



การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ขององค์การปกครองส่วน
ท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี



โดย
ชัยแสนญ์ สุวรรณดวง

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนิเทศศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2567



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

**BY
CHAIYASAN SUWANDUANG**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER DEGREE OF COMMUNICATION ARTS
COLLEGE OF COMMUNICATION ARTS**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดย

ชัยแสนญ์ สุวรรณดวง

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาโท สาขาการศึกษามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2567

ผศ.ดร.สรพงษ์ วงศ์ธีระธรณ์
ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.ณัฐชуда วิจิตรจามรี
กรรมการ

รศ.ดร.ลักษณ์ คล้ายแก้ว
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ศ.ดร.สือจิตต์ เพ็ชรประสาน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

30 พฤษภาคม 2568

Thesis entitled

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

by

CHAIYASAN SUWANDUANG

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Communication Arts

Rangsit University
Academic Year 2024

Asst.Prof. Sorapong Wongtheerathorn, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Assoc.Prof. Natchuda Wijtjammaree, Ph.D.
Member

Assoc.Prof. Lucksana Klaikaow, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Prof. Suejit Pechprasarn, Ph.D.)

Dean of Graduate School

May 30, 2025

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือจากหลายท่าน ซึ่งข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ลักขณา คล้ายแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด ด้วยความเอาใจใส่และเมตตาอย่างยิ่ง รวมถึงอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเนื้อหาทางวิชาการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าขอขอบคุณผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม รวมถึงให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์อย่างเต็มที่

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่งต่อครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญในทุกช่วงเวลาของการศึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขออุทิศความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้กับทุกท่านที่ร่วมฝ่าฟันวิกฤตโควิด-19 และเป็นแรงบันดาลใจในการศึกษาค้นคว้าเพื่อการพัฒนาการสื่อสารของภาครัฐในสถานการณ์วิกฤตต่อไป

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านอีกครั้งจากใจจริง

ชัยแสนญ์ สุวรรณดวง

ผู้วิจัย

6105661 : ชัยแสนญ์ สุวรรณดวง
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
 หลักสูตร : นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ลัทธินา ค้ายแก้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยมุ่งเน้นไปที่ช่องทางการสื่อสาร เนื้อหาการสื่อสาร การรับรู้ของประชาชน ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในช่วงวิกฤต การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี และประชาชนในพื้นที่

ผลการศึกษาพบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสื่อสารโดยตรง เช่น การจัดประชุมชี้แจงและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่น และการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ทางการและโซเชียลมีเดีย อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่พบ ได้แก่ ความล่าช้าในการถ่ายทอดข้อมูล อุปสรรคทางเทคโนโลยี และระดับความเข้าใจของประชาชนที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การเพิ่มความถี่ของการเผยแพร่ข้อมูล การเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุข และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการโรคระบาดที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 137 หน้า)

คำสำคัญ: การสื่อสารในภาวะวิกฤต, โควิด-19, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, สุราษฎร์ธานี

6105661 : Chaiyasun Suwanduang
 Thesis Title : Communication of the COVID-19 Pandemic Situation by Local
 Administrative Organizations in Surat Thani Province
 Program : Master of Communication Arts
 Thesis Advisor : Assoc. Prof. Lucksana Klaikaow, Ph.D.

Abstract

This research, titled “Communication of the COVID-19 Pandemic Situation by Local Administrative Organizations in Surat Thani Province,” aims to examine the communication strategies adopted by local administrative organizations during the COVID-19 pandemic. The study investigates the communication channels, message content, public perception, and key factors influencing communication effectiveness during the crisis. A qualitative research methodology was employed, utilizing document analysis and in-depth interviews with executives and staff of local administrative organizations, as well as local residents in Surat Thani Province.

The findings reveal that local administrative organizations employed diverse communication channels, including traditional methods such as community meetings and local broadcasting, as well as digital platforms such as official websites and social media. Nevertheless, several challenges were identified, including delays in information dissemination, technological limitations, and varying levels of public comprehension. All of which hindered public awareness and compliance with governmental measures. The study recommends that local administrative organizations improve their communication strategies by adopting more accessible language, increasing the frequency of updates, enhancing cooperation with public health agencies, and effectively utilizing information technology. These enhancements are essential for enabling communities to respond more effectively to future crises and for promoting sustainable epidemic management.

(Total 137 pages)

Keywords: Crisis Communication, Covid-19, Local Administrative Organization, Suratthani

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 คำถามการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	5
1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	8
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต	19
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	28
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับโรคโคโรนาไวรัส 2019	40
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	46
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 การคัดเลือกแหล่งข้อมูล	47
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4	รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของ การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4.1 สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	52
4.2 สื่อสังคมออนไลน์	63
บทที่ 5	ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
5.1 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร	91
5.2 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป	111
บทที่ 6	สรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
6.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย	117
6.2 ข้อเสนอแนะ	128
6.3 ข้อจำกัดในการวิจัย	130
บรรณานุกรม	133
ประวัติผู้วิจัย	137

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	รายชื่อผู้ให้ข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร	46
3.2	รายชื่อผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี	47



สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	7
4.1	วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี ปก น โยบาย “ไม่ประมาท การ์ดอย่าตก สวมหน้ากาก เว้นระยะห่าง ล้างมือ”	53
4.2	การเยี่ยมชมคัดกรอง การอำนวยความสะดวก และการติดตามการดำเนินงาน	54
4.3	ภาพสื่อประชาสัมพันธ์ภายในวารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี “เหตุผลจากกรมการแพทย์ ทำไมผู้ติดเชื้อโควิด 19 ต้องอยู่ในโรงพยาบาล”	54
4.4	ภาพคอลัมภ์ “การลงพื้นที่พ่นยาฆ่าเชื้อพร้อมให้กำลังใจแก่ประชาชน	55
4.5	ภาพคอลัมภ์ “การตรวจหาเชื้อโควิด 19 การออกหน่วยคัดกรอง การลงพื้นที่ และการมอบอุปกรณ์ทางการแพทย์”	56
4.6	ภาพคอลัมภ์ “การรับมือผู้ความดัน 2 ระบบ และการมอบชุดตรวจและน้ำยา เพื่อการวินิจฉัยการติดเชื้อโควิด-19”	57
4.7	ภาพแบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ “การแจ้งข่าวสารการเปิดใช้สวนสาธารณะ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19”	57
4.8	ภาพคอลัมภ์ “วิธีการเรียนรู้ช่วงโควิดของ โรงเรียนในพื้นที่”	58
4.9	ภาพแบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ “กรณีติดเชื้อโควิด-19 สามารถกลับมารักษาที่ภูมิลำเนาเดิมได้”	59
4.10	ภาพคอลัมภ์ “การส่งมอบอุปกรณ์จำเป็นแก่บุคลากรทางการแพทย์”	60
4.11	ภาพคอลัมภ์ “การติดตามการขับเคลื่อนมาตรการการป้องกันโควิด”	60
4.12	ภาพประชาสัมพันธ์ “นโยบายจัดสรรวัคซีนทางเลือกซิโนฟาร์มให้ฟรี โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ และการขอความร่วมมืองด หรือชะลอการเดินทางข้ามจังหวัด”	61
4.13	ภาพคอลัมภ์ประชาสัมพันธ์ “การฉีดวัคซีน “ซิโนฟาร์ม” พร้อมเยี่ยมชมศูนย์บริการฉีดวัคซีน Surat Care”	62
4.14	ภาพคอลัมภ์ “การเปิดศูนย์ประสานงาน และการสร้างความเชื่อมั่น โดยการลงพื้นที่ฉีดพ่นน้ำยาป้องกัน”	62

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
4.15	ภาพคอลัมภ์ “การเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19”	63
4.16	ภาพคอลัมภ์ “พิธีปิดกีฬาสามวันสัมพันธ์สู้ภัยโควิด-19 และการแข่งขันฟุตบอลนัดพิเศษ”	64
4.17	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “ประชาสัมพันธ์มาตรการเรื่องการปิดสถานที่ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด”	65
4.18	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “ประชาสัมพันธ์การจัดการอุปกรณ์เครื่องมือตรวจหาเชื้อ”	66
4.19	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “ประชาสัมพันธ์การมอบน้ำยาฆ่าเชื้อ”	66
4.20	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “ประชาสัมพันธ์การตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน สมัครเพื่อรับวัคซีน "ซิโนฟาร์ม"	67
4.21	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “การมอบวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์”	68
4.22	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ทำการตรวจคัดกรองโควิด-19”	68
4.23	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี หัวข้อ “การปรับตัว ผู้คนยังคงสวมหน้ากากอนามัยในบางสถานที่”	69
4.24	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี “การฉีดวัคซีน ผู้คนต่อแถวรอรับการฉีดวัคซีน”	69
4.25	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี “ข้อมูลสถานการณ์รายวันเกี่ยวกับโควิด-19 จังหวัดสุราษฎร์ธานี”	70
4.26	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี “ข่าวสารการดำเนินงานเกี่ยวกับโควิด-19”	71
4.27	ภาพหน้าเว็บไซต์ อบจ.สุราษฎร์ธานี “มาตรการการเข้าออกจังหวัดสุราษฎร์ธานี”	72

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
4.28	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ภายในศูนย์ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี”	73
4.29	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การสั่งปิดสถานบันเทิง สถานบริการ”	74
4.30	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การสั่งปิดแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และการเปิดบริการของร้านสะดวกซื้อ”	75
4.31	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การตั้งคุมเข้มสถานที่เสี่ยงป้องกันโควิด-19”	75
4.32	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การนำตู้ความดัน 2 ระบบ (บวกและลบ) และวัสดุอุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน”	76
4.33	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การออกหน่วยคัดกรองผู้ป่วย บริการฟรีให้กับประชาชน”	77
4.34	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การเปิดลงทะเบียนเพื่อรับการตรวจโควิด-19”	78
4.35	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การเชิญชวนประชาชนผู้สนใจลงทะเบียนขอรับวัคซีนซิโนฟาร์ม”	79
4.36	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การเปิดให้ลงทะเบียนจองวัคซีนซิโนฟาร์ม”	79
4.37	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การประชุมแนวทางการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค”	80
4.38	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ”	81
4.39	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การรายงาน Timeline ผู้ป่วยโควิด-19”	82

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่		หน้า
4.40	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดใหม่ของโควิด-19” การจัดกิจกรรมฉลองปีใหม่ 2564 และการจัดกิจกรรมวันเด็ก”	83
4.41	ภาพ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี “การประชาสัมพันธ์การป้องกันโคโรนาไวรัส โดยการใส่หน้ากากอนามัย”	84
4.42	ภาพคลิป YouTube องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชาสัมพันธ์ “การขอความร่วมมือทำด้วยใจ มอบกำลังใจ ผ่านเสียงปรบมือ ให้กับเหล่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล ผู้โควิด-19 วันที่ 9 เมษายน 2563”	85
4.43	ภาพคลิป YouTube องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชาสัมพันธ์ “การให้กำลังใจโดยการให้ประชาชนเขียนข้อความเป็นกำลังใจ”	86
4.44	ภาพคลิป YouTube องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชาสัมพันธ์ “การปรบมือของบุคลากรภายใน อบจ.”	86
4.45	ภาพคลิป YouTube องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชาสัมพันธ์ “บทกลอนที่มีผู้แต่งขึ้นเพื่อให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล”	87
4.46	ภาพคลิป YouTube องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชาสัมพันธ์ “โครงการตรวจคัดกรองสุขภาพเชิงรุก ซึ่งเป็นอีกหนึ่งของขวัญปีใหม่ จากใจครอบครัว”	88

