่สามารถดำเนินการหรือบริหารจัดการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่มีความคลาดเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

จากปัญหาดังที่กล่าวมา ผู้เขียนจึงสนใจศึกษาทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์เพื่อการจัดการข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในสถานการณ์โควิด-19 จนนำไปสู่การให้ความร่วมมือจากสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือเกิดความร่วมมือจากภาคประชาชนให้ปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดให้ลดลง และป้องกันรวมถึงแก้ไขสถานการณ์ฯ ให้ดีขึ้นอย่างเป็นลำดับต่อไป โดยการศึกษาและทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การจัดการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพ กรณีสถานการณ์โควิด-19 มีดังต่อไปนี้

สถานการณ์โควิด-19 และผลกระทบ

โรคโควิด-19 เป็นโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เรียกว่า SARS-CoV-2 ถูกค้นพบครั้งแรกในวันที่ 31 ธันวาคม 2019 ภายหลังจากการได้รับรายงานเกี่ยวกับกลุ่มผู้ป่วยโรคปอดบวมจากเชื้อไวรัสในเมืองอู่ฮั่นประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ต่อมาโรคโควิด-19 ได้มีการแพร่ระบาดใหญ่ไปทั่วโลกและส่งผลกระทบต่อผู้คนในทุกภาคส่วนของสังคม อาการทั่วไปของโรคโควิด-19 ที่พบมากที่สุดคือ มีไข้ มีอาการไอ ลิ้นไม่รับรส จมูกไม่ได้กลิ่นและร่างกายอ่อนเพลียนอกจากนี้ยังพบว่า อาการที่พบน้อยกว่าที่กล่าวมาแต่อาจมีผลต่อผู้ป่วยบางรายคือ อาการปวดเมื่อย ปวดหัว คัดจมูก น้ำมูกไหล เจ็บคอ ท้องเสีย ตาแดงหรือผื่นตามผิวหนัง หรือสีผิวเปลี่ยนตามนิ้วมือนิ้วเท้า ซึ่งอาการเหล่านี้มักจะไม่รุนแรงนักและค่อย ๆ เริ่มทีละน้อย นอกจากนี้ผู้ป่วยบางรายติดเชื้อแต่มีอาการไม่รุนแรง และร้อยละ 80 ของผู้ป่วยสามารถหายป่วยได้โดยไม่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และประมาณ 1 ใน 5 ของผู้ติดเชื้อโควิด-19 มีอาการหนักและหายใจลำบาก ในขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุและมีโรคประจำตัว เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคเบาหวานหรือเป็นโรคมะเร็ง เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะมีอาการป่วยรุนแรงกว่าผู้ป่วยกลุ่มอื่น (World Health Organization, 2020) จากข้อมูลข่าวสารที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง สะท้อนให้เห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่มีท่าทีที่ลดลงโดยเฉพาะในประเทศไทย ดังข้อมูลบางส่วนที่ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

วัน/เดือน/ปี	สถานการณ์
20 ธันวาคม 2563	กระทรวงสาธารณสุขแถลงผลตรวจโรคจากห้องปฏิบัติการพบผู้ป่วยใหม่ 576 รายจากโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนรวมของผู้ที่ป่วยด้วยโรคนี้ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 4,907 ราย
21 ธันวาคม 2563	กระทรวงสาธารณสุขแถลงผลตรวจโรคจากห้องปฏิบัติการพบผู้ป่วยใหม่ 382 รายจากโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนรวมของผู้ที่ป่วยด้วยโรคนี้ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 5,289 ราย
22 ธันวาคม 2563	กระทรวงสาธารณสุขแถลงผลตรวจโรคจากห้องปฏิบัติการพบผู้ป่วยใหม่ 427 รายจากโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนรวมของผู้ที่ป่วยด้วยโรคนี้ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 5,716 ราย
23 ธันวาคม 2563	กระทรวงสาธารณสุขแถลงผลตรวจโรคจากห้องปฏิบัติการพบผู้ป่วยใหม่ 46 รายจากโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนรวมของผู้ที่ป่วยด้วยโรคนี้ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 5,762 ราย
24 ธันวาคม 2563	กระทรวงสาธารณสุขแถลงผลตรวจโรคจากห้องปฏิบัติการพบผู้ป่วยใหม่ 67 รายจากโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนรวมของผู้ที่ป่วยด้วยโรคนี้ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 5,829 ราย
2564	47,512 รายในจำนวนนี้ตรวจพบระบบเฝ้าระวัง 8,337 ราย ตรวจพบผ่านการค้นหาผู้ป่วยเชิงรุก และ 293 รายตรวจพบในบุคคลที่เดินทางมาจากต่างประเทศ 327 ราย

ที่มา: รายงานขององค์การอนามัยโลกประจำประเทศไทย

จากรายงานขององค์การอนามัยโลกประจำประเทศไทยทำให้เห็นได้สถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้น และเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดเช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อไปยังภาคธุรกิจและสภาพจิตใจประชาชนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะภาคธุรกิจท่องเที่ยว ร้านอาหาร และการค้าขายต่าง ๆ ตลอดจนส่งผลกระทบต่อไปยังภาคการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นเป็นภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อไปยังกลุ่มธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ร้านค้าต่าง ๆ ซึ่งจากผลการวิจัยของ พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2564) พบว่า การแพร่ระบาดของโควิดทั้ง 2 ช่วงเวลาที่ผ่านมามีทำให้ตัวเลขดัชนีทางเศรษฐกิจหลาย ๆ ด้านลดลง ไม่ว่าจะเป็น GDP อัตราเงินเฟ้อ สวัสดิการสังคม กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งการส่งออก การนำเข้า การบริโภค ส่วนผลกระทบต่อตลาดแรงงานพบว่าแรงงานที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ สาขาโรงแรม ที่พักและอาหาร โดยคาดว่าจะมีผู้ว่างงาน 1.29 ล้านคนและมีรายได้ลดลงร้อยละ 46 สอดคล้องกับผลการวิจัยของกฤษฎา บุญชัย และคณะ (2563)

ซึ่งพบว่า สถานการณ์การว่างงานนั้น ผู้ว่างงานมีจำนวนทั้งสิ้น 0.75 ล้านคน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.95 เพิ่มขึ้น 1 เท่าจากอัตราการว่างงานในช่วงปกติ และสาเหตุที่ว่างงานเกิดจากสถานที่ทำงาน เลิก/หยุด/ปิดกิจการ นอกจากนี้แล้ว ธุรกิจท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ล้วนได้รับผลกระทบโดยตรง นอกจากนี้ยังพบว่า ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 1/2563 อยู่ที่ 57 ซึ่งลดลงต่ำสุดในรอบ 9 ปี (สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบดังที่กล่าวมา ทำให้รัฐบาลต้องดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งเรียกโดยย่อว่า "ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19" หรือ ศบค. ในที่สุด

ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19

ดังที่กล่าวมา ภายหลังจากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รัฐบาลจึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งเรียกโดยย่อว่า "ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19" หรือ ศบค. ขึ้นมา โดยดำเนินการจัดตั้งในครั้งนี้เป็นดำเนินการดำเนินการอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 11(6) และ (9) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 หรือ ศบค. มีอำนาจหน้าที่ทั้งสิ้น 8 ข้อ ในส่วนของหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารของ ศบค. มีดังนี้

- กำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วนในการบริหารสถานการณ์ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ในด้านการสาธารณสุข ด้านเวชภัณฑ์ป้องกัน ด้านข้อมูล ด้านการชี้แจงและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

- บริหารจัดการข้อมูลที่ได้รับรายงานจากศูนย์มาตรการแก้ไขปัญหา จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต

- ชี้แจงและประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนเพื่อสร้างความรู้เท่าทันและความเข้าใจที่ตรงกันในสถานการณ์ดังกล่าว

หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 หรือ ศบค. เป็นเรียบร้อยแล้วองค์กรดังกล่าวจึงเริ่มทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งจำนวนผู้ป่วยสะสม การแจ้งจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ในแต่ละพื้นที่ หรือการนำเสนอมาตรการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์จากกรมควบคุมโรคหรือจากกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละจังหวัด แต่ถึงอย่างไรก็ตาม จากอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารดังที่กล่าวมา ประกอบกับกฎระเบียบในทางปฏิบัติ อาจจะ

ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือขาดความคล่องตัวในทางปฏิบัติ จึงส่งผลให้ประชาชนในสังคมยังเกิดความวิตกกังวลอยู่ อีกทั้งยังมีกลุ่มคนที่ไม่ยอมให้ความร่วมมือกับมาตรการที่ภาครัฐนำเสนอออกไป และนอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนทั่วไป รวมถึงข่าวสารที่ปรากฏอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งบางครั้งจะมีทั้งข่าวจริงและข่าวเท็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความวิตกกังวลของประชาชนด้วยเช่นกัน ดังนั้น การสื่อสารเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 หรือ ศบค. จึงควรจะต้องมีความถูกต้อง ชัดเจนและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านคำสั่งหรือมาตรการต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในแต่ละจังหวัดและการให้ข้อเท็จจริงต่อประชาชน แต่ทั้งนี้ การดำเนินการด้านข้อมูลข่าวสารของภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐก็ยังมีข้อจำกัด ไม่มีความคล่องตัวเหมือนกับการนำเสนอข้อมูลข่าวสารโดยภาคเอกชน ซึ่งในข้อจำกัดดังกล่าว ไม่ว่าจะจะเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือข้อบังคับต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทั้งสิ้น และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่สำคัญคือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2557

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2557

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) มาตรา 41 ระบุว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ เป็นการแสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลข่าวสารของทางราชการนั้น จะมีทั้งส่วนที่สามารถเปิดเผยให้สาธารณชนรับรู้และส่วนที่ไม่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชน ดังนั้น จากรัฐธรรมนูญฉบับนี้จึงทำให้ต้องมีการตราพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการขึ้นมา เพื่อเป็นกรอบปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งข้อกำหนดต่าง ๆ ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการมีดังต่อไปนี้

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชน ซึ่งในหมวดที่ 1 จะเป็นหมวดที่ว่าด้วยเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดย มาตรา 7 ระบุว่า หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา โดยที่ ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้วถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา โดยอ้างถึงสิ่งพิมพ์นั้นก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้ว ส่วนสาระสำคัญในมาตรา 9 ระบุว่า ภายใต้บังคับมาตรา 14 และ มาตรา 15 หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ส่วนในหมวดที่ 2 จะเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย โดยในมาตรา 15 ระบุว่า ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะ และ

ประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน เช่น เป็นข้อมูลที่เมื่อเปิดเผยแล้วจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ หรือ การคลังของประเทศ หรือ ข้อมูลรายงานการแพทย์ หรือ ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร และคำสั่งที่มีให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ จะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

จะเห็นได้ว่าการนำเสนอข้อมูลข่าวสารโดยภาครัฐนั้นจะมีข้อบังคับที่บางครั้งอาจจะทำให้เกิดข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชน ศบค. ก็เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เมื่อเป็นเช่นนี้ การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารก็ยังคงต้องปฏิบัติตามกรอบของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการด้วยเช่นกัน ดังนั้น ความคล่องตัวในการนำเสนอข่าวสารอาจไม่สามารถดำเนินการได้อย่างการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของภาคเอกชน จึงส่งผลให้บางครั้งประชาชนเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อนจากทั้งสื่อมวลชนทั่วไปและโดยเฉพาะจากสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนหรือคลาดเคลื่อนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้นส่งผลกระทบต่อสังคมเป็นอย่างมาก อีกทั้งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของ ศบค. ด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ศบค. สื่อสารโดยการรณรงค์ให้ประชาชนไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 เพราะการฉีดวัคซีนให้ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศเพื่อให้เกิดภูมิคุ้มกันหมู่ยังคงเป็นทางเดียวที่จะควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (hfocusteam editor, 2564) แต่ในขณะเดียวกันก็มีข่าวในสื่อสังคมออนไลน์นำเสนอถึงอันตรายจากการฉีดวัคซีนดังกล่าว ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ทำให้ประชาชนเกิดการลังเลและยังสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของ ศบค. ด้วยเช่นกัน ตัวอย่างการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโควิด-19 ที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความหวาดกลัว



ภาพที่ 2 การนำเสนอข่าวที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโควิด-19

ที่มา: <https://www.posttoday.com>

ตัวอย่างจากภาพประกอบ จะเห็นได้ว่าถึงแม้รัฐบาลโดยศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 หรือ ศบค. จะมีการดำเนินการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างไร และไม่ว่าจะทำการรณรงค์ให้ประชาชนไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 อย่างไร แต่ในขณะที่เดียวกันในโลกสื่อสังคมออนไลน์ก็ยังคงมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อน และสามารถสร้างความเข้าใจผิดรวมถึงก่อให้เกิดความตื่นตระหนกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการดำเนินการแก้ไขนั้น ศบค. จำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กล่าวได้ว่าเป็นสถานการณ์วิกฤติหรือภาวะวิกฤติ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์เช่นนี้ ศบค. ต้องเข้าใจก่อนว่าการสื่อสารในสถานการณ์ดังกล่าวนี้เป็นการสื่อสารในสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือภาวะวิกฤติ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประยุกต์วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และถึงแม้ว่ารัฐบาลโดย ศบค. จะมีนโยบายหรือมาตรการที่ดีมีประโยชน์เพียงใด แต่ถ้าไม่สามารถสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจและยอมรับ นโยบายหรือมาตรการดังกล่าวนั้นได้ ก็ถือว่าการสื่อสารนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ดังที่ Hattersley & McJannet (1997) เคยกล่าวไว้ว่า แนวคิดที่ดีที่สุดในโลกสามารถล้มเหลวได้หากไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้น หากต้องการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤติให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับการจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์ให้ชัดเจนเสียก่อนนั่นเอง

การจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์

การจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์เป็นกระบวนการดำเนินงานด้านการสื่อสาร โดยมีการวางแผน การตัดสินใจ และการปรับแก้ไขงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับ “การประยุกต์ใช้” องค์ความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานโดยตรง และโดยอ้อม เพื่อผลักดันให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, 2552) โดยที่องค์ความรู้ต่าง ๆ นั้นได้แก่ การประชาสัมพันธ์และงานด้านการสื่อสารรณรงค์ต่าง ๆ อาทิเช่น การรณรงค์ทางสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้จะมุ่งเน้นในการแสวงหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 นั้น การสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ ศบค. จำเป็นอย่างยิ่งต้องประยุกต์ใช้ทั้งการประชาสัมพันธ์ การรณรงค์ด้านสุขภาพ รวมถึงต้องสร้างความเชื่อมโยงกับการสื่อสารของภาคเอกชนด้วยเช่นกัน

การสื่อสารเชิงประยุกต์เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านการสื่อสารที่มุ่งเน้นอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) การทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ด้านการสื่อสาร เช่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร เช่น การรณรงค์ให้ประชาชนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 นั้น ศบค. ต้องทำความเข้าใจให้ได้ ถึงสาเหตุที่ประชาชนส่วนหนึ่งยังมีความหวาดกลัวเรื่องการฉีดวัคซีนและเหตุใดแหล่งข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์จึงสามารถทำให้ประชาชนเชื่อและหวาดกลัวได้

เมื่อสามารถเข้าใจตรงจุดนี้ได้ ศบค. ก็จะสามารถกำหนดแผนงานด้านการสื่อสารให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนได้ในที่สุด

2) การมุ่งเน้นการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในเชิงการปฏิบัติงาน และการทำนายสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีที่ประชาชนเกิดความหวาดกลัวการเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ภาครัฐ โดย ศบค. สามารถนำเอาความรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมาประยุกต์ใช้ได้อีกเช่นกัน โดยอาจจะคัดเลือกผู้นำเสนอซึ่งเป็นผู้ที่ประชาชนให้ความเชื่อถือมาเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร เช่น ผู้นำทางความคิด หรือ ผู้นำชุมชน หรือ อาจใช้ศิลปินดารามีชื่อเสียงและมีอิทธิพลต่อจิตใจของประชาชนมาเป็นผู้นำเสนอข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้

3) การสังเคราะห์ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมมาใช้เป็นหลักในการทำงาน ซึ่งในกรณีดังกล่าว การลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยตรงจากประชาชนก็จะทำให้ทราบถึงสาเหตุแห่งความหวาดกลัวและวิตกกังวลนั้นได้และจะสามารถทำให้นำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์ และนำมาดำเนินการจัดการวางแผนงานด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อีกเช่นกัน

กระบวนการจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์

จากการที่การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการเพราะมีองค์ประกอบและขั้นตอนในการสื่อสาร ดังนั้น การจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์ก็มีลักษณะเป็นกระบวนการเช่นกัน เพราะมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) การกำหนดประเด็นปัญหา: ประเด็นปัญหา (Problem Identification) คือเรื่องราวหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและภาครัฐให้ความสำคัญ และต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากเกณฑ์ด้านการจัดการและเกณฑ์ด้านการสื่อสาร เช่น การพิจารณาและกำหนดประเด็นปัญหาในลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการของภาครัฐและอาจลุกลามจนกลายเป็นสถานการณ์ที่ควบคุมได้ยาก เช่น สถานการณ์ที่ประชาชนเกิดความวิตกกังวลและขาดความเชื่อมั่นต่อมาตรการการป้องกัน ควบคุมและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แม้ว่าภาครัฐจะมีการสื่อสารออกมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรกำหนดประเด็นปัญหาด้านความเชื่อมั่นของประชาชนให้เป็นปัญหาวิกฤติการณ์ที่ต้องดำเนินการสร้างความเข้าใจอย่างเร่งด่วน

2) การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร: เป้าหมายในการสื่อสาร (Communication goals) ได้แก่เป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จสำหรับ กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภาครัฐโดย ศบค. ต้องกำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร โดยตั้งเป้าหมายให้ประชาชนเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือในมาตรการต่าง ๆ ที่สื่อสารออกไป เช่น กรณีการเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 เป็นต้น ส่วนวัตถุประสงค์ในการสื่อสารนั้น (Communicational purpose) จะเป็นสิ่งที่ถูก

พัฒนาขึ้นจากเป้าหมายขององค์กร (Smith, 2000) โดยจะมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มักจะระบุให้เห็นถึงสถานการณ์ในเชิงผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เพื่อพัฒนาทัศนคติด้านบวก (Developing positive attitude) การตอกย้ำทัศนคติด้านบวกต่าง ๆ (Reinforcing positive attitude) อาทิเช่น ความเชื่อมั่นในนโยบายและมาตรการป้องกันโควิด-19 จากภาครัฐ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การสื่อสารของภาครัฐ ก็ยังคงต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมภายในองค์กรด้วย เช่น โครงสร้าง ภารกิจ วิสัยทัศน์ และสถานะแวดล้อมภายนอก เช่น นโยบายและกฎระเบียบ ซึ่งหากในบางครั้งมีการขัดต่อกฎระเบียบ ก็จำเป็นต้องพิจารณาหาทางออกหากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณชน

3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลัก (Target audiences) เพราะโดยธรรมชาติกลุ่มคนที่มีความหลากหลายก็มักจะมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกัน ในกรณีสถานการณ์โควิด-19 ก็เช่นกัน การกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักอาจจะกำหนดโดยอิงหลักจิตวิทยา และจะต้องมีการวิเคราะห์อย่างละเอียดในสิ่งเหล่านี้ เช่น บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ ตลอดจนองค์ประกอบแวดล้อมต่าง ๆ เช่น แนวทางการใช้ชีวิตและกิจกรรมที่สนใจ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น กรณีสถานการณ์โควิด-19 ภาครัฐ โดย ศบค. อาจจะกำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยประเมินจากความกลัวการรับการฉีดวัคซีน แล้วจึงดำเนินการวางแผนการจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์สำหรับกลุ่มดังกล่าว ซึ่งอาจจะต้องมีการดำเนินการด้วยวิธีการที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างนี้เป็นต้น

4) การกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสาร (Communication strategy) โดยภายหลังจากที่ทราบประเด็นปัญหา จนนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์การสื่อสาร รวมถึงกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร เช่น เป็นการสื่อสารเชิงรุก โดยเฉพาะกรณีที่ต้องสร้างความเข้าใจถูกต้องต่อสาธารณชนเกี่ยวกับความปลอดภัยจากการเข้ารับ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-9 ถือว่าเป็นกรณีเร่งด่วน จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุก เช่น การเข้าถึงกลุ่มคนเป้าหมาย และทำการสื่อสารอย่างต่อเนื่องด้วยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมถึงการใช้กลยุทธ์การสื่อสารผ่านผู้นำทางความคิด หรือ ศิลปินดาราที่มีชื่อเสียงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

5) การกำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสาร (Communication method) เป็นการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร เช่น จะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ หรือ การแถลงข่าว หรือ การณรงค์ ส่วนการกำหนดช่องทางการสื่อสาร เช่น กำหนดว่าจะสื่อสารผ่านช่องทางใด สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ต้องวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายด้วยเช่นกัน เพราะกลุ่มเป้าหมายที่มีอายุแตกต่างกัน อาจจะมีพฤติกรรมการใช้สื่อที่แตกต่างกัน

6) การนำไปสู่ภาคปฏิบัติ (Planning to operational) ขั้นตอนดังกล่าวนี้เป็นขั้นตอนการนำเอาสิ่งที่ กำหนดไว้จนสร้างเป็นแผนงานด้านการสื่อสาร ไปลงมือสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ตามในขั้นตอนนี้ การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐอาจจะมีข้อจำกัดที่เกิด

จากระเบียบต่าง ๆ โดยเฉพาะการใช้งบประมาณ ดังนั้น ต้องพิจารณาและวางแผนการให้ดีขึ้น เช่น การว่าจ้างศิลปินดารามาเพื่อเป็นผู้นำเสนอข้อมูลข่าวสารซึ่งในบางครั้งค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ อาจจะต้องดำเนินการตั้งงบประมาณเป็นกรณีพิเศษ ภายใต้ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2562 รวมถึงต้องพิจารณาถึงพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2557 ด้วยเช่นกัน

7) การประเมินผลสรุปและการปรับปรุงโครงการ (Evaluation) จะเป็นการประเมินใน 4 ด้าน คือ 1) ประเมินผลผลิต หมายถึง การประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 2) ประเมินผลลัพธ์ หมายถึง การประเมินถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ 3) ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้น หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายที่อยู่นอกเหนือการคาดการณ์ และ 4) ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิผลของโครงการ หมายถึง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ใช้ในกระบวนการสื่อสารกับผลที่ได้ เช่น การใช้งบประมาณเพื่อการสื่อสารแล้วกำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องสร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชนได้ร้อยละเท่าใด อาจกล่าวได้ว่าเป็นการประเมินที่อาจจะต้องอ้างอิงกับระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพราะในหมวด 6 ข้อ 36 ระบุไว้ว่า สำนักงบประมาณจะใช้ผลการปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประกอบการพิจารณาจัดทำงบประมาณรายจ่ายในปีงบประมาณต่อไปด้วย

กล่าวโดยสรุป กระบวนการจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์ จะเป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดแผนงาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางการสื่อสารที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารตรงประเด็นมากที่สุด อีกทั้งยังมีการกำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุดรวมถึงเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการสื่อสารจะต้องทำการประเมินเพื่อสรุปว่าผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และกระบวนการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นลำดับขั้นตอนจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

บทสรุป (Conclusion)

การสื่อสารของภาครัฐในกรณีที่มีสถานการณ์วิกฤติ เช่น การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และปัจจุบันประชาชนบางกลุ่มยังขาดความเชื่อมั่นในข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐ โดยเฉพาะมาตรการการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคโควิด-19 ซึ่งภาครัฐได้รณรงค์ให้ประชาชนเข้ารับการฉีดวัคซีน แต่กลับมีประชาชนที่ไม่มั่นใจซึ่งเกิดจากความไม่เชื่อมั่นในข้อมูลจากภาครัฐนั่นเอง จำเป็นต้องใช้กระบวนการสื่อสารเชิงประยุกต์ ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน ที่มีการกำหนดแผนงานอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างรอบด้านและต้องประยุกต์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคำนึงถึงระเบียบของทางราชการด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กรมสุขภาพจิต. (2564). กรมสุขภาพจิตแนะสังคมไทยพัฒนาจิตใจด้วย“วินัย-สุนทรีย์” ป้องกันโควิด 19. สืบค้น 10 เมษายน 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/covid19/news2/>
- กฤษฎา บุญชัย และคณะ. (2563). การประเมินความเสียหาย ผลกระทบและการปรับตัวของชุมชนท้องถิ่น ต่อภาวะโรคระบาด COVID 19. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- คำสั่งนายกรัฐมนตรี. (2563). จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักข่าว บีบีซี ประเทศไทย. (2564). โควิด-19: ผู้ติดเชื้อรายใหม่เกินพันวันที่ 4 เสียชีวิต 2 ราย มาตรการใหม่เริ่มหลังเที่ยงคืนนี้. สืบค้น 12 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-56783444>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563). การจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. กรุงเทพมหานคร: ทำเนียบรัฐบาล.
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). สถานการณ์ท่องเที่ยวไทย และดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวไตรมาส 1/2563. สืบค้น 12 เมษายน 2564, จาก <http://www.thailandtourismcouncil.org/>
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข. (2563). ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่๓) พ.ศ. 2563. นนทบุรี: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล และคณะ. (2549). *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีการจัดการการสื่อสาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2564). เปิดวิจัยผลกระทบ “โควิด” กับทิศทาง “ท่องเที่ยว” ในอนาคต. สืบค้น 10 เมษายน 2564, จาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-659616>.
- โพสต์ Posttoday. (2564). แจงข่าวปลอม! อ่างต.ทองหล่อเสียชีวิตหลังฉีดวัคซีน. สืบค้น 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.posttoday.com/social/general/655406>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2564). เฝ้าระวังกัณฐิเจตังปิดข้อมูลหมกช่วงใหม่ไลน์ สมุทรสาครยังทะเล็ก ร.ร. เปิด 1 ก.พ. . สืบค้น 10 เมษายน 2564, จาก

World Health Organization. (2020). *Health topics*. Retrieved December 5, 2021, from <https://www.who.int/thailand/health-topics>, [05/12/2021

