วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ (Journal of Human Society)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
Journal homepage: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humannstru62

บทความวิจัย

กลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้

Communication Strategies of Department of Skill Development Towards providing public services in the Southern Region

ทิพย์ไพลิน ยินดี[1*] และ สุภากาญจน์ ชัยฤกษ์[2]

Tippailin Yindee[1*] and Supakarn Chairerg[2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อีเมล: 6655714001@nstru.ac.th

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อีเมล: Supakarn_cha@nstru.ac.th

***Corresponding author:** 6655714001@nstru.ac.th

Received: 24 July 2025, Revised: 6 November 2026, Accepted: 9 November 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสาร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคลากร ได้แก่ ผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานด้านแผนงานและสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 9 สถาบัน

ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานใช้กลยุทธ์การสื่อสารแบบผสมผสาน โดยปรับเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและบริบทของพื้นที่ ประกอบด้วย 1) การใช้สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูบ และติ๊กต็อก โดยนำเสนอเนื้อหาที่กระชับ เข้าใจง่าย ผ่านคลิปวิดีโอสั้นและอินโฟกราฟิก 2) การใช้สื่อออฟไลน์ควบคู่กัน เพื่อเข้าถึงประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี พร้อมปรับภาษาให้เหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น และ 3) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา สถานประกอบการ และผู้นำชุมชน เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารและสร้างความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ข้อจำกัดในการเข้าถึงพื้นที่ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์และเวลา ความไม่เหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ตลอดจนข้อจำกัดด้านอินเทอร์เน็ต ทักษะดิจิทัล และความแตกต่างทางภาษา ศาสนา วัฒนธรรม และระดับความรู้ของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชายแดนภาคใต้

งานวิจัยเสนอแนะให้พัฒนาช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น และเสริมสร้างศักยภาพด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่ข้อมูลและการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ: กลยุทธ์การสื่อสาร, สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน, การให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

Abstract

This study aimed to examine communication strategies and identify communication problems and obstacles encountered by the Southern Regional Institutes for Skill Development in providing public services. A qualitative research approach was employed, using content analysis to analyze data collected through interviews with directors, heads of planning and information technology divisions, and operational staff from nine Institutes for Skill Development in Southern Thailand.

The findings revealed that the institutes adopted an integrated communication strategy, selecting appropriate channels based on target audiences and local contexts. Three major strategies were identified: (1) utilizing online media, including websites, Facebook, LINE, YouTube, and TikTok, to disseminate information through concise and accessible content, such as short videos and infographics; (2) combining offline and online media to reach populations with limited access to technology, while adapting communication language to local contexts; and (3) establishing collaborative networks with local government organizations, educational institutions, businesses, and community leaders to disseminate information and enhance public trust. However, key challenges included difficulties in accessing remote and geographically isolated areas, limitations in personnel, budgets, equipment, and time, as well as inappropriate content and language. Additional barriers involved limited internet access, insufficient digital literacy, and differences in language, religion, culture, and educational backgrounds, particularly among communities in the Southern Border Provinces. The study recommends developing communication channels that reflect local contexts and continuously strengthening communication capacity through the application of Artificial Intelligence (AI) to enhance information dissemination and public service delivery.

Keywords: Communication Strategies, Skill Development Institutes, Public Service Delivery

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและยกระดับศักยภาพของกำลังแรงงานให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจฐานนวัตกรรมและเศรษฐกิจดิจิทัล แนวทางดังกล่าวปรากฏอย่างชัดเจนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566–2570 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งปรับโครงสร้างเศรษฐกิจจากการพึ่งพาทรัพยากรและแรงงานไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ นวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะแรงงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานและอุตสาหกรรมสมัยใหม่ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560) ขณะเดียวกันภาครัฐได้ผลักดันการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและลดขั้นตอนในการเข้าถึงบริการของประชาชนและผู้ประกอบการ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในฐานะหน่วยงานหลักด้านการพัฒนาศักยภาพแรงงาน มีภารกิจในการยกระดับความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของแรงงานไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยดำเนินงานผ่านสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานในแต่ละพื้นที่ ครอบคลุมการฝึกอบรม การถ่ายทอดองค์ความรู้ การพัฒนาทักษะอาชีพ และการให้บริการแก่ประชาชนและสถานประกอบการ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และลักษณะของตลาดแรงงาน ทำให้หน่วยงานต้องปรับทั้งรูปแบบการให้บริการและวิธีการสื่อสารกับประชาชนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2566) การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลทำให้สื่อออนไลน์มีบทบาทสำคัญต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของภาครัฐ ผลการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาชน พ.ศ. 2567 พบว่า ประชากรไทยอายุ 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 88.50 ใช้อินเทอร์เน็ต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) ขณะที่ประเทศไทยมีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ประมาณ 49.10 ล้านคน หรือร้อยละ 68.30 ของประชากรทั้งหมด (DataReportal, 2024) ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนว่าสื่อดิจิทัลได้กลายเป็นช่องทางสำคัญในการรับรู้ข้อมูลและติดต่อสื่อสารของประชาชน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้จึงนำสื่อดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม กิจกรรมและบริการผ่าน Facebook TikTok YouTube Instagram เว็บไซต์ และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการเผยแพร่ข้อมูล ขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานสร้างปฏิสัมพันธ์ รับข้อซักถาม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้มากขึ้น (สุภนันท์ ฤทธิ์มนตรี และคณะ 2566) อย่างไรก็ตาม ประสิทธิผล

ของการสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับการมีเทคโนโลยีหรือจำนวนช่องทางเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพของเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ลักษณะของผู้รับสาร และบริบททางสังคมวัฒนธรรม และเศรษฐกิจของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ภาคใต้ซึ่งมีความหลากหลายด้านภาษา วัฒนธรรม วิถีชีวิต โครงสร้างอาชีพ และระดับการเข้าถึงเทคโนโลยี ความแตกต่างดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ความต้องการด้านการพัฒนาทักษะ และความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสาร หากหน่วยงานใช้รูปแบบการสื่อสารเดียวกันกับประชาชนทุกกลุ่ม อาจทำให้ข้อมูลไม่สามารถเข้าถึงหรือสร้างความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่สอดคล้องกับลักษณะของผู้รับสารและบริบทของพื้นที่จึงมีความสำคัญต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน การสื่อสารที่เหมาะสมช่วยให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจข้อมูล เห็นประโยชน์ของการพัฒนาทักษะ และสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือสมัครเข้าร่วมหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ การสื่อสารแบบสองทางยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปปรับปรุงเนื้อหา ช่องทาง และรูปแบบการให้บริการให้ตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น แม้ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่งานส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาการสื่อสารภาครัฐในภาพรวม หรือให้ความสำคัญกับการใช้สื่อดิจิทัลเป็นหลัก ขณะที่ งานวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในบริบทพื้นที่ภาคใต้ยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านี้กับภาษา วัฒนธรรม สภาพเศรษฐกิจ และลักษณะของประชาชนในแต่ละพื้นที่

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด SMCR ของ (Berlo, 1960) ซึ่งประกอบด้วยผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) พร้อมทั้งเพิ่มมิติข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อใช้วิเคราะห์กระบวนการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างครอบคลุม กรอบดังกล่าวช่วยให้สามารถพิจารณาความเหมาะสมของผู้ส่งสาร เนื้อหา ช่องทาง ลักษณะผู้รับสาร และการตอบสนองของประชาชน รวมถึงวิเคราะห์จุดแข็ง ข้อจำกัด และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในบริบทพื้นที่ภาคใต้ได้อย่างเป็นระบบ ดังนั้น การวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้” จึงมุ่งศึกษากลยุทธ์และปัญหาการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนเสนอแนวทางพัฒนาการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ผลการศึกษาจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการสื่อสารภาครัฐในบริบทการพัฒนาฝีมือแรงงาน และสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย การออกแบบช่องทางการสื่อสาร และการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้อย่างทั่วถึง และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้

1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้

2. วิธีการวิจัย

2.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบไม่มีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยวิธีการเฉพาะเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือเป็นผู้ที่มีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ ภารกิจ หน้าที่และอื่น ๆ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 9 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 36 คน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 9 คน 2) ผู้อำนวยการกลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศ จำนวน 9 คน และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ จำนวน 18 คน โดยตัวแทน แห่งละ 2 คน

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 36 คน จากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้จำนวน 9 สถาบัน ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 12 สงขลา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 23 ปัตตานี สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 24 ยะลา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 25 นราธิวาส สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 44 ระนอง และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 45 กระบี่ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 9 คน หัวหน้างานแผนงานและสารสนเทศ จำนวน 9 คน และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คนต่อสถาบันฯ จึงรวมเป็น 18 คน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะแบบจำลองการสื่อสาร SMCR ของ Berlo (1960) และผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดผลตอบกลับ (Feedback)

เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับบริบทการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในยุคดิจิทัล ซึ่งมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งสาร (Source) ด้านสาร (Message) ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) ด้านผู้รับสาร (Receiver) ด้านผลตอบกลับจากการสื่อสาร (Feedback) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสาร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ประกอบด้วย ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย สร้างแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ประกอบด้วย ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ บทความวิชาการ งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาครัฐและการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประสานงานและขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด บันทึกเสียงการสัมภาษณ์และจดบันทึกภาคสนาม โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล ถอดเทปคำสัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษรและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อเตรียมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัย โดยขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ รักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีขั้นตอนประกอบด้วย ถอดเทปและจัดเตรียมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ อ่านและทบทวนข้อมูลหลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาโดยรวมจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามแบบจำลองการสื่อสาร SMCR ของ (Berlo, 1960) และแนวคิดผลตอบกลับ (Feedback) ที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ในการศึกษา กำหนดรหัสข้อมูล (Coding) และจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความหมายใกล้เคียงกัน วิเคราะห์ประเด็นสำคัญ รูปแบบ และความสัมพันธ์ของข้อมูลตีความข้อมูลโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอผลในรูปแบบการพรรณนาความ (Descriptive Analysis)

3. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อกาให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

3.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้มีการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลายและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยมุ่งเน้นการเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึงและการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและบริการของหน่วยงาน

ประการแรก สถาบันมีการใช้สื่อออนไลน์หลากหลายช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูบ และติ๊กต็อก เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

ประการที่สอง สถาบันมีการใช้สื่อออฟไลน์ควบคู่กับสื่อออนไลน์ เพื่อเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์

ประการที่สาม สถาบันให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในพื้นที่ โดยอาศัยความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา อาสาสมัครแรงงาน และหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เพื่อช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสร้างความน่าเชื่อถือในการสื่อสาร

นอกจากนี้ ยังพบว่าสถาบันมีการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความแตกต่างด้านอายุ อาชีพ ภาษา วัฒนธรรม และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ส่งผลให้การสื่อสารสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้

ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้จะมีการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชน

ด้านผู้ส่งสาร พบว่า ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการสื่อสาร รวมถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ที่มีข้อจำกัดด้านความปลอดภัย

ด้านสาร พบว่า เนื้อหาบางส่วนมีความซับซ้อนและมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถทำความเข้าใจข้อมูลได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งยังมีข้อจำกัดในการปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย

ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงข้อจำกัดของช่องทางการสื่อสารบางประเภทที่ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

ด้านผู้รับสาร พบว่า ประชาชนมีความแตกต่างกันทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ภาษาและวัฒนธรรม ส่งผลต่อการรับรู้และความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในพื้นที่ชายแดนภาคใต้และกลุ่มแรงงานข้ามชาติที่มีข้อจำกัดด้านภาษาและการเข้าถึงข้อมูล

ด้านผลตอบกลับ พบข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากประชาชน การติดตามผลหลังการสื่อสารที่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และข้อจำกัดในการนำข้อมูลป้อนกลับมาใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารอย่างเป็นระบบ

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้มีการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลายและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ทั้งการใช้สื่อออนไลน์ สื่อออฟไลน์ และเครือข่ายความร่วมมือในชุมชน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากร ทรัพยากร เทคโนโลยี ภาษาวัฒนธรรม และการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารและควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

4. สรุปและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการวิจัย

4.1.1 ผลการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ทั้ง 9 แห่ง มีกลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย โดยมุ่งเน้นการเข้าถึงประชาชนให้ครอบคลุม ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างกันทั้งด้านอายุ อาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยี ทั้งนี้สามารถจำแนกกลยุทธ์การสื่อสารออกเป็น 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) การใช้สื่อออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานทุกแห่งให้ความสำคัญกับการใช้สื่อดิจิทัลเป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และลดต้นทุนในการประชาสัมพันธ์โดยแพลตฟอร์มที่นิยมใช้ ได้แก่ Facebook, เว็บไซต์ของหน่วยงาน,TikTok และ LINE Official Account สำหรับประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ข่าวสาร กิจกรรม และการรับสมัครผู้เข้ารับการฝึก นอกจากนี้หน่วยงานยังให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบของสื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการรับสื่อของประชาชนในยุคดิจิทัล เช่น การผลิตวิดีโอสั้น (Short Video) การจัดทำอินโฟกราฟิก ภาพประชาสัมพันธ์ และสื่อมัลติมีเดียที่มีเนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย และ

สามารถแชร์ต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้สะดวก ส่งผลให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเยาวชน แรงงานรุ่นใหม่ และประชาชนวัยทำงานได้มากขึ้น

(2) การใช้สื่อออฟไลน์เพื่อเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ แม้ว่าการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลจะมีบทบาทเพิ่มขึ้น แต่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานยังคงใช้การสื่อสารแบบออฟไลน์ควบคู่กัน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกลที่ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือขาดทักษะด้านดิจิทัล รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในชุมชน การใช้วิทยุชุมชนเสียงตามสาย แผ่นประชาสัมพันธ์ และการเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมและบริการของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่มีการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสารโดยเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายใช้ภาษาถิ่นในบางพื้นที่ และสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความคุ้นเคยและลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานกับประชาชน รวมถึงปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

(3) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อขยายการเข้าถึงประชาชน อีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญ คือ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา สถานประกอบการ ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครแรงงาน (อสร.) เพื่อช่วยกระจายข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเครือข่ายดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล ช่วยเพิ่มการรับรู้ของประชาชน และสนับสนุนการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น แรงงานนอกระบบ ผู้ประกอบการรายย่อย และประชาชนในพื้นที่ชนบท ซึ่งเป็นกลุ่มที่หน่วยงานไม่สามารถเข้าถึงได้โดยตรงผ่านสื่อออนไลน์เพียงอย่างเดียว

4.1.2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจะมีการประยุกต์ใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย แต่ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

(1) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย พื้นที่ภาคใต้มีลักษณะภูมิประเทศที่หลากหลาย ทั้งพื้นที่ภูเขา เกาะ และชุมชนห่างไกล ส่งผลให้การเข้าถึงประชาชนบางกลุ่มทำได้ยาก ประกอบกับประชาชนบางส่วน โดยเฉพาะผู้สูงอายุและแรงงานนอกระบบ ยังมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานจำเป็นต้องใช้ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อออฟไลน์ควบคู่กันในการประชาสัมพันธ์

(2) ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคลากรและงบประมาณ หลายสถาบันมีบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารในจำนวนจำกัดโดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องรับผิดชอบหลายภารกิจพร้อมกัน ทำให้มีข้อจำกัดด้านเวลาในการผลิตสื่อ การบริหารช่องทางสื่อสาร และการติดตามผลการสื่อสาร

อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน งบประมาณสำหรับการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การพัฒนาสื่อดิจิทัล และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ยังมีอย่างจำกัด ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมการสื่อสารได้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมาย

(3) ข้อจำกัดด้านภาษา วัฒนธรรม และบริบทของพื้นที่ พื้นที่ภาคใต้มีความหลากหลายทั้งด้านภาษา ศาสนา วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชน ทำให้การใช้รูปแบบการสื่อสารเดียวกันในทุกพื้นที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องปรับภาษา รูปแบบการนำเสนอ และวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ รวมถึงอาศัยความร่วมมือจากผู้นำชุมชนและเครือข่ายในท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในการสื่อสารกับประชาชน

4.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้” ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการสื่อสาร SMCRF ของ Berlo ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งสาร (Source) ด้านสาร (Message) ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) ด้านผู้รับสาร (Receiver) และด้านผลตอบกลับ (Feedback) ดังนี้

4.2.1 ด้านผู้ส่งสาร (Source)

ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้ส่งสาร โดยมีการดำเนินการสื่อสารเชิงรุก การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในพื้นที่ การสร้างความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo (1960) ที่อธิบายว่า ผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีความรู้ ทักษะการสื่อสาร ทัศนคติที่เหมาะสม และความเข้าใจในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือและประสิทธิผลของการสื่อสาร

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1969) อ้างใน มาลีวรรณ ศุขวัฒน์, 2552) ที่ระบุว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับการยอมรับในสังคมมีอิทธิพลต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และเครือข่ายแรงงานมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานสู่ประชาชน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร ได้แก่ ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร ภาระงานที่หลากหลาย ความแตกต่างด้านทักษะดิจิทัล และข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการสื่อสาร สะท้อนให้เห็นว่าศักยภาพของผู้ส่งสารยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่หน่วยงานควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 ด้านสาร (Message)

ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ให้ความสำคัญกับการออกแบบสารที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลาย และการสื่อสารประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการของหน่วยงาน

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo (1960) ที่ระบุว่า สารที่มีประสิทธิภาพควรมีความชัดเจน เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ทั้งในด้านเนื้อหา รูปแบบ และวิธีการนำเสนอ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Schramm (1973, อ้างถึงใน บัลลังก์ มะเจี่ยว, 2565) ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพของสารขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร หากสารสามารถเชื่อมโยงกับความสนใจ ความต้องการ และประสบการณ์ของผู้รับสารได้ จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเกิดความเข้าใจและการตอบสนองต่อสารได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบปัญหาและอุปสรรคด้านสาร ได้แก่ ความซับซ้อนของข้อมูลทางราชการ ความยากในการปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ความล่าช้าในการเผยแพร่ข้อมูล และการแข่งขันกับข้อมูลข่าวสารจำนวนมากในสื่อดิจิทัล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการรับรู้ข้อมูลของประชาชน

4.2.3 ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ใช้กลยุทธ์การสื่อสารแบบผสมผสาน โดยบูรณาการการใช้สื่อออนไลน์และสื่อออฟไลน์ร่วมกัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนที่มีลักษณะและพฤติกรรมการเปิดรับสื่อแตกต่างกัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสารตามทฤษฎี SMCRF ของ (Berlo, 1960) ที่ระบุว่า การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของสารและผู้รับสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการสื่อสาร

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Jones (2013, อ้างถึงใน พันวิไล วงสิทธิ์, 2562) ที่อธิบายว่าสื่อสังคมออนไลน์ช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สร้างปฏิสัมพันธ์ และเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างหน่วยงานกับประชาชน

ผลการวิจัยยังพบว่า หน่วยงานไม่ได้พึ่งพาสื่อออนไลน์เพียงอย่างเดียว แต่ยังคงใช้สื่อออฟไลน์ เช่น วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน และการลงพื้นที่พบประชาชนโดยตรง เพื่อเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคด้านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต ข้อจำกัดของสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและข้อจำกัดด้านงบประมาณในการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

4.2.4 ด้านผู้รับสาร (Receiver)

ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ให้ความสำคัญกับการศึกษาลักษณะ ความต้องการ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และบริบททางสังคมวัฒนธรรมของผู้รับสาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo (1960) ที่ระบุว่า ความรู้ ทัศนคติ ประสบการณ์ ระบบสังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตีความสารและการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร

ผลการวิจัยยังพบว่า ประชาชนในพื้นที่ภาคใต้มีความหลากหลายทั้งด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ภาษา และวัฒนธรรม โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความแตกต่างทางภาษาและศาสนา รวมถึงการเพิ่มขึ้นของแรงงานข้ามชาติในบางพื้นที่ ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการเปิดรับและการตีความข้อมูลข่าวสารของผู้รับสาร

นอกจากนี้ ยังพบว่าความแตกต่างด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการติดตามข่าวสารของประชาชนเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับสารในทุกมิติ และต้องมีการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

4.2.5 ด้านผลตอบกลับ (Feedback)

ผลการวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น การติดตามผลการดำเนินงาน และการนำข้อมูลป้อนกลับจากประชาชนมาใช้ในการพัฒนาการสื่อสารและการให้บริการของหน่วยงาน

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Schramm (1973, อ้างถึงใน บัลลังก์ มะเจี่ยว, 2565) ที่อธิบายว่า ผลตอบกลับเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสาร และนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo (1960) ที่มองว่าผลตอบกลับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบว่าผู้รับสารเข้าใจสารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบปัญหาและอุปสรรคด้านผลตอบกลับ ได้แก่ ข้อจำกัดในการได้รับผลตอบกลับจากประชาชน ความแตกต่างด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูลย้อนกลับ คุณภาพของข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับ และความคลาดเคลื่อนในการตีความสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานจะเปิดช่องทางการสื่อสารสองทางอย่างหลากหลาย แต่การพัฒนาระบบการติดตามผล การรวบรวมข้อมูลป้อนกลับ และการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ภาคใต้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบการสื่อสารตามกรอบแนวคิด SMCRF ของ Berlo ทั้งด้านผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลตอบกลับ โดยมีการประยุกต์ใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากร ทรัพยากร เทคโนโลยี ภาษาวัฒนธรรม และการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร และควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในอนาคต

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ภาคใต้” ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา โดยเชื่อมโยงกับประเด็นกลยุทธ์การสื่อสารและปัญหาอุปสรรคที่ค้นพบตามกรอบแนวคิดการสื่อสาร SMCRF ของ Berlo ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ

5.1.1 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้รับผิดชอบงานสื่อสารมีภาระงานจำนวนมาก และมีความแตกต่างด้านทักษะการสื่อสารดิจิทัล ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อดิจิทัล การออกแบบเนื้อหา การบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำหน้าที่ของผู้ส่งสาร (Source) ให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้รับสารในยุคดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น

5.1.2 ควรพัฒนารูปแบบสารให้เข้าใจง่ายและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น จากผลการวิจัยพบว่า ความซับซ้อนของข้อมูลทางราชการยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการรับรู้ข้อมูลของประชาชน ดังนั้น หน่วยงานควรลดการใช้ภาษาราชการที่ซับซ้อน และพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้มีความกระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยเพิ่มการใช้สื่ออินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น ภาพประกอบ และตัวอย่างความสำเร็จของผู้ผ่านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสาร (Message) และช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

5.13 ควรพัฒนาระบบการสื่อสารแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงทุกช่องทางเข้าด้วยกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อแตกต่างกัน รวมถึงยังมีความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ดังนั้น หน่วยงานควรใช้กลยุทธ์การสื่อสารแบบบูรณาการ (Integrated Communication) โดยผสมผสานสื่อออนไลน์ สื่อออฟไลน์ และเครือข่ายชุมชนเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร (Channel) และขยายโอกาสในการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

5.1.4 ควรส่งเสริมการสื่อสารที่คำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้รับสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับสารมีความหลากหลายทั้งด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ภาษา และบริบททางสังคมวัฒนธรรม ดังนั้น หน่วยงานควรนำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความต้องการ และบริบทของกลุ่มเป้าหมายมาใช้ในการออกแบบการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารสอดคล้องกับลักษณะของผู้รับสาร (Receiver) และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.5 ควรพัฒนาเครือข่ายการสื่อสารในระดับพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา และอาสาสมัครแรงงาน มีบทบาทสำคัญในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ดังนั้น ควรมีการสร้างความร่วมมืออย่างเป็นระบบกับเครือข่ายดังกล่าว เพื่อขยายการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.6 ควรพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการสื่อสารให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น จากผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานยังมีข้อจำกัดในการรวบรวม วิเคราะห์ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลป้อนกลับ ดังนั้น ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบติดตามผลการสื่อสารที่สามารถรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทางได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดด้านการสื่อสารที่ชัดเจน เช่น การเข้าถึงข้อมูล การมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังการเข้ารับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลตอบกลับ (Feedback)

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรศึกษาประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมฝึกอบรมหรือรับบริการของประชาชน เพื่อค้นหาช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

5.2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความต้องการด้านการสื่อสารของประชาชนแต่ละกลุ่ม เช่น นักเรียน นักศึกษา แรงงานในสถานประกอบกิจการ แรงงานนอกระบบ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ และผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารภาครัฐในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ภาษา และศาสนา โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของพื้นที่

5.2.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง แนวปฏิบัติที่ดี และปัจจัยความสำเร็จในการสื่อสารกับประชาชน

5.2.5 ควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการสื่อสารภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการประชาชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้รับสารในอนาคต

5.2.6 ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนต่อการสื่อสารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติที่สามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผนและพัฒนานโยบายด้านการสื่อสารของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2566). **แผนปฏิบัติราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570). กระทรวงแรงงาน.** ค้นเมื่อ พฤษภาคม 15, 2569, จาก https://www.dsd.go.th/ita/fileitano1/01/O5_Plan2566-2570.pdf

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2566). **ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนด้วยทักษะฝีมือแรงงาน 4.0. กระทรวงแรงงาน.** ค้นเมื่อ พฤษภาคม 15, 2569, จาก https://www.dsd.go.th/Strategy

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2567). **รายงานประจำปี 2566. กระทรวงแรงงาน.** ค้นเมื่อ พฤษภาคม 15,2569, จาก https://www.dsd.go.th

บัลลังก์ มะเจี่ยว. (2565). **การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พันวิไล วงสิทธิ์. (2562). **กลยุทธ์การสื่อสารในยุคสื่อสังคมออนไลน์ของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร.** (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มาลีวรรณ ศุขวัฒน์. (2552). **กระบวนการสื่อสารกับสาธารณชน กระบวนการตัดสินใจและปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการจิตประภัสสรตั้งแต่นอนอยู่ในครรภ์ของเสถียรธรรมสถาน** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). **การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2567**. ค้นเมื่อ พฤษภาคม 12, 2569, จากhttps://www.nso.go.th/nsoweb/nso/survey_detail/jJ

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570).** ค้นเมื่อ พฤษภาคม 12, 2569, จาก https://www.nesdc.go.th /the-national-economic-and-social-development-plan/the-thirteenth-plan-2023-2027/

สุภนันท์ ฤทธิ์มนตรี, สุภาภรณ์ ศรีดี, กานต์ บุญศิริ, และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2566). การสื่อสารนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาลผ่านสื่อออนไลน์ในเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์**. วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม**, 7(5), 224–240.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2560). **ประเทศไทย 4.0: โมเดลเศรษฐกิจสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน.** ค้นเมื่อ พฤษภาคม 12, 2569, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/download/newkm/thailand4.0.pdf

Berlo, D. K. (1960). **The process of communication: An introduction to theory and practice**. New York: Holt, Rinehart and Winston.

DataReportal. (2024). **Digital 2024: Thailand.** Retrieved May 12, 2026 from https://datareportal.com /reports/digital-2024-

Jones, R. G., Jr. (2013). **Communication in the real world: An introduction to communication studies.** Minnesota, MN: University of Minnesota Libraries Publishing.

Rogers, E. M. (1969). **Modernization among peasants: The impact of communication.** New York: Holt, Rinehart and Winston.

Schramm, W. (1973). **Men, messages, and media: A look at human communication.** New York: Harper & Row.