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โคโรนาไวรัส หรือ โควิด 19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่แพร่ระบาดจากเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นที่แรกในเดือนธันวาคม ปีคริสต์ศักราช 2019 โดยการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าวแพร่ระบาดจากสัตว์ตัวกลางจนเชื้อไวรัสพัฒนาการแพร่ระบาดในรูปแบบแพร่เชื้อไวรัสจากคนสู่คนได้ โดยผู้ป่วยรายแรกเริ่มมีอาการปอดอักเสบและต้องสงสัยในจำนวน 27 คน และมีผู้ป่วยต้องสงสัยในการใกล้เคียงดังกล่าวเพิ่มเป็น 44 คนในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งพบต้นตอการเริ่มระบาดเชื้อไวรัสดังกล่าวจากคนสู่คนภายในตลาดค้าส่งอาหารทะเลในเมืองอู่ฮั่น โดยนักวิทยาศาสตร์ชาวจีนริเริ่มเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยรายแรกที่มีอาการ ไข้ ไอ อ่อนเพลีย การหายใจ อាកปรกเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ สิริษะ ระบบขับถ่ายและอาการไอเป็นเลือด เป็นต้น (องค์การอนามัยโลก, 2564)

โคโรนาไวรัส เกิดการแพร่เชื้ออย่างรวดเร็วจากการฟักตัวของเชื้อไวรัสที่มีระยะการฟักตัวของเชื้อประมาณ 1-14 วัน โดยมีค่าเฉลี่ยการฟักตัวของเชื้อโรคนี้น้อยอยู่ 5-6 วัน หรือ 97 % ของผู้ป่วยเริ่มมีอาการภายใน 14 วัน โดยเชื้อไวรัสดังกล่าวยังพัฒนาหรือกลายพันธุ์เชื้อในระบบหายใจส่วนบนและในปอด ซึ่งการแพร่เชื้อดังกล่าว หากไม่มีการไอ กลไหลักในการขับไวรัสออกมา อาจจำกัดการแพร่เชื้อไวรัสในช่วงนั้น (องค์การอนามัยโลก, 2564)

ในเดือนมกราคม พ.ศ.2563 กระทรวงสาธารณสุข (สธ) ของประเทศไทย ได้เริ่มแถลงข่าวอย่างเป็นทางการว่า ประเทศไทยพบผู้ป่วยจากโคโรนาไวรัสรายแรกในประเทศซึ่งคือนักท่องเที่ยวสัญชาติจีนที่เดินทางมายังประเทศไทย และต่อมาก็พบผู้ป่วยรายแรกที่เป็นคนสัญชาติไทยซึ่งมีประวัติการรับผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวสัญชาติจีนคนดังกล่าวไปยังโรงพยาบาล (The Standard, 2021) ซึ่งการพบผู้ป่วยรายแรกที่เป็นบุคคลสัญชาติไทยนั่นเองเป็นการแพร่ระบาดของไวรัสดังกล่าวในประเทศไทย ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดการการระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าวอย่างเข้มงวดพร้อมถึงออกแนวปฏิบัติ การป้องกันการระบาดในระยะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

ต่อมาองค์การอนามัยโลก หรือ World Health Organization (WHO) ได้ประกาศได้ให้การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (World Health Organization, 2020) กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมควบคุมโรค ได้ประกาศให้ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตรายในลำดับโรคที่ ๓ (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โดยได้มีการกำหนดแนวทาง ในการดำเนินการเฝ้าระวังคัดกรอง และป้องกัน ควบคุมโรค ไม่ให้มีการระบาดของโรค คือ ต้องมีการคัดกรองผู้ที่เดินทางเข้าออกประเทศ ทั้งท่าอากาศยาน ท่าเรือ พรมแดน แจ้งให้สถานพยาบาลทุกแห่งทำการคัดกรองผู้ป่วย

การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ส่งผลความเป็นอยู่และการดำรงชีวิตของคนไทยมากขึ้น และไม่มีท่าทีที่การระบาดของไวรัสชนิดนี้จะลดลงแม้แต่น้อย สำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้มีคำสั่งที่ 76/2563 ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2563 จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้จัดตั้ง “ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)” เรียกโดยย่อว่า “ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19” ขึ้นในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีตั้งอยู่ในทำเนียบรัฐบาลหรือสถานที่อื่นตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนด และขึ้นตรงต่อ พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และในคำสั่งจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้แต่งตั้ง “คณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)” โดยมีนายกรัฐมนตรี พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่างๆ ผู้บริหารสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นกรรมการ (ทำเนียบรัฐบาล, 2564)

การระบาดของโคโรนาไวรัสที่ผ่านมาในประเทศไทย พบการระบาดใหญ่ไปจนถึงมาตรการการปิดประเทศเพื่อยุติยับยั้งการระบาดของเชื้อไวรัสมาแล้ว 3 ระลอก การสื่อสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดไวรัสดังกล่าวอย่างยิ่งในรูปแบบข้อมูลหรือข่าวปลอมที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลแก่ประชาชนในสังคม

ก่อนที่ประเทศไทยจะพบการระบาดในรูปแบบกลุ่มก้อนหรือคลัสเตอร์ ทั้งกลุ่มสถาบันบันเทิง สนามมวย กลุ่มพื้ทางศาสนา นำไปสู่การระบาดใหญ่และมาตรการล็อกดาวน์ปิดประเทศ ใช้ความเสียหายทางเศรษฐกิจเป็นต้นทุนกดตัวเลขผู้ติดเชื้อในประเทศให้ต่ำเหลือศูนย์มาได้เกือบข้ามปีก็เกิดการระบาดระลอกใหม่ขึ้น

ไม่ใช่เพียงแค่ประเทศไทยที่ประสบภาวะวิกฤตจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ไวรัสดังกล่าวยังแพร่ระบาดทั่วโลก ซึ่งการแพร่ระบาดของไวรัสนั้น แพร่ระบาดโดยการติดต่อไปยังวงกว้าง คนทั่วโลกต่างปรับตัวกับการใช้ชีวิตประจำวันตั้งแต่การระบาดของไวรัสดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นด้าน พฤติกรรม แนวคิด ทัศนคติ สังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การสื่อสารและเทคโนโลยี ทุกคนล้วนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ดำรงชีวิตปัจจุบันในปัจจุบัน

ทั้งนี้ ทุกวิกฤตและเหตุการณ์สำคัญ การสื่อสารของหน่วยงานรัฐบาล กับประชาชนนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องประสานความรู้ความเข้าใจในเหตุวิกฤตการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้ประชาชนตระหนักและต้องตระหนักกับเหตุการณ์ต่างๆ การสื่อสารกับประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารของภาครัฐบาลและภาคประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

เมืองสุราษฎร์ธานี นับได้ว่าเป็นเมืองสำคัญ เป็นประตูชั้นในสู่ภาคใต้และยังเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จัก การบริหารจัดการในยุคการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก ประเทศไทยและเมืองสุราษฎร์ธานีเอง จำเป็นต้องระงับรับนักท่องเที่ยวและพยายามผ่อนคลายมาตรการเพื่อให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยว ที่เป็นปัจจัยหลักของเศรษฐกิจของประเทศไทย และเม็ดเงินมหาศาลถูกผันแปรไปตามสถานการณ์

ด้วยที่ว่าบริหารจัดการภายในบ้านเมืองไม่ได้อาศัยแค่หน่วยงานรัฐบาลกลางในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ที่เป็นโรคติดต่ออยู่ในปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่สำคัญ และใกล้ชิดชาวสุราษฎร์ธานีกว่ารัฐบาลกลาง จึงจำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญและบทบาทรองจากรัฐบาลกลางที่ให้การช่วยเหลือประชาชนด้วยเช่นกัน

อำนาจของการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นที่ประจักษ์แจ้งในสถานการณ์ภาวะวิกฤต การสื่อสารและการบริหารการสื่อสารของหน่วยงานท้องถิ่นนับว่าสำคัญทั้งคณะผู้บริหาร กับประชาชน คณะผู้บริหารกับอาสาสมัคร แม้กระทั่งผู้บริหารกับรัฐบาล เพราะอย่างไรก็ตามคณะผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่นเป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างรัฐบาลกับประชาชนด้วย

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ สามารถถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับตัวของประชาชนได้อย่างยั่งยืนจากการสื่อสารของรัฐบาล เอกชน

หน่วยงานท้องถิ่น การสื่อสารของหน่วยงานรัฐบาลจึงมีความสำคัญมาก และเป็นตัวชี้วัดของคะแนนความนิยมของรัฐบาลและการเมืองสำหรับใช้เพื่อประเมินการในการเลือกตั้งในสมัยต่อไปของหน่วยงานรัฐบาลและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรุ่นปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

เพื่อการปรับตัวและการอาศัยอยู่ในประเทศได้อย่างเข้มแข็ง นอกจากหน่วยงานรัฐบาลที่เป็นหัวเรือหลักเกี่ยวกับการบริหารบ้านเมืองแล้ว หน่วยงานองค์การส่วนท้องถิ่นยังคงเป็นปัจจัยและองค์ประกอบทำให้บ้านเมืองอยู่ด้วยความเข้มแข็ง และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นยังคงเป็นปัจจัยทางการเมืองที่จะบริหารพื้นที่นอกเมืองใหญ่และจัดการมาตรการรองรับและด้านหน้า

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาวิจัยในเรื่องการสื่อสารในสภาวะวิกฤตขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ว่าการสื่อสารจากหน่วยงานดังกล่าวที่ต้องมีแนวทางในการปรับตัวของประชาชนประกอบกับการช่วยเหลือประชาชนอย่างไร องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสื่อสารเพื่อใช้มาตรการในสภาวะวิกฤตนั้นและการใช้อำนาจขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่เป็นอำนาจรองจากรัฐบาลจะออกมาตรการป้องกัน รักษา และเยียวยาประชาชนในพื้นที่และในวิกฤตดังกล่าวอย่างไร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการจัดการในการบริหารข่าวสารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หน้าที่และอำนาจขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ภายใต้การบังคับบัญชาของรัฐบาลปัจจุบันเป็นอย่างไร และมีการสื่อสารเพื่อเข้าถึงประชาชนมากน้อยขนาดไหนในการทำหน้าที่นั้นๆ ที่มอบหมายและได้รับมอบหมายจากรัฐบาลส่วนกลาง การประสานงานของหน่วยงานมีอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรือไม่ และนี่เป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นอย่างไร

1.3.2 แนวทางการจัดการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาประเด็นการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการศึกษาสื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส รวมทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป จำนวน 5 คน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการจัดการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสาร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 สามารถนำรูปแบบการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร รวมถึงข้อเสนอแนะจากการสื่อสาร สถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไปใช้ในการดำเนินการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.6 นิยามศัพท์

การสื่อสารในภาวะวิกฤต หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงสภาวะที่ไม่ปกติ ที่ส่งผลกระทบในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพการใช้ชีวิตของคนในสังคม

โคโรนาไวรัส หรือ โควิด 19 หมายถึง โรคระบาดอุบัติใหม่ที่แพร่ระบาดระหว่างคนสู่คนที่ส่งผลกระทบกับการบริหารงานของรัฐบาลและความเป็นอยู่ของประชาชน

การบริหารการจัดการ หมายถึง การให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

รัฐบาล หมายถึง คณะบุคคลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ที่ใช้อำนาจอธิปไตยกำหนดนโยบายบริหารประเทศและนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติให้บังเกิดผล เพื่อสนองเจตนารมณ์ของประชาชน

การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการและด้วยความทั่วถึง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์กรที่ปกครองในท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของการศึกษา การสื่อสาร ที่อยู่ในภาวะวิกฤต วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับโรคโคโรนาไวรัส
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication แปลความเป็นภาษาไทยและใช้กันหลายคำ เช่น การติดต่อสื่อสาร การสื่อความหมาย การสื่อสาร ถ้าแปลตามรูปศัพท์เดิม การสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือหรือคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2537, น.7) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542, น.165) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นรูปของคำ ตัวอักษร สัญลักษณ์ เรียกว่าข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่าผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกันอีกด้วย

วิช ลภีรัตนกุล (2546, น.159) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งสาร หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกระหว่างบุคคล เน้นความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

2.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระดำยอินทร์ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสาร ดังนี้

- 1) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีใครที่ดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อมๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร
- 2) การสื่อสารช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุข เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับระเบียบประเพณี กฎเกณฑ์ทางสังคมและความรู้ต่าง ๆ จำเป็นต้องรับการถ่ายทอดเพื่อให้เป็นมรดกทางสังคมตกลงใช้ร่วมกันอย่างสันติ
- 3) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งในการสื่อสารจำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งและต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านต่างๆ เช่น การใช้สื่อ โสตฯ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานสาธารณสุข เป็นต้น

อุเทน สวัสดิ์ทอง (2555) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารมีดังนี้

- 1) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องการสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร
- 2) การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพ

ความเจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

ฉันทิร ชนเดชาภัทร์ (2551) ได้กล่าวความสำคัญของการสื่อสาร ว่าเป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคนต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มี ความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1) ความสำคัญต่อชีวิตประจำวันการสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งเราใช้การสื่อสารตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารกับผู้อื่น ตั้งแต่บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต ก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งนั้น จึงสรุปได้ดังนี้

1.1) การสื่อสารทำให้เราสามารถรับรู้ความรู้สึนึกคิดและความต้องการของบุคคลอื่นได้

1.2) การสื่อสารทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว และบุคคลต่าง ๆ ในสังคม

1.3) การสื่อสารทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ความสุนทรีย์ การผ่อนคลายอารมณ์และเกิดความเพลิดเพลินทางจิตใจ และความสุขในชีวิต

1.4) การสื่อสารช่วยในการสร้างเอกลักษณ์ของบุคคล ทำให้เข้าใจตนเอง และผู้อื่นรู้จักแสดงออกพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งทำให้รู้จักบทบาทของตนเองและผู้อื่น

1.5) การสื่อสารทำให้เกิดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งผลต่อการพัฒนาด้านสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ ทักษะต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และมีโลกทัศน์มากขึ้น

1.6) การสื่อสารช่วยให้เกิดแรงจูงใจ ทำให้เกิดความหวัง การสร้างกำลังใจ และการสร้างเป้าหมายในชีวิต

1.7) การสื่อสารช่วยสอดส่องดูแลสิ่งแวดล้อมและทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลหรือข่าวสาร แล้วมีการนำมาเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูล และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งยังเป็นการร่วมช่วยกันดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย

2) ความสำคัญต่อความเป็นสังคม มนุษย์รวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัว จนถึงสังคมที่ใหญ่ระดับประเทศและระดับโลกได้ ก็เพราะอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันและดำเนินชีวิตร่วมกัน ก็ย่อมต้องมีข้อตกลงกัน โดยกำหนดเป็นระเบียบ กติกาต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม ทำให้สังคมนั้น ๆ ดำรงอยู่ได้ และมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจกันอันดีต่อกัน และการที่สังคมมนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง ก็เพราะใช้การสื่อสารเป็นสายใยแห่งการสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณี ความรู้สัจนิรันดร์ของคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่งอย่าง

3) ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการตลาด การขาย การจัดหาวัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การผลิต การเงิน การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสื่อสารกันระหว่างบุคคล จนกระทั่งถึงการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและกลายเป็นเรื่องจำเป็นมากด้านธุรกิจ รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสื่อสารมากมาย

4) ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองไม่ว่าจะเป็นการปกครองระดับใด หรือการปกครองระบอบใดก็ตามผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง จะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ผู้ปกครองต้องเผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งประชาชนหรือผู้ถูกปกครองก็ต้องสื่อสารเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ปกครองด้วย เพื่อความสงบสุขของบ้านเมืองเป็นสำคัญ

5) ความสำคัญต่อการเมืองและเศรษฐกิจ ทุกประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางด้านการเมือง และเศรษฐกิจและปัจจุบันมีหน่วยงานหรือองค์กรของแต่ละประเทศ ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารข่าวสารการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร ซึ่งการสื่อสารมวลชนก็เข้ามามีบทบาทร่วมด้วยเช่นกัน

2.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551, น.17) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ
- 2) เพื่อสอน หรือให้การศึกษา (Teach or Education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะ ถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น
- 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ
- 4) เพื่อเสนอ หรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน
- 5) เพื่อเรียนรู้ (Learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน
- 6) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or Decide) ในการดำเนินชีวิตของคนเรามีสิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำอยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจนั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการตัดสินใจของเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น

2.1.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551, น.18) กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารดังนี้

- 1) ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสาร

นั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวดสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์กรการ สถาบัน สถาบันวิทยุกระจายเสียง สถาบันวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร

1.1) เป็นผู้ที่มีความเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ

1.2) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี

1.3) เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผย จริงใจ และมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร

1.4) เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

1.5) เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2) สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

2.1) รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ

2.2) เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิด และประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน

2.3) การจัดสาร (Message Treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม

3) สื่อ หรือช่องทาง (Media or Channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

4) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2.1.5 ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารตามจำนวนหรือลักษณะของผู้รับสาร แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

1) การสื่อสารภายในบุคคล (Intra-personal Communication) คือการสื่อสารของบุคคลคนเดียว อาจเป็นการพูดกับตนเอง การมีปฏิกิริยาของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การคิดถึงเรื่องราวต่าง ๆ การร้องเพลงฟังคนเดียว การเขียนแล้วอ่านคนเดียว เป็นต้น

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Inter-personal Communication) คือการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนสื่อสารกันในลักษณะบุคคลต่อบุคคล อย่างมีวัตถุประสงค์ หรือเพื่อความสัมพันธระหว่างบุคคล

3) การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small-group Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 25 คนมารวมกัน เพื่อการประชุม หรือทำกิจกรรมใด ๆ มีการแสดงกริยาโต้ตอบกัน การลงมติเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยและเกิดการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร

4) การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การอภิปรายในห้องประชุม การพูดหาเสียง การสอนนักศึกษา การเข้าชมการแสดงต่าง ๆ เป็นต้น การสื่อสารกลุ่มใหญ่โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยตรงมีน้อย

5) การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) คือการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน

6) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) คือ การสื่อสารกับมวลชนจำนวนมากในขณะเดียวกันพร้อม ๆ กัน โดยมีสมาชิกของมวลชนแต่ละคนอยู่ในที่ต่างกันเพื่อให้ข่าวสารไปถึงมวลชนได้พร้อมกัน จึงต้องอาศัยสื่อที่เข้าถึงประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว

7) การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมือง หรือสังคมระหว่างประเทศต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2543) ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก ในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร โดยแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1.1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือการสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงาน โดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร หรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งและทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่ายในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่น กรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะ หรือติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

1.2) การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับปรุงพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็นในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้น โดยการให้ประชาชนส่งจดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2) จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งเป็น

2.1) การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูด ในการสื่อสาร

2.2) การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

3) จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะคือ

3.1) การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

3.2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

3.3) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

2.1.6 หลักการสื่อสาร

ทศนีย์ กระดาษอินทร์ (2546) กล่าวถึงสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสื่อสาร ดังนี้

1) จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร การพัฒนาความรู้และทักษะในการสื่อสาร จะสามารถนำไปประยุกต์ในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

2) ต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร ได้แก่บริบททางสังคมและวัฒนธรรมบริบททางเวลาบริบททางกายภาพ

3) คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) ถ้าผู้สื่อสารใดมีกรอบแห่งการอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น มีการตีความใกล้เคียงหรือตรงกันมากกว่าที่มีกรอบแห่งการอ้างอิงแตกต่างกัน

4) ส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงผู้ส่งสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมี วัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

5) การเตรียมตัวและการเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ หากเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่ง

6) ต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษาและสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร

7) คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลาเพื่อประเมินผลการสื่อสาร

อุเทน สวัสดิ์ทอง (2542, น.13-14) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักในการสื่อสาร ดังนี้

1) ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่อง องค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร

2) ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

3) คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าผู้สื่อสารใดมีกรอบ แห่ง การอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

4) การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่าน สื่อหรือช่องทาง ที่เหมาะสม ถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

5) ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การ สื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ หากจะเกิด อุปสรรค ที่จุดใดจุดหนึ่ง

6) คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการ สื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสาร

7) คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำ ให้ผู้สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

เกรียงศักดิ์ เจริญแปล (2551, น.11) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักสำคัญในการสื่อสาร ดังนี้

1) ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่อง ของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

2) ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบแต่ความสำคัญอยู่ที่ ทำที่ ทำทาง ภาษาคำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทย

3) เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดี จะต้องมีความสำคัญสำหรับผู้รับ คือ มีสารประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้น หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณา กลุ่มชนเป้าหมาย

4) บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) การสื่อสารจะได้ผล ต้องส่งบ่อยๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติและความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ข่าวชนิดขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5) ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกรายงาน กรมกอง หน่วยหรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งตัวถึงบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6) ความสามารถของผู้รับสาร (Capability and Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่โอกาสอันวย นิสัยความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ อรรถรรณ ปิณธน์โอวาท (2549, น.138) กล่าวเพิ่มเติมว่า ถ้าสารนั้นทำความเข้าใจยากเนื้อหาหนักสับสน การสื่อสารทางวาจา ทำให้ต้องคอยฟังผู้พูดตลอดเวลาต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจในเนื้อหาตั้งแต่เริ่มต้น แต่ถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถนำมาอ่านทวนซ้ำและทำความเข้าใจในขณะที่อ่านได้

7) ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจคือ ใช้ภาษาของศัพท์ที่ง่ายและสูง ไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมด ให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไปจากหลักสำคัญในการสื่อสารสรุปได้ว่า หลักในการสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ ผู้ส่งสารจะต้องมีหลักสำคัญที่จะส่งผลให้การสื่อสารประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและชีวิตประจำวันของบุคคล ซึ่งหลักสำคัญได้แก่ ความเชื่อถือ ความเหมาะสม เนื้อหาสาระ บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่อง ช่องทางข่าวสาร ความสามารถของผู้รับสาร และความแจ่มแจ้ง เป็นต้น ซึ่งในหลักสำคัญนำไปสู่หลักในการสื่อสารของบุคคลและสังคมควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้

7.1) ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

7.2) ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสารหมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

7.3) คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าผู้สื่อสารใดมีกรอบแห่งการอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

7.4) การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

7.5) ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งหากจะเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่ง

7.6) คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร

7.7) คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำให้ผู้สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการการสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) หมายถึง เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายที่สามารถถูกถามหรือควบคุมและก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงลบในผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งที่มีต่อองค์กร และสามารถส่งผลหรือเกิดผลกระทบอย่างยิ่งใหญ่ต่อองค์กร ซึ่งเมื่อเกิดภาวะวิกฤตจึงมีความจำเป็นต้อง เตรียมการรับมือหรือจัดการวิกฤตนั้น ๆ ไปยังทุกภาคส่วนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องผ่านการสื่อสาร ซึ่งมีบทบาท สำคัญในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Timothy, 2012)

ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2563) ก็ได้ให้ความหมาย ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กรและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเรื่องไม่ดีหรือวิกฤตต่างๆสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาซึ่งบางอย่างก็ไม่ใช่เรื่องที่ต้องคร่ำครวญให้เกิด แล้วโอกาสที่จะเกิดภาวะวิกฤตจนสามารถกลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต จะออกมาเป็นรูปแบบไหนได้บ้างเช่นพนักงานในองค์กรทำเรื่องที่ไม่ดีจนส่งผลกระทบต่อองค์กรการประทุถึงความเป็นธรรมในรูปแบบต่างๆ สินค้าหรือบริการที่ไม่ดีจนส่งผลกระทบต่อลูกค้าสินค้าหรือบริการส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communication) หมายถึงบริบท ข้อความ หรือ สารที่ใช้สื่อในการสื่อสารระหว่าง ผู้ส่งสาร ในที่นี้คือ องค์กร กับผู้รับสาร ในที่นี้คือ ประชาชน ลูกค้า หรือกลุ่มเป้า ขณะที่เกิดวิกฤตหรือภัยคุกคามที่ถูกออกแบบขึ้นและวางกลยุทธ์ไว้สนับสนุนและลดทอนวิกฤตสร้างความ น่าเชื่อถือและลดระดับความขัดแย้ง ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นได้อีกทั้งยังเป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างทั้ง 2 ฝ่ายอีกด้วย ด้วยการสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเพราะเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือขณะเกิดหนึ่ง วิกฤต (ปณณวัชร พิชัยวรภัสร์, 2560)

ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2563) ได้ให้ความหมาย ว่าเป็นการสื่อสารของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ถึงเรื่องสถานการณ์ที่วิกฤตไปยังสาธารณชน เพื่อเป็นการชี้แจงให้รับทราบและสร้างความ เข้าใจที่ตรงกัน

สรุปได้ว่าการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นข้อความ หรือสารที่ใช้สื่อในการสื่อสารของบุคคล หรือองค์กร ถึงเรื่องสถานการณ์ที่วิกฤตไปยังสาธารณชนแล้วเกิด เพื่อเป็นการชี้แจงให้รับทราบ และ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

2.2.1 การบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

วิธีการจัดการรวมถึงกลยุทธ์ในการแก้และจัดการวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีนักสื่อสารการตลาดหรือนักประชาสัมพันธ์เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนการแก้วิกฤตการสื่อสารนั้น ๆ ด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ จริงใจ และตรงไปตรงมา โดยมีกระบวนการจัดการวิกฤตซึ่ง (Timothy, 2007) ได้อธิบายไว้ 3 ช่วง ดังนี้

1) ช่วงก่อนวิกฤตคือ ช่วงเตรียมความพร้อมก่อนจะเกิดภาวะวิกฤตเพื่อลดโอกาสที่จะทำให้เกิดวิกฤตลุกลาม เกินความควบคุม โดยมีการวางแผนการสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communications Playbook) ที่จะมีการ แบ่งระดับความรุนแรงของวิกฤตที่เกิดขึ้นและแผนงานในการรับมือวิกฤตในแต่ละระดับที่จะประกอบไปด้วย การวาง Spokesperson ที่เหมาะสมในแต่ละช่วงการสื่อสาร หรือแนวทางการเขียนและสื่อสาร ระยะเวลาในการตอบวิกฤต ฯลฯ ตามรายละเอียดดังนี้

1.1) กำหนด Spokesperson (โฆษกขององค์กร) พร้อมหาทีมสนับสนุนข้อมูลต่างโดยทีมงาน นั้นๆจะประกอบไปด้วยกลุ่มคนจากสายงานต่าง ๆ อาทิการตลาด การขาย กฎหมายการเงิน ฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์วางกลยุทธ์ในการตอบโต้วิกฤตนั้น ๆ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ พร้อมค้นหาแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดวิกฤตนั้น ๆ เกิดขึ้นอีกในอนาคต

1.2) วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายหลักของวิกฤตได้ตรงต่อวิธีในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย หลักที่เกี่ยวข้องกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ว่ากลุ่มเป้าหมายฯ มีความเชื่อ ความคิดรูปแบบต้องการที่จะ เอาอะไร รวมไปถึงรับฟังข่าวสารในช่องทางใดที่จะได้สนับสนุนในด้านการวางแผน

1.3) กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารและพันธมิตรในการสื่อสารเพื่อหาแนวร่วมที่สนับสนุนในการ สื่อสารและสร้างความน่าเชื่อถือในการรับมือและจัดการภาวะวิกฤตนั้น ๆ ในการสื่อสารภาวะวิกฤตองค์กรต่าง ๆ ไม่สามารถจัดการได้แต่เพียงผู้เดียว แต่การหาแนวร่วมถือเป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญที่องค์กรต่างๆ จะต้องให้ ความใส่ใจรวมไปถึงการกำหนดเป้าหมายในการสื่อสารเช่นกัน อาทิสื่อใดสื่อหนึ่งที่องค์กรของเรามีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและสามารถช่วยเหลือเราในการเสนอข้อเท็จจริงที่ตอบโต้เป้าหมายในการสื่อสารของเราได้

1.4) วางรูปแบบและสื่อสารพร้อมมอบหมายไปยังทีมงานการสื่อสารที่เหมาะสม

2) ช่วงระหว่างวิกฤตระยะที่เกิดวิกฤตซึ่งจะต้องทำการจัดการวิกฤตที่เกิดขึ้นให้ได้ อย่างถูกต้องและแม่นยำ เริ่มจากการตรวจสอบหาที่มาของวิกฤตและต้นตอของเหตุการณ์สื่อสารข้อเท็จจริงที่จริงใจ ตรงไปตรงมา ด้วยความรวดเร็วและมีการเฝ้าระวังพร้อมคอยตรวจตราถึงเหตุการณ์ว่าอยู่ในระดับใด

2.1) การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) โดยบุคคลภายในองค์กรถือเป็นตัวแทน (Brand Ambassador) ที่จะสามารถช่วยกระจายข่าวสารหรือเป็นกระบอกเสียงในการกระจายข้อมูลที่ต้องการ ที่องค์กรต้องการจะสื่อสารออกไปได้ในวงกว้าง อีกทั้ง

ยังมีความน่าเชื่อถือในเรื่องของ Key Message หรือ แนวทางการตอบคำถาม ที่ถูกจัดเตรียมและเผยแพร่แก่นักในองค์กรได้รับทราบไปทิศทางเดียวกันพร้อมแจ้ง ความคืบหน้าของสถานการณ์ให้นักลภายในองค์กรทราบเป็นระยะ

2.2) สื่อมวลชนสัมพันธ์ (Media Relations) เป็นการใช้ความสัมพันธ์ระหว่างนักประชาสัมพันธ์ของ องค์กรที่มีต่อสื่อมวลชน เพื่อใช้ในการเกื้อหนุนให้การเสนอข่าวเชิงลบหรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ เบาลงหรือ มีข้อมูลที่แน่นอนมากขึ้น ซึ่งการใช้ความสัมพันธ์นี้เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถช่วยทำให้วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นเบาบาง หรือ ลดระดับลงได้

2.3) การออกแถลงการณ์ (Announcement) เพื่อนำเสนอเรื่องราว ชี้แจงรายละเอียดของวิกฤต รวมถึงการจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระยะสั้น พร้อมแผนการจัดการในระยะยาว จะต้องมีการออกโดย แถลงการณ์ต่อสาธารณะชนเป็นระยะ ๆ ผ่านทาง สื่อมวลชนขององค์กรหรือสื่อ (Own Media) โดยมี Spokesperson ที่ถูกเลือกไว้เป็นผู้ทำการแถลงการณ์ในสถานการณ์ที่ถูกวางแผนงานไว้ซึ่งสามารถจัดงาน แถลงการณ์โดยเรียกสื่อมวลชนเพื่อมารับฟังข้อมูล การจัดท Holding เป็น Statement ส่งไปยังสื่อมวลชน หรือ จัดท าจดหมายพร้อมประกาศลง ไปสื่อขององค์กร ฯลฯ

3) ช่วงหลังวิกฤตเป็นระยะการฟื้นฟูหลังจากเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นโดยจะมุ่งไปยังวิธีการแก้ปัญหา หรือแก้ไขปัญหที่สร้างวิกฤตในครั้งก่อนพร้อมเตรียมการรับมือหากมีเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

3.1) วางแผนแก้ต้นเหตุของวิกฤตในระยะยาว โดยมีการจัดทำแผนงาน พร้อมออกแถลงการณ์ไปยัง สาธารณชนให้ทราบโดยทั่วกัน ถึงแนวทางการจัดการในอนาคตและระยะยาว

3.2) เตรียมแผนดำเนินงานและแนวทางรับมือเข้าไปยังแผนการสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communications Playbook) โดยเพิ่มรูปแบบหรือวิกฤตที่เพิ่งเกิดขึ้น พร้อมจัดทำแนวทางการแก้ปัญหา แนวทางการตอบคำถาม และตัวเลือก Spokesperson ที่จะใช้ในการพูดแต่ละช่วงของวิกฤตเข้ายังแผนการที่จัดทำไว้แล้ว เพื่อเตรียมการรับมือปัญหาที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นได้ในรูปแบบเดียวกัน

สามารถสรุปได้ว่าการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยมีกระบวนการจัดการวิกฤตซึ่งได้ อธิบายไว้ 3 ช่วงได้แก่ช่วงก่อนวิกฤตช่วงระหว่างวิกฤตและช่วงหลังวิกฤต

2.2.2 กลยุทธ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

กลยุทธ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยเฉพาะกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำซึ่งในช่วงเวลาที่องค์กรต้องเผชิญกับวิกฤตผู้นำจะเป็นบุคคลสำคัญที่ทุกคนในองค์กรคาดหวังในการก้าวออกมาข้างหน้าพร้อมกลยุทธ์ เพื่อต่อสู้ในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้วตามที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2564) ได้สรุปจากรายการ ถ่ายทอดสดเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2563 โดย Jonathan Littman - CEO, Snowball Narrative และ Chris Hsiang – CEO, Panorama Growth ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารดิจิทัลจากประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารผู้นำในภาวะวิกฤตผ่านรายการถ่ายทอดสด APO Productivity Talk: Effective Digital Communications to Manage Crisis ไว้ว่า “การสื่อสารของผู้นำในภาวะวิกฤตมีความสำคัญมาก และส่งผลโดยตรงต่อความอยู่รอดขององค์กรยิ่งเป็นผู้นำระดับสูง ก็ยิ่งต้องมีทักษะการ สื่อสารที่ดี “และเพิ่มโอกาสความสำเร็จด้วย 5 กลยุทธ์การสื่อสารสำหรับการสื่อสารในภาวะ‘ผู้นำ’”

การกำหนดกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อใช้สำหรับการสร้างแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพไว้ 10 ประเด็น ดังนี้ (กรมประชาสัมพันธ์, 2549)

1) Differentiation คือการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในองค์กรผ่านสิ่งต่างๆ ได้แก่ Product Service Personal Image ด้วยนักประชาสัมพันธ์มีหน้าที่นำเสนอข้อมูลในทางบวกที่เป็นจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อสร้างกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ที่มีเอกลักษณ์และโดดเด่นจนเป็นที่จดจำได้ถึงสิ่งที่องค์กรนั้นๆ กำลังอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) IMC (Integrated Marketing Communication) คือการผสมผสานแนวคิดการสื่อสาร การตลาดทุกรูปแบบเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ Promotions ได้แก่ Mix และ Marketing Mix

3) No Free Media คือกรอบแนวคิดการประชาสัมพันธ์ที่สะท้อนถึงความเป็นจริงทางด้านการ ประชาสัมพันธ์ในยุคทุนนิยมที่การให้บริการแบบฟรี หรือข่าวประชาสัมพันธ์จะลดน้อยลง จะดังนั้นองค์กรไม่ว่าจะเป็นเอกชนหรือส่วนราชการต้องเข้าใจไว้ก่อนว่าเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์นั้นต้องมีค่าใช้จ่ายการแน่นอน ถึงแม้ว่าบางครั้งเราอาจจะขอลงข่าวได้ฟรี

4) Social Marketing หรือ การตลาดเพื่อสังคม ที่มองว่าการประชาสัมพันธ์เชิงรุกยังจะต้องมีมุมมอง ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาสังคม เพราะการแนวคิดการตลาดเพื่อสังคมมาใช้ใน การประชาสัมพันธ์เชิงรุกจะช่วยให้การสื่อสารและการทำกิจกรรม

ต่างๆ กับคนในสังคมได้อย่างตรงเป้าหมาย ช่วยปลูกจิตสำนึกที่ดีและเพิ่มความซื่อสัตย์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรได้ในอีกมุมหนึ่งด้วยในปัจจุบันส่วนขององค์กรธุรกิจก็หันมาให้ ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม