

การพัฒนาการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
ให้กับกลุ่มเปราะบางในประเทศไทย

The Development of Communication by Government Agencies
to Improve the Quality of Life for Vulnerable Groups
in Thailand

สราวุฒิ ทองศรีคำ¹ จิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ² และปุนณรัตน์ พิงคานนท์³

Sarawut thongsrikum¹, Jittinan Tungprasert² and Punnarat Pinkanon³

Received : November 15, 2022; Revised : December 29, 2022; Accepted : December 31, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาและพัฒนาแนวทางการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเปราะบางในประเทศไทย โดยมีการพิจารณาคุณภาพของการประชาสัมพันธ์ของรัฐให้สนับสนุนการพัฒนาประเทศ อันได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) เนื้อหาข่าวสาร (Message) ช่องสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Communication Receiver) รวมทั้งให้ความสำคัญข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ควรเน้นน้ำหนักของเนื้อหา และช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะ ความต้องการรัฐสวัสดิการเพื่อให้กลุ่มเปราะบางได้มีโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพ และการจัดสรรทรัพยากรในทุกมิติ นอกจากนี้ ภาครัฐยังต้องทำงานอย่างบูรณาการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การดำเนินนโยบายต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเปราะบางประสบความสำเร็จ

¹คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา; Faculty of Sport Science, Burapha University, Burapha University, Thailand; e-mail : sarawut.th@go.buu.ac.th

²นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ กรมประชาสัมพันธ์; Public Relations Officer, Professional Level Public Relations Department, Thailand; e-mail : jittinan_t@prd.go.th

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Faculty of Management Science, Surin Rajabhat Surin University, Thailand; e-mail : punnarat@srru.ac.th

คำสำคัญ (Keywords) : การพัฒนาการสื่อสาร, กลุ่มเปราะบาง, หน่วยงานภาครัฐ, คุณภาพชีวิต

Abstract

This academic article aims to study and develop communication guidelines of government agencies to improve the quality of life for vulnerable groups in Thailand. by considering the quality of public relations of the state to support the development of the country, such as the sender, the message content (Message), the channel (Channel) and the receiver (Communication Receiver), including giving importance to the information disseminated. should emphasize the weight of the content and communication channels in accordance with the needs of particularly vulnerable groups The need for the welfare state is to provide vulnerable groups with equal opportunities to receive information and to reduce disparities in quality and resource allocation in all dimensions. especially the integration of information linking systematically as a result, the implementation of various policies to solve the problems of vulnerable groups has been successful.

Keywords : Communication Development, Vulnerable Persons, The State Agencies, Quality of Life

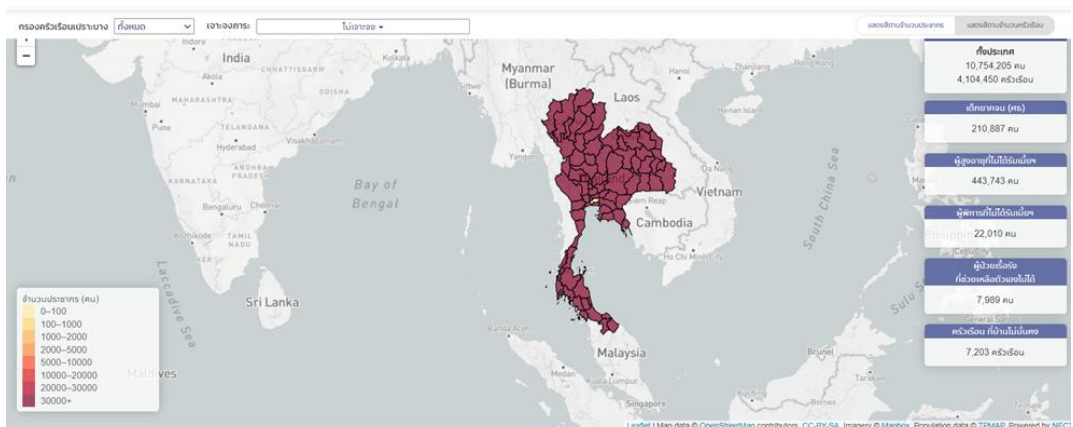
บทนำ (Introduction)

คำว่า ความเปราะบางของประชากรอาจจะพิจารณาได้ในหลากหลายมิติจากหลากหลายปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยข้อจำกัดทางร่างกายและสุขภาพ หรือแม้แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในแต่ละช่วงวัย นอกจากนี้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ได้ให้คำนิยามของกลุ่มเปราะบางไว้ว่า กลุ่มคนเปราะบาง คือ บุคคลที่ต้องการได้รับการพึ่งพิงจากผู้อื่นไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระหรือตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง โดยสามารถแบ่งกลุ่มคนเปราะบางได้ ดังนี้

- 1) กลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงกว่าบุคคลทั่วไป อาทิ หญิงตั้งครรภ์ ผู้สูงอายุ พ่อเลี้ยงเดี่ยว แม่เลี้ยงเดี่ยว
- 2) กลุ่มทุพพลภาพ อาทิ ผู้พิการ ผู้ป่วยจิตเวช ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยสมองเสื่อม ผู้ป่วยติดเตียง
- 3) กลุ่มที่ไม่มีอิสระพอในการตัดสินใจ อาทิ เด็กและเยาวชน นักโทษ ทหารเกณฑ์ และ
- 4) กลุ่มผู้ด้อยโอกาส อาทิ คนเร่ร่อน คนไร้บ้าน และ คนขอทาน

ดังนั้น สรุปได้ว่า กลุ่มเปราะบาง คือ บุคคลที่ขาดความสามารถในการตัดสินใจและการปกป้องสิทธิของตนเอง สามารถแบ่งได้จาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน อันได้แก่ สุขภาพ และความรู้ความสามารถ และปัจจัยภายนอก หมายถึง สิ่งแวดล้อม ทั้งทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง

จากการศึกษาข้อมูลโดยการบูรณาการข้อมูลจากกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และ กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า จำนวนคนเปราะบางทั้งประเทศ จำนวน 10,754,205 คน เด็กยากจน จำนวน 210,887 คน ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 443,743 คน ผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 22,010 คน ผู้ป่วยเรื้อรังที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ จำนวน 7,989 คน และ ครวเรือนที่บ้านไม่มั่นคง จำนวน 7,203 คน



ภาพที่ 2 จำนวนคนเปราะบางทั้งประเทศ

ที่มา : <https://www.tpmmap.in.th/fragile> (2565)

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" ซึ่งครอบคลุม 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการขจัดความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนในประเทศ รวมทั้งการพัฒนาคนทุกช่วงวัย ส่งผลให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนามากขึ้น โดยข้อมูล สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ปี พ.ศ. 2562 ครัวเรือนที่มีความยากจน ทั่วประเทศ 4,374,524 ครัวเรือน (สำนักงานสถิติ

แห่งชาติ, 2562) ข้อมูลสถิติครัวเรือนเปราะบางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จากระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคนแบบชี้เป้า (Thai people Map and Analysis Platform TMAP) พบว่า มีคนเปราะบาง จำนวน 12,817,903 คน อยู่ในครัวเรือนเปราะบาง จำนวน 1,047,063 ครัวเรือน จากสถิติครัวเรือนเปราะบางจากระบบ TMAP ข้อมูล ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2565

ดังนั้น จากข้อมูลประชากรและสถานการณ์กลุ่มเปราะบางในประเทศไทย ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรัฐในประเทศ ซึ่งมีความจำเป็นในการขับเคลื่อนเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเปราะบางให้ครอบคลุมทุกมิติ ดังนั้น การพัฒนาการสื่อสารของรัฐเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเปราะบาง จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อน และช่วยแก้ไขสถานการณ์ดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อช่วยให้กลุ่มเปราะบางมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเสริมสร้างโอกาสทางสังคม อีกทั้งยังสอดคล้องกับการกิจตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างยั่งยืน

รัฐสวัสดิการกับกลุ่มเปราะบาง

รัฐสวัสดิการกับกลุ่มเปราะบาง ในที่นี้มีความหมายถึง รัฐสวัสดิการซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ในหลายทัศนะ อันได้แก่ สุรพล ปธานวนิช (2547) กล่าวว่า สวัสดิภาพหรือสภาวะการเป็นอยู่ที่ดีหรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การกินดีอยู่ดี หรือ well-being ซึ่งเป็นเป้าหมายของนโยบายสังคมทั้งในระดับบุคคลและรัฐ คำว่ารัฐสวัสดิการ จึงหมายถึง รัฐที่ถึงพร้อมซึ่งการอยู่ดีกินดีพร้อมทั้ง เลวิส (Lewis) อ้างถึงใน รัตติยา พนาจันทร์ (2565) ได้ใช้คำว่าสวัสดิการในความหมายนี้เมื่อกล่าวถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายสังคมไว้ว่า “เป็นนโยบายที่มีเจตนาปรับปรุงสภาพการกินดีอยู่ดีทางสังคม (social well-being) หรือสวัสดิภาพของพลเมือง (the welfare of citizens)...”

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2553) ให้นิยาม รัฐสวัสดิการ หมายถึง รัฐหรือประเทศที่รัฐบาลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนในประเทศอย่างจริงจังและเป็นระบบ โดยให้ประชาชนได้รับการด้านต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เช่น การศึกษา การรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย การคมนาคมขนส่ง ซึ่งบริการต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นบริการแบบให้เปล่าหรือคิดค่าบริการในอัตราต่ำ

อาจกล่าวสรุปได้ว่า รัฐสวัสดิการ คือ แผนนโยบาย (พื้นฐาน) แห่งรัฐที่ต้องการพัฒนาให้สังคมมีคุณภาพ แข็งแกร่ง และสมบูรณ์มากขึ้น รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ส่งผลให้ความเป็นรัฐสวัสดิการสอดคล้องกับความเจริญรุ่งเรืองของประเทศ

กรณีรัฐสวัสดิการ (Welfare State) ในประเทศไทย ประเทศไทยมีประชาชนประมาณ 70 ล้านคน มีความหลากหลายทั้งฐานะ อายุ ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ การใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งรัฐบาลจัดสวัสดิการโดยรวมให้ด้วยการออกนโยบายสวัสดิการสำหรับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ในปัจจุบันมีรัฐสวัสดิการหลัก ๆ ในด้านต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้ (SCHL/CHNGMKRS, 2565)

ตารางที่ 1 รัฐสวัสดิการหลัก ๆ

ด้าน	กลุ่มเป้าหมาย	นโยบายสวัสดิการ
เด็กเล็กและครอบครัว	เด็กแรกเกิด-อายุ 6 ปี	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด - ให้เฉพาะครอบครัวมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 100,000 บาท/ปี - ครอบครัวได้รับเงินอุดหนุนในการเลี้ยงดูเด็ก 600 บาท/คน/เดือน
ความยากจน	ผู้มีรายได้น้อย ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติด เตียง	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ได้รับเงินเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค 200-300 บาท/คน/เดือน และเงินค่าเดินทางรวม 1,500 บาท/คน/เดือน - ได้รับเงินเยียวยาจากนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ
การศึกษา	เด็กในวัยเรียน	นโยบายเรียนฟรีอนุบาล-ม.3 - เด็กในวัยเรียนได้เรียนฟรีจนจบชั้นมัธยมต้น
สุขภาพ	ผู้ที่ไม่มีสิทธิ รักษาพยาบาลของ ข้าราชการหรือ ประกันสังคม	ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง 30 บาท) - ได้รับการทางสุขภาพ เช่น การป้องกันโรค การตรวจ การรักษา การฟื้นฟูสุขภาพ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
ผู้พิการ	ผู้พิการที่มีบัตร ประจำตัวผู้พิการ	เบี้ยยังชีพผู้พิการ - ได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ 1,000 บาท/คน/เดือน
ผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได - ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 600-1,000 บาท/คน/เดือน (ตามอายุ)

ตารางที่ 1 รัฐสวัสดิการหลัก ๆ (ต่อ)

ด้าน	กลุ่มเป้าหมาย	นโยบายสวัสดิการ
ประกันสังคม	ลูกจ้างที่เป็นแรงงานในระบบ	กองทุนประกันสังคม - ได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไข เช่น การรักษาพยาบาล การทดแทนรายได้เมื่อว่างงาน สิทธิประโยชน์และความคุ้มครองเมื่อเสียชีวิต พุพพลภาพ ชราภาพ เป็นต้น
เด็กเล็กและครอบครัว	เด็กแรกเกิด-อายุ 6 ปี	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด - ให้เฉพาะครอบครัวมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 100,000 บาท/ปี - ครอบครัวได้รับเงินอุดหนุนในการเลี้ยงดูเด็ก 600 บาท/คน/เดือน

ที่มา : <https://www.schoolofchangemakers.com/knowledge/28369>: 2565

แต่อย่างไรก็ตาม สวัสดิการบางอย่างที่รัฐบาลไทยจัดให้ประชาชนนั้น ยังไม่ทั่วถึงทุกด้าน นอกจากนี้ สวัสดิการทางการศึกษาและการรักษาพยาบาลก็ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มคน ยังมีคนพิการ ชนกลุ่มน้อย คนชายขอบต่าง ๆ เข้าไม่ถึงสวัสดิการเหล่านี้อีกจำนวนมาก ภาษีในสังคมไทยยังคงเป็นภาษีทางอ้อม ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่คือผู้บริโภคที่เป็นคนชั้นล่างและคนชั้นกลางที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มจากการซื้อสินค้าและรายได้จากภาษีในสังคมไทย ก็ไม่พอเพียงที่จะนำไปจัดสวัสดิการสังคมถ้วนหน้าเหมือนอย่างประเทศในยุโรปได้ (รัตติยา พนาจันทร์, 2565)

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จะเห็นว่า กลุ่มเปราะบางมีความต้องการรัฐสวัสดิการแตกต่างกันออกไป ยกตัวอย่างเช่น ครีวเรือนที่มีผู้สูงอายุ มีความต้องการรายได้มากขึ้นเพื่อนำมาดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากเบี้ยยังชีพ เบี้ยผู้พิการ เป็นรายได้หลัก เพียงพอสำหรับการซื้ออาหารเท่านั้น อยากได้อะไรอื่นต้องตัดใจ หรือ สิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุด คือ กลับมาเดินได้ กลับมาแข็งแรง กลับมามองเห็นเหมือนเดิม โดยไม่ต้องพึ่งพาลูกหลาน นอกจากนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุติดเตียง ต้องการงานที่มีรายได้ที่สามารถทำได้ที่บ้าน และที่สำคัญกลุ่มเปราะบางยังต้องการการดูแลด้านจิตใจและด้านเศรษฐกิจอีกด้วย ยกตัวอย่างจิ๊กซอร์ของความต้องการของผู้สูงอายุในครัวเรือน ได้ดังภาพที่ 2 (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565)



ภาพที่ 2 จิ๊กซอว์จิ๊กซอว์ของความต้องการของผู้สูงอายุในครัวเรือน

ที่มา : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2565)

ดังนั้น นโยบายต่าง ๆ ที่รัฐบาลพยายามดำเนินการจัดหาสวัสดิการในทุกมิติเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับกลุ่มเปราะบางนั้น ต้องอาศัยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดด้วยการทำงานอย่างบูรณาการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเปราะบางอย่างตรงเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพและพึ่งพาตนเองได้ต่อไป

การสื่อสารของภาครัฐ

เมื่อภาครัฐกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านรัฐสวัสดิการที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเปราะบางในประเทศไทยนั้น สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนกลุ่มเปราะบางได้นั้น ปัจจัยจำเป็นประการหนึ่งคือ ต้องมีการใช้การสื่อสารงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารไปสู่กลุ่มเปราะบางได้จริง และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ต้องตระหนักและเตรียมความพร้อมของกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังที่ บุญเลิศ ศุภติลล (2551) ได้กล่าวถึง นโยบายและการวางแผนประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ที่สัมฤทธิ์ผลนั้น ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานการสื่อสารแบบสองวิถี (Two-way Communication) ซึ่งเกิดขึ้นทั้งแนวตั้งและแนวนอน (Vertical and horizontal process) กล่าวคือ ในแนวตั้งนั้น การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างฝ่ายบริหารซึ่งเป็นแหล่งสาร และประชาชนซึ่งเป็นผู้รับสาร ส่วนในแนวนอนนั้น เป็นการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างกลุ่มบุคคลในระดับเดียวกันทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและรับสาร มากไปกว่านั้น การประชาสัมพันธ์ของรัฐควร

มุ่งสนับสนุนนโยบายและโครงการพัฒนาประเทศ อีกนัยหนึ่ง การประชาสัมพันธ์ของรัฐไม่ควรจำกัดตัวเอง เพียงแต่เผยแพร่ข่าวสารและโน้มน้าวใจให้ประชาชนมีส่วนร่วมเท่านั้น แต่ควรใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศด้วย ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ของรัฐควรถือเป็นทั้งรากฐานการกำหนดเป้าหมายและนโยบายของชาติ และขณะเดียวกัน ก็เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติตามเป้าหมายและนโยบายนั้นให้สำเร็จ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงไม่ควรทำหน้าที่เพียงแต่ชี้แจงหรือเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนทราบเท่านั้น แต่ควรถือเป็นเครื่องมือเพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสารที่เป็นสาระประโยชน์แก่การพัฒนาระบบการรู้ (cognitive) เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจต่อการพัฒนาประเทศ (motivational) และเป็นพื้นฐานให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศ (behavioral)

จากแนวคิดข้างต้นของหลักการในกระบวนการสื่อสารที่ภาครัฐควรคำนึงถึงอีกประการหนึ่ง ก็คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่จะสามารถไปถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ขณะที่ประสิทธิผลคือ ความรู้และความเข้าใจของประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่

1) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ต้องแสดงให้เห็นถึงทิศทางของนโยบายและมาตรการในการแก้ไข ประเด็นนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชาชนทราบถึงแนวทางการทำงานของรัฐบาลและสามารถปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้อง ยิ่งไปกว่านั้น รัฐบาลต้องมั่นใจว่าระบบต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้นั้นพร้อมที่จะให้บริการประชาชนหลังจากที่เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารออกไป

2) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลต้องสร้างความ “ตระหนัก” มิใช่ความ “ตระหนก” ต่อประชาชน

3) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายและออกแบบสื่อให้ตรงตามกลุ่มนั้น ๆ ต้องวิเคราะห์และออกแบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องด้วย นอกจากนั้นแล้ว รัฐบาลต้องพิจารณาช่องทางการสื่อสารที่ตรงไปยังกลุ่มเป้าหมายเหล่านั้น ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

4) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ต้องกระชับและกะทัดรัด ต้องพิจารณาพฤติกรรมการใช้ของกลุ่มเป้าหมายและออกแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

เพราะฉะนั้น สรุปได้ว่า แนวทางที่หน่วยงานภาครัฐควรตระหนักและพัฒนากการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเปราะบางในบริบทที่แตกต่างกันไป ทั้งด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้รับสารที่มีสถานะแตกต่างกัน รวมทั้งมีความต้องการ รัฐสวัสดิการที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนพิการทางสายตาหรือผู้พิการทางการได้ยิน ก็ย่อมมีความต้องการรัฐสวัสดิการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารก็ต้องแตกต่างกัน

ตามบริบทของบุคคลกลุ่มเป้าหมาย ๆ นั้น เช่น ในเชิงช่องทางการสื่อสาร เนื้อหาในการสื่อสาร เป็นต้น

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

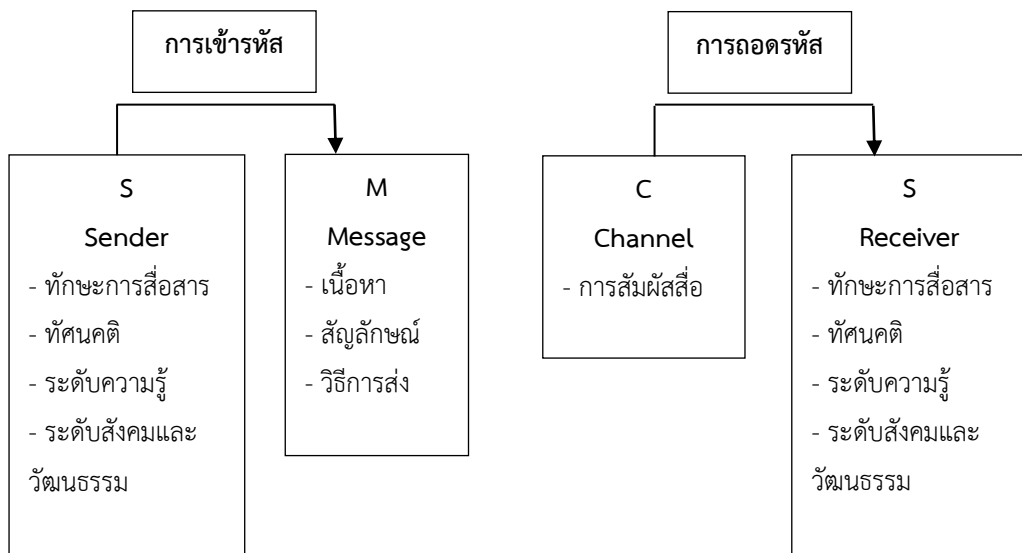
1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theory) โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย “การสื่อสาร” ไว้ดังนี้

ปรเม สตะเวทิน (2526) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร คือกระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสารโดยผ่านสื่อ

สุกัญญา บุรณเดชาชัย (2552) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร คือการถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกต่าง ๆ ไปสู่บุคคลอื่นให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการให้คำนิยามที่อาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารเป็นหลัก

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2563) ได้ให้นิยามของการสื่อสาร คือ การถ่ายโอนความหมาย (Meaning Transfer) ระหว่างผู้สื่อสาร (Communicators/Communicants) ซึ่งผู้สื่อสารหมายถึงทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่ว่าจำนวนเท่าใด เมื่อพยายามทำให้พวกเขาเข้าใจในความหมายเดียวกัน

David K. Berlo (1960, อ้างถึงใน ธนวดี บุญลือ, 2535) ได้อธิบายกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการที่ประกอบ ด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ แหล่งสาร (Communication Source) ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) เนื้อหาข่าวสาร (Message) ช่องสาร (Channel) ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) และผู้รับสาร (Communication Receiver) อาจรวมแหล่งสารกับผู้เข้ารหัสเป็นองค์ประกอบตัวเดียวกัน และรวมผู้รับสารกับผู้ถอดรหัสเป็นองค์ประกอบเดียวกัน เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีทักษะทางการสื่อสารที่สามารถทำการเข้ารหัสและถอดรหัสสารได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของ David K. Berlo

ที่มา : อ้างถึงใน วนัษฐา วีระธรรม (2563)

จากภาพข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า กระบวนการสื่อสารต้องประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ผู้ส่งสาร (sender) คือ บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ เนื้อหา (message) คือ เนื้อหาสาระที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป ซึ่งอาจอยู่ในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือกิริยาท่าทาง ช่องทาง (channel) คือ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดสาร จากการใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์คือ การได้ยิน (hearing) การเห็น (seeing) การสัมผัสทางกาย (touching) การชิมรส (tasting) และการได้กลิ่น (smelling) และ ผู้รับสาร (receiver) คือ บุคคลที่เป็นผู้รับข่าวสารจากผู้ส่งสาร โดยการสื่อสารจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มักจะขึ้นอยู่กับทักษะในการสื่อสาร (communication skills) ความรู้ (knowledge) ของผู้รับสารที่สั่งสมมาจาประสบการณ์และการเรียนรู้ต่าง ๆ ทักษะคติ (attitude) และระบบสังคมและวัฒนธรรม (social and culture system)

สรุปได้ว่า การสื่อสารในหน่วยงานภาครัฐจะต้องคำนึงถึงกระบวนการสื่อสารทั้ง 4 ตัวแปร โดยที่ผู้ส่งสาร (S) นั้นหมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่จะส่งข้อมูลข่าวสารไปยัง ผู้รับสาร (R) หรือกลุ่มเป้าหมาย โดยเนื้อหา (M) ของสารนั้นต้องประกอบไปด้วย ข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นั่นก็คือ เนื้อหาเกี่ยวกับรัฐสวัสดิการที่กลุ่มเป้าหมายกลุ่มพึงมีพึงได้จากรัฐอย่างเหมาะสม ตัวแปรสุดท้าย ช่องทางการสื่อสาร (C) ช่องทางที่เหมาะสมและสอดคล้องตรงกับ

สมรรถนะในการรับสารของกลุ่มผู้รับสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องอาศัยการพิจารณาดำเนินการอย่างเหมาะสม ซึ่งหน่วยงานของรัฐในฐานะผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมการรับสื่อของกลุ่มเปราะบางกลุ่มนั้น ๆ ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ปฏิเสธไม่ได้ว่า สื่อดิจิทัล เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก จึงเป็นข้อควรพิจารณาได้ว่า ช่องทางสื่อดิจิทัลเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง

2. แนวคิดเรื่องรัฐสวัสดิการ โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย “รัฐสวัสดิการ” ไว้ดังนี้

วิโรจน์ ณ ระนอง, อัญญา ณ ระนอง และศรชัย เตரியวรกุล (2547) ได้ให้ความหมาย รัฐสวัสดิการ (Welfare State) คือ รัฐที่มีสภาพอันเป็นอุดมคติ (Utopia) แบบหนึ่งที่ประชาชนให้คุณค่าและมีความปรารถนาที่จะพันทุกขั้วร่วมกัน ด้วยการมีคุณภาพชีวิตที่ได้มาตรฐานสูงอันตั้งอยู่บนความสามัคคีร่วมกัน ความเสมอภาค ความทั่วถึง และความยุติธรรม

James Griffin (2529) ให้ความหมาย รัฐสวัสดิการ (Welfare State) คือ รัฐที่ประชาชนอยู่กันอย่างสุขสบาย หรือ รัฐแห่งการอยู่อย่างเป็นสุข หรืออาจจะเรียกสั้น ๆ ว่า “รัฐอยู่ดีมีสุข” หรือ “รัฐชีวิตดีมีสุข” หรือ “รัฐชีวิตผาสุก” “รัฐชีวิตประเสริฐ” (แต่ก็มีความหมายออกไปในทางศาสนามากขึ้น) อย่างไรก็ตามก็ยังหมายถึง รัฐแห่งการมีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือมีมาตรฐานสูงของประชาชน” แต่ก็ดูยืดยาว หรืออาจจะเรียกสั้น ๆ ว่า “รัฐคุณภาพชีวิต”

กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช (2550) ให้ความหมาย รัฐสวัสดิการ หมายถึง รัฐชาติหรือสังคมที่มีบทบาทความรับผิดชอบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัยเศรษฐกิจและความมั่นคงทางสังคม เป็นต้น รัฐสวัสดิการเป็นการสร้างความผาสุกให้ประชาชนโดยรัฐเป็นผู้ดำเนินการเป็นหลัก และหลักการสำคัญของรัฐสวัสดิการ อันได้แก่ 1) ครอบครัวยุติธรรมจะต้องมีรายได้เพียงพอจากการทำงาน 2) รัฐในระบอบประชาธิปไตยมีหน้าที่ที่จะต้องกระจายรายได้ให้เกิดความเป็นธรรมในกลุ่มต่าง ๆ 3) รัฐจะต้องเป็นหลักประกันสำคัญให้แก่ประชาชนยามเมื่อเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ขึ้นในชีวิต 4) การช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนทำได้หลายวิธี

นอกจากนี้ นักวิชาการชาวเดนมาร์ก Gosta Esping-Andersen (1990) อ้างอิงจากหนังสือเรื่อง “สามโลกของทุนนิยมสวัสดิการ” (The Three Worlds of Welfare Capitalism) แบ่งรัฐสวัสดิการในประเทศเศรษฐกิจทุนนิยมเสรี โดยพิจารณาจาก ปัจจัย 3 ประการ คือ การลดความเป็นสินค้าของแรงงาน (De-commodification) การใช้จ่ายทางสังคมของรัฐ และการผสมผสานความร่วมมือของผู้มีประโยชน์ได้เสีย พบว่ามีสามกลุ่มประเทศ คือ 1) ประเทศที่ดำเนินแบบแผนสวัสดิการแบบเสรีนิยม (Liberal Regimes) จะเน้นการช่วยตนเองของแรงงาน

กลไกตลาด และให้ความสำคัญน้อยกับการลดความเป็นสินค้าของแรงงาน เช่น อังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย และอเมริกา 2) ประเทศที่ดำเนินแบบแผนสวัสดิการแบบพันธมิตรนิยม (Corporatist Regime) หรืออนุรักษ์นิยม (Conservative Regimes) จะเน้นความร่วมมือระหว่างรัฐกับและหรือนายทุนและแรงงาน และให้ความสำคัญปานกลางกับการลดความเป็นสินค้าของแรงงาน และ 3) ประเทศที่ดำเนินแบบแผนสวัสดิการแบบสังคมประชาธิปไตย (Social Democratic Regimes) จะเน้นการให้ความสำคัญอย่างสูงกับการลดความเป็นสินค้าของแรงงาน การไม่พึ่งพิงกลไกตลาด และการจัดสวัสดิการแบบถ้วนหน้า ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบจุดเน้นของสามระบอบรัฐสวัสดิการ

จุดเน้น (Focus)	เสรีนิยม (Liberal)	พันธมิตรนิยม (Corporate)	สังคมประชาธิปไตย (SOC-DEM)
สิทธิทางสังคม	ขอบข่ายของสิทธิทางสังคม	ชนชั้นทางสังคมที่ไม่โจมตีกัน (อยู่ร่วมกัน)	ถ้วนหน้า
สถานภาพทางสังคม	การผสมผสานระหว่างความยากจนและความเป็นส่วนใหญ่เชิงสัมพัทธ์ในสังคม	ลำดับทางชนชั้น	ทุกระดับชั้น
รัฐ ตลาด ครอบครัว	สวัสดิการที่แตกต่าง โดยการอิงตลาด	ครอบคลุมตามประเพณี	การปลดปล่อย:ตลาด และครอบครัว

ที่มา: Gosta Esping-Andersen, The three worlds of welfare capitalism, (New Jersey: Princeton University Press (1990)

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า รัฐสวัสดิการในประเทศไทย หากถือเอากฎหมายด้านสวัสดิการสังคมและความมั่นคงทางสังคมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งต่อบุคคล ครอบครัว และความเจริญของประเทศ เสมือนเป็นรัฐสวัสดิการที่กำลังพัฒนา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของภาครัฐที่ยังคงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้ระบบสวัสดิการสังคมเกิดขึ้นและดำเนินไปอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

ดังนั้น วิธีการสื่อสารกับกลุ่มเปราะบางแต่ละกลุ่มอาจจะแยกไม่ได้อย่างชัดเจนแต่สามารถสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ ตามลักษณะทางกายภาพของแต่ละกลุ่ม เช่น ภาษามือ (Sign Language) คำบรรยายเป็นอักษร (Caption) คำบรรยายเป็นเสียง (Audio Description) เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร

และนโยบายของภาครัฐสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมและสอดคล้องตรงตามความต้องการของกลุ่มเปราะบางส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บทสรุป (Conclusion)

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐให้กับกลุ่มเปราะบางในประเทศไทย เพื่อมุ่งเป็นแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยได้สามารถนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการและการวางแผนพัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลรัฐสวัสดิการไปสู่ประชาชนกลุ่มเปราะบางให้สามารถมีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งผู้เขียนบทความได้เสนอแนวทางเพื่อเป็นทิศทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์รัฐสวัสดิการต่อกลุ่มเปราะบาง ดังนี้

1) **Sender หรือ (S)** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ จากแบบจำลองกระบวนการการสื่อสารแบบสองทาง จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ซึ่งทำหน้าที่เข้ารหัส (encoding) ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการส่งสาร และสารอย่างชัดเจน กล่าวคือ ควรมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับทัศนคติที่ผู้รับสารต้องการ

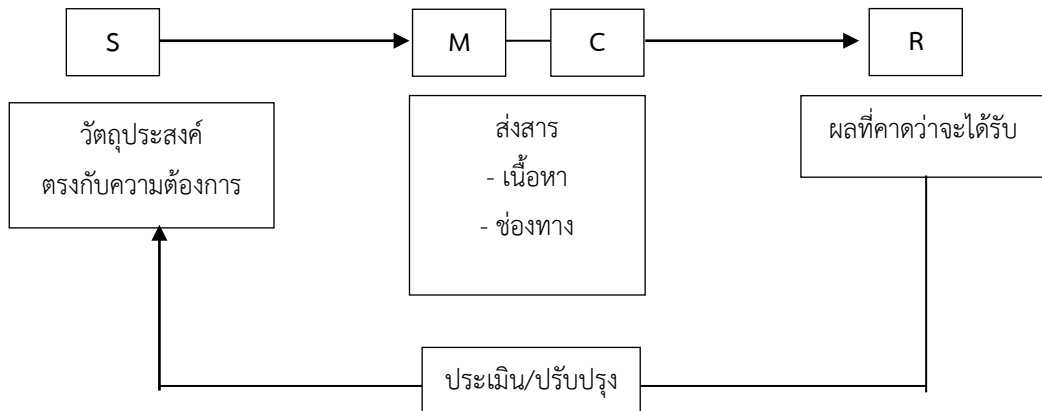
2) **Message หรือ (M)** หมายถึง ด้านเนื้อหาสาระที่จะทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ต้องมีเตรียมการอย่างเป็นระบบอย่างชัดเจน เนื้อหาต้องมีความสอดคล้องต่อความต้องการ และมีรูปแบบที่ตอบสนองต่อการรับรู้เฉพาะกลุ่ม โดยพิจารณาว่า ต้องมีการพัฒนาในเรื่องใดบ้างที่มีความสำคัญและจำเป็นจะต้องทำการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเปราะบางซึ่งเป็นผู้รับผลจากการพัฒนา เพื่อส่งเสริมให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องเพื่อสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) **Channel หรือ (C)** หมายถึง ช่องทางการสื่อสาร โดยการใช้สื่อต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะของสื่อใดที่เหมาะสมกับเนื้อหา

4) **Receiver หรือ (R)** หมายถึง ผู้รับสาร ในที่นี้หมายถึง กลุ่มเปราะบาง สิ่งที่ต้องคำนึงอีกประการ คือ พฤติกรรมการเปิดรับสารของกลุ่มเปราะบาง และยังต้องคำนึงถึงความคิดเห็นต่าง ๆ จากกลุ่มเปราะบางอีกด้วย

ดังนั้น การวางแผนการประชาสัมพันธ์ถือว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าจะทำการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาให้กับกลุ่มเปราะบางในประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในที่สุด และที่สำคัญต้องดำเนินงาน

ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง นับเป็นสิ่งที่ท้าทายที่หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีทิศทางการสื่อสารอย่างเหมาะสม เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐสวัสดิการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้เขียนบทความจึงได้กำหนดแนวทางขึ้น ดังแผนภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐสวัสดิการของกลุ่มเปราะบาง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดชกุล. (2550). รัฐสวัสดิการ: เครื่องมือสร้างความเป็นธรรมในสังคม. (เอกสารประกอบการเสวนาทางวิชาการ).
- ธนวดี บุญลือ. (2535). แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร 1-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเลิศ ศุภดิolk. (2551). แนวคิดการสื่อสารเพื่อการพัฒนา. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารกับการพัฒนา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2526). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดรุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์
- สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2553). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รัตติยา พนาจันทร์. (2565). การส่งเสริมประชาชนเป็นหุ้นส่วนร่วมกับรัฐในการจัดสวัสดิการสังคม. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/25_people/ewt_dl_link.php?nid=102&filename=index.

- วนัฐรุจา วีระธรรม. (2563). การสื่อสารกับการเคลื่อนไหวทางสังคมแบบใหม่ในประเด็นเรื่องสิทธิสตรีในสังคมไทย : กรณีศึกษา กลุ่มเฟมินิสต์ปลดแอก. (วิทยานิพนธ์วารสารมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ณ ระนอง, อัญญา ณ ระนอง และศรัชัย เจริญวรกุล. (2547). **หนึ่งปีแรกของการจัดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**. กรุงเทพฯ: สนับสนุนทุนวิจัยโดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **นิยามศัพท์ กลุ่มคนเปราะบาง**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://nscr.nesdc.go.th/pelcd-glossary>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **ครัวเรือนฐานราก 2562**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/pubs/ebook/Foundation_household_62/index.html.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2565). **การดูแลครอบครัวเปราะบางในสถานการณ์เปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและสังคมไทย**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://pr.mahidol.ac.th/ipsrbeta/FileUpload/PDF/Report-File-555.pdf>.
- สุกัญญา บุรณเดชาชัย. (2552). **สถานภาพและบทบาทการสื่อสารเพื่อความเป็นพลเมืองของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในภาคตะวันออก**. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปีที่ 17 ฉบับที่ 28 เลขหน้า 1 –23 พ.ศ. 2552.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2563). **ทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล ปธานวนิช. (2547). **นโยบายสังคม : เส้นทางสู่รัฐสวัสดิการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Gosta Esping-Andersen. (1990) . **The Three Worlds of Welfare Capitalism**, Princeton: Princeton University Press.
- James Griffin. (1986). **Wellbeing: its Meaning, Measurement and Moral Importance**, Oxford: Oxford University Press.
- SCHL/CHNGMKRS. (2565). **รัฐสวัสดิการกับการแก้ปัญหาสังคม**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.schoolofchangemakers.com/knowledge/28373/>.

Translated Thai References

- Boonlue, T. (1992). *Communication theories*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Buranadechachai, S. (2009). **Status and roles in communication for citizenship. of local newspapers in the east**. Academic Journal of Humanities and Social Sciences, Burapha University. Year 17, Issue No. 28, Page Numbers 1-23, 2009. [In Thai]
- Gosta Esping-Andersen. (1990) . **The Three Worlds of Welfare Capitalism**, Princeton: Princeton University Press.
- Institute for Population and Social Research, Mahidol University. (2019). **Caring for fragile families in situations of changing population structure and Thai society**. [Online]. Available: <https://pr.mahidol.ac.th/ipsrbeta/FileUpload/PDF/Report-File-555.pdf>. Retrieved October 14, 2022. [In Thai]
- James Griffin. (1986). **Wellbeing: its Meaning, Measurement and Moral Importance**, Oxford: Oxford University Press.
- National Statistical Office. (2019). **Foundation households 2019**. [Online]. Available: http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/pubs/ebook/Foundation_household_62/index.html. Retrieved October 14, 2022. [In Thai]
- Na Ranong, W. Na Ranong, A and Triamvorakul, S. (2004). **The first year of the universal health coverage**. Bangkok: Health Systems Research Institute. [In Thai]
- Nonthapatamadul, K. (2007). **Welfare State: Tools for creating justice in society**. (Documents for academic discussions). [In Thai]
- Office of the National Economics and Social Development Council. (2022). **Definition of the term Vulnerable people**. [Online]. Available: <http://nscr.nesdc.go.th/pelcd-glossary>. Retrieved October 14, 2022. [In Thai]
- Office of the Royal Society. (2010). **The Royal Institute's Dictionary, 2010**. Bangkok: Nanmeebooks Publications. [In Thai]

- Phanachan, R. (2002). **Promotion of people to become partners with the state in social welfare management**. [Online]. Available:
https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/25_people/ewt_dl_link.php?nid=102&filename=index. Retrieved October 14, 2022. [In Thai]
- Prathanwanich, S. (2004). **Social Policy: Welcome to the Welfare State**. Bangkok: Chulalongkorn University. [In Thai]
- SCHL/CHNGMKRS. (2022). **Welfare State and Solving Social Problems**. [Online]. Available: <https://www.schoolofchangemakers.com/knowledge/28373/>. Retrieved October 14, 2022. [In Thai]
- Sothanasathien, S. (2020). **Theory of communication**. Bangkok: Thammasat University. [In Thai]
- Stavetin, P. (1983). **Principles of Communication Arts**. Bangkok: Roong Ruangsarn Printing Limited Partnership. [In Thai]
- Supadilok, B. (2008). **Development communication**. Concept in the teaching documents. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Wiratham, W. (2020). **Communication for new social movements on the issue of women's rights in Thai society: a case study of "Liberated Feminist Group"**. (Thesis in Master's Degree Journal). Bangkok: Thammasat University. [In Thai]

