



การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*
COMMUNICATION OF COVID-19 PANDEMIC SITUATION BY LOCAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN SURAT THANI PROVINCE



ชัยแสนญ์ สุวรรณดวง, ลักษณา คล้ายแก้ว

Chaiyasan Suwanduang, Lucksana Klaikaow

มหาวิทยาลัยรังสิต

Rangsit University

Corresponding Author E-mail: chaiyasan.digital@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส และ 2. แนวทางพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาสื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งสิ่งพิมพ์ คือ วารสาร สื่อสังคมออนไลน์ คือ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ และการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบด้านการสื่อสาร 3 คน กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ/ประชาชนทั่วไป 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ คือ วารสารออนไลน์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ผลงาน สร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีเนื้อหาที่หลากหลาย และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ ในการเผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สนับสนุน และส่งเสริม และ 2. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารร่วมกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อแจ้งให้ทราบ สื่อสารให้ประชาชนเข้าใจ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจ มีการวางแผนการสื่อสารอย่างเป็นระบบ รวบรวมข้อมูล จัดการ ประมวลผล เผยแพร่ข้อมูล และให้ข้อมูล ปัจจุบัน ใช้ทั้งการสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง ผ่านเทคโนโลยี และสื่อผสม มีการวางกลยุทธ์การสื่อสารกับประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เลือกกลุ่มเป้าหมายอย่างถูกต้อง มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและหลากหลาย



เปิดรับฟังความเห็นจากประชาชน ติดตามผลและปรับปรุงการสื่อสาร องค์ความรู้ใหม่ คือ การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ต้องวางแผนอย่างเป็นระบบ การสื่อสาร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส ควรมีลักษณะเชิงรุกและต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยี มีความสำคัญในการจัดการข้อมูลข่าวสารยุคใหม่ การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของการบริหารข้อมูลข่าวสาร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเป็นปัจจัยเสริม ที่สำคัญ

คำสำคัญ: การสื่อสารสถานการณ์; การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส; องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Abstract

This research article aims to study 1. the patterns and methods of communication regarding the coronavirus pandemic, and 2. the approaches for developing communication during the coronavirus pandemic by local administrative organizations in Surat Thani Province. This is a qualitative study focusing on the communication media of the Surat Thani Provincial Administrative Organization, including print media (journals), online social media (website, Facebook, YouTube), as well as in-depth interviews with three local administrative officials responsible for communication and five representatives from the business sector/general public.

The findings reveal that: 1. The communication patterns and methods of the Surat Thani Provincial Administrative Organization during the coronavirus pandemic involved the use of electronic print media, such as online journals, to disseminate information, activities, and achievements; foster understanding and cooperation; promote public participation; and provide useful and diverse content. Additionally, social media channels including the website, Facebook, and YouTube were employed for information dissemination, publicity, support, and promotion. 2. The results from in-depth interviews indicate that communication was intended to be carried out both internally and externally to inform, help the public understand, and support decision-making and action. Communication planning was conducted systematically data were collected, managed, processed, disseminated, and updated regularly. Both one-way and two-way communication approaches were employed through technology and mixed media. Communication strategies during the COVID-19 pandemic were designed with clear



objectives, accurate target group selection, appropriate and diverse communication channels, opportunities for public feedback, and mechanisms for monitoring and improving communication. The new body of knowledge derived from this study highlights that effective information management requires systematic planning. Communication during the coronavirus pandemic should be proactive and continuous. The use of technology plays a vital role in managing modern information, while public participation enhances the effectiveness of information management. Moreover, inter-agency collaboration is an essential supporting factor.

Keywords: Situation Communication; COVID-19 Outbreak; Local Administrative Organizations in Surat Thani Province

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการสื่อสารในทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ซึ่งเป็นวิกฤตการณ์ระดับโลกที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งในด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้นำมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงให้คำแนะนำและมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2020) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารความเสี่ยง ว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินทางสุขภาพ ขณะที่ในประเทศไทย ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) (2564) ระบุว่าโรคโควิด-19 เป็นวิกฤตสุขภาพระดับโลกที่ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และสามารถปฏิบัติตามมาตรการป้องกันได้อย่างเหมาะสม สื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ทางการ เพจบุ๊ก ยูทูบ และแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียอื่น ๆ ได้กลายเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชน รวมถึงเป็นพื้นที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และคำแนะนำด้านสุขภาพให้กับประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการปกครองแบบรวมศูนย์ในสมัยโบราณ ซึ่งท้องถิ่นถูกควบคุมโดยราชการส่วนกลางทั้งหมด จนกระทั่งในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้มีการปฏิรูประบบราชการแผ่นดินอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการจัดตั้งกระทรวงมหาดไทยในปี พ.ศ. 2435 และระบบมณฑลเทศาภิบาลในปี พ.ศ. 2438 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารภูมิภาค (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551) การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ. 2440 ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารส่วนท้องถิ่นในรูปแบบ

ใหม่ ซึ่งต่อมาได้พัฒนามาเป็นเทศบาลในภายหลัง หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการส่งเสริมการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับพื้นที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในหลายรูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึง กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งเป็นรูปแบบพิเศษ โดยทั้งหมดมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 พบปัญหาการสื่อสารทางออนไลน์ ในเรื่องความล่าช้าในการเผยแพร่ข้อมูล แม้สถานการณ์โควิด-19 จะต้องอาศัยการสื่อสารที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ แต่ในบางกรณี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารช้ากว่าช่องทางอื่น เช่น เพจของจังหวัดหรือเพจหน่วยงานสาธารณสุข ทำให้ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลล่าสุดเพื่อใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง รวมถึงช่องทางการสื่อสารจำกัด อบจ.สุราษฎร์ธานี มักใช้เพียงเว็บไซต์ทางการหรือเพจเฟซบุ๊กหลักเป็นช่องทางการสื่อสาร ซึ่งอาจไม่เพียงพอในการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่ใช่โซเชียลมีเดีย ทำให้เกิดช่องว่างของการรับรู้ข้อมูล นอกจากนี้ ข้อความประชาสัมพันธ์บางครั้งใช้ภาษาทางการหรือภาษาราชการมากเกินไป ทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจยาก และไม่สามารถนำข้อมูลไปปฏิบัติได้ทันที ขาดการใช้ภาษาที่เข้าถึงง่ายหรือกราฟิกที่ช่วยให้เข้าใจได้รวดเร็ว รวมถึงการขาดการตอบสนองแบบสองทาง (Two-Way Communication) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มักเน้นการส่งสารทางเดียวโดยไม่มีระบบตอบกลับที่ชัดเจน เช่น ไม่มีการตอบคำถามจากประชาชนผ่านคอมเมนต์หรือข้อความ ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความไม่มั่นใจในข้อมูล

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีหลายทฤษฎีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร และทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นับเป็นวิกฤตสุขภาพระดับโลกที่ส่งผลกระทบในทุกมิติของสังคม การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ ลดความตื่นตระหนก และส่งเสริมความร่วมมือจาก 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการบริหารที่เน้นการกระจายอำนาจและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ทำให้เห็นความสำคัญของบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ และประสานความร่วมมือกับภาคประชาชนในระดับพื้นที่ และ 3. แนวคิดเกี่ยวกับโรคโคโรนาไวรัส หรือโควิด-19 การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานของโรคจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบนโยบาย การสื่อสารสาธารณะ และการวางมาตรการควบคุมที่มีประสิทธิภาพในระดับทั้งชาติและท้องถิ่น



อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้แก่ การแพร่กระจายของข่าวลวง (Fake News) ความสับสนในการรับข้อมูลที่มาจากหลายแหล่ง และข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนบางกลุ่ม นอกจากนี้ ความสามารถในการถ่ายทอดสารขององค์กรและการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลที่เผยแพร่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องในการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์วิกฤตในอนาคต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ลดความสับสนในการรับข้อมูล และเสริมสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการรับมือกับวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา กับสื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ สื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส ในประเด็นแนวทาง รูปแบบและวิธีการสื่อสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ คือ วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี และสื่อสังคมออนไลน์ คือ เว็บไซต์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เฟซบุ๊ก ได้แก่ เฟซบุ๊กแฟนเพจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และยูทูบ ได้แก่ ช่อง อบจ.สุราษฎร์ธานี

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจงตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร จำนวน 3 คน และ
2. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ/ประชาชนทั่วไป จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ใช้แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสาร (Document Review Form) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแนวทางการทบทวนวรรณกรรมอย่างมีระบบ (Systematic Scoping Review)

3.2 ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างปลายเปิด กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ ประเด็นเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผ่านมา การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร กลยุทธ์ในการสื่อสาร การสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนในการรับรู้ สื่อขององค์กร และการใช้ประโยชน์ของสื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ใช้แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสาร (Document Review Form) ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการสื่อสาร รูปแบบและวิธีการสื่อสารที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.2 ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ/ประชาชนทั่วไป โดยมีหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย และขออนุญาตเก็บข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย โดยเน้นประเด็นการสัมภาษณ์ และกำหนดการนัดหมายที่จะไปสัมภาษณ์ จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เดี่ยว ใช้เวลาคนละ 1-2 ชั่วโมง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ใช้การวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ พร้อมยกตัวอย่างภาพจากสื่อ เพื่อให้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

5.2 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำเสนอโดยคงสำนวนเดิมของผู้ให้ข้อมูลไว้ให้มากที่สุดควบคู่กับการปรับให้มีความชัดเจนและกระชับ พร้อมยกคำพูดของผู้ให้ข้อมูลประกอบ

ผลการวิจัย

1. รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1 การใช้สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี เป็นวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.suratpao.go.th มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือระหว่าง อบจ. กับประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยมีเนื้อหาที่หลากหลายเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายไม่ประมาท การดอย่าตก สวมหน้ากาก เว้นระยะห่าง ล้างมือเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด การนำเสนอเกี่ยวกับการลงพื้นที่เยี่ยมจุดคัดกรองต่าง ๆ การมอบอาหาร



เครื่องมือ สิ่งของ อุปกรณ์บริโภค อุปกรณ์ทางการแพทย์ ชุดตรวจ การร่วมสมทบทุน การติดตาม โรงพยาบาลสนาม และให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ การนำเสนอเกี่ยวกับจุดคัดกรองและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และนักท่องเที่ยว และมีการนำเสนอเกี่ยวกับการเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในระลอกใหม่ นอกจากนี้ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเหตุผลที่ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ควรอยู่ในโรงพยาบาล และไม่ควรออกจากบ้านและการนำเสนอการออกหน่วยตรวจหาผู้ติดเชื้อโควิด-19 เชิงรุกแก่ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และยูทูป เป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์โควิด-19 โดยมีเนื้อหาหลัก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์มาตรการป้องกันโรค การอัปเดตข้อมูลสถานการณ์รายวันเกี่ยวกับจำนวนผู้ติดเชื้อ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้แก่โรงพยาบาลและหน่วยงานสาธารณสุข การส่งเสริมให้ประชาชนลงทะเบียนรับวัคซีนและตรวจคัดกรองโควิด-19 การจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจให้กับประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มหลักที่ประชาชนสามารถได้ตอบ แสดงความคิดเห็น และสอบถามข้อมูลได้แบบเรียลไทม์ และยูทูปยังถูกใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่วิดีโอเชิญชวนให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรค ตลอดจนให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์

2. แนวทางพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อแจ้งให้ทราบ บอกกล่าว ชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสอย่างทันสถานการณ์ เพื่อสร้างความพอใจ เสนอหรือชักจูงใจ กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน สื่อสารให้ประชาชนเข้าใจธรรมชาติของไวรัสและสามารถป้องกันตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการรักษา การป้องกัน และการได้รับวัคซีน โดยมีแนวทางพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส

2.1 ใช้รูปแบบการสื่อสาร 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารภายใน ซึ่งช่วยให้บุคลากรภายในองค์กรได้รับความเข้าใจและการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยใช้ลักษณะการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Top-Down Communication) ใช้เมื่อผู้บริหารต้องการแจ้งนโยบายหรือมาตรการไปยังผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Bottom-Up Communication) มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน รายงานสถานการณ์ ข้อจำกัด หรือเสนอแนะแนวทางปฏิบัติกลับไปยังผู้บริหาร รวมถึงการสื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) ใช้ในการประสานงานระหว่างภายในกรมกองต่าง ๆ ได้อย่างทันทั่วถึง และการสื่อสารภายนอก สื่อสารระหว่างองค์กรไปสู่บุคคลภายนอกหรือประชาชน ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เกิดความรวดเร็วต่อการรับสารมากขึ้น โดยใช้ลักษณะการสื่อสารแบบแจ้งข้อมูล (Informative) แจ้งสถานการณ์ข่าวสาร การสื่อสารแบบโน้มน้าว (Persuasive) ใช้ในการณรงค์ให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการ และ

การสื่อสารแบบตอบโต้ (Responsive) โดยเปิดช่องทางให้ประชาชนส่งคำถาม ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะผ่านเพจ หรือสายด่วน ซึ่งมีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.2 มีระบบการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลที่ดี การวางแผนการสื่อสารอย่างเป็นระบบ มีลักษณะเชิงรุก มีการรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บและการจัดการข้อมูล ทั้งข้อมูลที่สามารถเผยแพร่และข้อมูลที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้ เช่น การเก็บข้อมูลลงในแฟ้มข้อมูลหรือในรูปแบบดิจิทัล และมีการสำรองข้อมูล มีการประมวลผลข้อมูล เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ แนวโน้มหรือการคาดคะเน เช่น ยอดติดเชื้อ ยอดผู้เสียชีวิต และยอดผู้เดินทางมายังจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดคะเนในสถานการณ์ของพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ จากนั้นมีการเผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลไปเผยแพร่พัฒนา และร่วมกันป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และมีการให้ข้อมูลปัจจุบันรายวัน ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากโรคโควิด-19 นอกจากนี้ บุคลากรภายในหน่วยงานมีการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารและบริหารข้อมูลในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยเน้นเรื่องความไวในการตอบสนอง ความชัดเจนของข้อมูล และความน่าเชื่อถือ ทั้งยังมีระบบประเมินผลการสื่อสารรายเดือน เพื่อปรับปรุงแนวทางให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.3 มีวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้การส่งต่อข้อมูลมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม ทั้งการสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยไม่มีการตอบกลับ เช่น การประกาศข่าวสารผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊กเพจ ข้อดีคือรวดเร็วและสามารถควบคุมเนื้อหาข้อมูล แต่ข้อจำกัดคือไม่สามารถทราบจากผู้รับเข้าใจข้อมูลถูกต้องหรือไม่ การสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบ เช่น การรับฟังความคิดเห็นผ่านคอมเมนต์ในสื่อสังคมออนไลน์ ข้อดี คือ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างครบถ้วน ลดความคลาดเคลื่อน การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Communication) มีบทบาทสำคัญในช่วงโควิด-19 เช่น การประชุมผ่าน Zoom หรือ Google Meet การออกข่าวทาง Facebook Live การสร้าง Infographic หรือวิดีโอคลิปเพื่ออธิบายสถานการณ์หรือมาตรการต่าง ๆ และการสื่อสารโดยใช้สื่อผสม (Multimedia Communication) การใช้สื่อหลายรูปแบบผสมผสานกัน เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอ เพื่อให้เหมาะกับผู้รับสารแต่ละกลุ่ม

2.4 มีวงกลยุทธ์การสื่อสารกับประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและส่งผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ให้ครอบคลุม มีการเลือกกลุ่มเป้าหมายอย่างถูกต้อง กลุ่มเป้าหมายหลักคือประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และกลุ่มเป้าหมายรอง คือ ประชาชนทั่วไปที่สนใจสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลครอบคลุมทั้งในระดับพื้นที่และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้อง มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม โดยใช้ทั้งสื่อออนไลน์ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ และวิดีโอ LED ควบคู่กับสื่อดั้งเดิม เช่น วิทยุกระจายเสียง และหอกระจายข่าว



เพื่อครอบคลุมพื้นที่ห่างไกลที่อาจไม่มีอินเทอร์เน็ต โดยเน้นให้ข้อมูลเข้าถึงทุกกลุ่มประชาชนอย่างเท่าเทียมและกว้างขวาง มีการเลือกใช้ภาษาในการสื่อสาร เมื่อสื่อสารผ่านวิดีโอหรือสื่อเฉพาะกลุ่มในพื้นที่ จะใช้ภาษาถิ่นได้ซึ่งประชาชนในพื้นที่ใช้กันในชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างความเข้าใจและความใกล้ชิดในการสื่อสาร มีการเปิดรับฟังความเห็นจากประชาชนผู้รับสาร สามารถแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊ก ยูทูบ หรือโทรศัพท์ ทำให้สามารถรับรู้เสียงสะท้อนของประชาชนเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างทันสถานการณ์ และมีการติดตามผลและปรับปรุงการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับเนื้อหา วิธีการ หรือช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีรูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส โดยการใช้สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และยูทูบ มีผู้ส่งสาร คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร สื่อสารและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สารที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโควิด-19 รณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันตนเองและส่วนรวม การประชาสัมพันธ์การฉีดวัคซีน การพ่นยาฆ่าเชื้อ ทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุน ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ คอยให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ วารสาร เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และยูทูบ เพื่อสื่อสารไปให้ผู้รับสารคือประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงคนอื่น ๆ ที่สนใจในวงกว้าง สอดคล้องกับการศึกษาของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) เรื่อง ภาษากับการสื่อสาร Language and Communication) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารจะต้องมีผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร และผู้ส่งสาร และสอดคล้องกับการศึกษาของราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) เรื่อง พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ มีข่าวสาร หรือบุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่าผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง เช่นเดียวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. แนวทางพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการสื่อสาร สอดคล้องกับการศึกษาของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) เรื่อง ภาษากับการสื่อสาร (Language and Communication) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งสาร (Source) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ สาร (Message) เรื่องราวที่มีความหมาย สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไป

ยังผู้รับสาร และผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร เช่นเดียวกับผลการศึกษาของการวิจัยนี้ ด้านวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร สอดคล้องกับคณาจารย์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) จากหนังสือภาษากับการสื่อสาร (Language and Communication) ในเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อสอนหรือให้การศึกษา เพื่อสร้างความพอใจ เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ และเพื่อเรียนรู้ และเพื่อกระทำ หรือตัดสินใจ เช่นเดียวกับการศึกษานี้ 1. ด้านรูปแบบของการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของธิดาใจ จันทนามศรี (2560) ที่ศึกษา เนื้อหาและรูปแบบในการสื่อสารผ่านสื่ออินโฟกราฟิก เพื่อสร้างการรับรู้และจดจำ บนเฟซบุ๊กแฟนเพจของอินโฟกราฟิก ไทยแลนด์ ที่กล่าวว่า รูปแบบในการสื่อสารผ่านสื่ออินโฟกราฟิกบน Facebook แฟนเพจ อินโฟกราฟิกส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรายงานข่าวหรือประเด็นสถานการณ์และการเปรียบเทียบรูปแบบการนำเสนอส่วนใหญ่เป็นภาพนิ่งและวิดีโอที่มีทั้งภาพและเสียงและยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุตาพร ศรีพรหมมา (2557) ที่ศึกษา การพัฒนาชุดสื่อฝึกอบรมโดยใช้อินโฟกราฟิกเพื่อให้ความรู้เรื่องสถานะโลกอ้วนและปัจจัยเสี่ยงด้วยหลัก 6 อ. ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม โดยอธิบายว่า อินโฟกราฟิก (Infographic) คือการนำข้อมูลที่มีปริมาณมากหรือซับซ้อนมาแสดงผลในรูปของกราฟิกต่าง ๆ เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ แผนภูมิ หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว และชัดเจน เช่นเดียวกับรูปแบบของการสื่อสารของงานวิจัยนี้ 2. ด้านวิธีการสื่อสารผ่านทางวารสาร สอดคล้องกับชวนะ ภาวกานันท์ (2557) ในเรื่อง ทฤษฎีการสื่อสารทางการเมือง ที่ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารคือการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง โดยในงานวิจัยนี้มีการสื่อสารทั้งสองแบบตามช่องทางการสื่อสารที่แตกต่าง 3. ด้านความสำคัญของการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สอดคล้องกับแนวคิดของดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2547) ในเรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต กล่าวถึงการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าจะต้องมีการคาดเดาวิกฤตการณ์ได้ล่วงหน้า ซึ่งถือเป็นเครื่องมือของการบริหารการสื่อสารที่ชาญฉลาด จึงควรมีการประเมินความเสี่ยงสูงที่จะเกิดวิกฤตการณ์ด้วยหลักการบริหาร 4. ด้านกลยุทธ์การสื่อสารขององค์กร สอดคล้องกับราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) ในหนังสือพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาดน กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นรูปของคำ ตัวอักษร เรียกว่า ข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกัน 5. ด้านการสร้างเชื่อมั่นระหว่างองค์กรและประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ เจตย์แปง (2551) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักสำคัญในการสื่อสาร



ที่ควรมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ความโปร่งใสแจ่มแจ้ง 6. ด้านสื่อขององค์กรที่เป็นช่องทางของการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยศุภพร ไทยภักดี (2547) ในหนังสือ สื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยีการเกษตรในจังหวัดราชบุรี ที่กล่าวว่า สื่อบุคคลเป็นสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารที่เก่าแก่ที่สุด เริ่มตั้งแต่การกำเนิดมนุษยชาติ การติดต่อสื่อสารโดยสื่อบุคคลนั้นอาจมีทั้งในรูปของคำพูดและการแสดงออกทางอากัปกิริยา ท่าทาง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารวิธีดังกล่าวเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดสื่อหนึ่ง และ 7. ด้านการใช้ประโยชน์ในสื่อขององค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า งานวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับการศึกษาของพระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารทางการเมืองในยุคดิจิทัลที่พบว่า เทคโนโลยีทางการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยทุกคน สามารถเป็นสื่อและแสดงความเห็นทางการเมืองได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางของสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ก ซึ่งอาจจะใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารทางการเมืองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในการสื่อสารกับประชาชนเพื่อให้รับทราบข่าวสารที่ถูกต้องสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

องค์ความรู้จากการวิจัย

การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้องค์ความรู้ใหม่ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพองค์ความรู้จากการวิจัย อธิบายได้ ดังนี้

1. ระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นระบบ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีแผนการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมทั้งด้านการจัดเก็บ การประมวลผล และการเผยแพร่ เพื่อให้ข้อมูลที่ส่งออกไปมีความถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น และส่วนกลาง
2. การสื่อสารในสถานการณ์วิกฤตควรมีลักษณะเป็นเชิงรุกและต่อเนื่อง การรอรับฟังหรือแก้ไขข้อมูลเมื่อเกิดปัญหา อาจไม่ทันการณ์ หน่วยงานควรมีแผนการสื่อสารเชิงรุก เพื่อกระจายข้อมูลเชิงป้องกัน ชี้แจง และลดความตื่นตระหนกของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีข้อมูลข่าวลวงหรือข่าวปลอมแพร่กระจาย
3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการจัดการข้อมูลข่าวสารยุคใหม่ เทคโนโลยีช่วยให้การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์สถานการณ์ และการเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลาย โดยเฉพาะการใช้โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ทางการ ระบบฐานข้อมูลออนไลน์
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารข้อมูลข่าวสาร ประชาชนได้รับข้อมูลที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ และสามารถตอบสนองต่อข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะได้อย่างทันท่วงที จะทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเป็นปัจจัยเสริมที่สำคัญ การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารไม่สามารถดำเนินการได้โดยลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สื่อมวลชน ผู้นำชุมชน และองค์กรภาคประชาชน เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลมีความครอบคลุมและลดความสับสนจากข้อมูลที่ไม่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การมีส่วนร่วมของประชาชน และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ให้ดียิ่งขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรเพิ่มความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเน้นการสื่อสารที่โปร่งใส นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและอ้างอิงจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ เช่น องค์การอนามัยโลก หรือกระทรวงสาธารณสุข ประกอบกับควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นได้ เช่น การใช้ไลฟ์สดบนเฟซบุ๊ก หรือการให้บริการ Chatbot สำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสำคัญ



3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารลดปัญหาข้อมูลล้นเกินความจำเป็น (Information Overload) โดยการจัดทำข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือสรุปสาระสำคัญเป็นข้อความสั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลได้สะดวกขึ้น และเพื่อความเข้าใจและเป็นที่น่าสนใจในการนำเสนอ ควรใช้บุคคลที่มีอิทธิพลทางความคิด (Influencers) ในการสื่อสาร หรือควรใช้บุคคลที่เป็นที่เชื่อถือในสังคม เช่น แพทย์ นักวิชาการ หรือผู้มีชื่อเสียงในสื่อออนไลน์ เพื่อช่วยเผยแพร่ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีแผนการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน (Crisis Communication Plan) ที่ชัดเจน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้สื่อสารหลัก ช่องทางการสื่อสาร และแนวทางการจัดการข้อมูลเท็จหรือข่าวลือโดยมีศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารภายในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่รวบรวม กลั่นกรอง และเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างเป็นทางการ

2. การใช้เทคโนโลยีและสื่อสมัยใหม่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line Official YouTube หรือแอปพลิเคชันเฉพาะของท้องถิ่น เพื่อกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายและพัฒนาแพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งเตือนข่าวสารอัตโนมัติ เช่น SMS หรือแอปฯ แจ้งเตือน สำหรับกลุ่มประชาชนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตจำกัด

3. การมีส่วนร่วมของชุมชนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครด้านการสื่อสารในแต่ละพื้นที่ เช่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร หรือเยาวชนในหมู่บ้าน เพื่อกระจายข้อมูลระดับพื้นที่แบบรวดเร็วและตรงจุดและเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ตอบรับข่าวสาร หรือแจ้งเหตุผ่านระบบออนไลน์หรือศูนย์บริการประชาชน

4. การสื่อสารที่เน้นความเข้าใจง่ายและสร้างความเชื่อมั่น คือ ข้อมูลที่สื่อสารควรชัดเจน เข้าใจง่าย และอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกและผู้นำองค์กรควรเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษางานวิจัยด้านการพัฒนาและเปรียบเทียบเกี่ยวกับการสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนเทศบาลควบคู่

2. ควรศึกษาสำรวจความพึงพอใจของการสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนเทศบาลควบคู่เพื่อเปรียบเทียบและสำรวจการปฏิบัติงานทั้งสององค์กร

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). *ประวัติและพัฒนาการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*.

สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://shorturl.asia/ut9Jp>



- เกรียงศักดิ์ เจตย์แปง. (2551). การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรสำนัก
ประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2551). ภาษากับการสื่อสาร Language
And Communication. กรุงเทพฯ: นวสาส์นการพิมพ์.
- ชวนะ ภวานันท์. (2557). ทฤษฎีการสื่อสารทางการเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดวงทิพย์ วรพันธุ์. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต. กรุงเทพฯ:
กรมประชาสัมพันธ์.
- ธิดาใจ จันทนามศรี. (2560). เนื้อหาและรูปแบบในการสื่อสารผ่านสื่ออินโฟกราฟิกเพื่อสร้าง
การรับรู้และจดจำบนเฟซบุ๊กแฟนเพจของอินโฟกราฟิก ไทยแลนด์ (วิทยานิพนธ์
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ. (2565). การสื่อสารทางการเมืองในยุคดิจิทัล. วารสารการบริหาร
การปกครองและนวัตกรรมส่วนท้องถิ่น, 6(1), 109-119.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏ
จันทรเกษม.
- ศุภพร ไทยภักดี. (2547). สื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยีการเกษตรกร
ในจังหวัดราชบุรี. วิทยาสารกำแพงแสน, 2(1), 1-12.
- ศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 (ศบค.). (2564). สถานการณ์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.
สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://shorturl.asia/iYH2F>
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). ระบบราชการไทย : พัฒนาการและการปฏิรูป.
กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สุดาพร ศรีพรหมมา. (2557). การพัฒนาชุดสื่อฝึกอบรมโดยใช้อินโฟกราฟิกเพื่อให้ความรู้เรื่อง
ลดภาวะโลกอ้วนและปัจจัยเสี่ยงด้วยหลัก 6 อ. ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การสอนภาษาไทย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- World Health Organization. (2020). Risk Communication and Community
Engagement Readiness and Response to Coronavirus Disease (COVID-19).
Switzerland: WHO.

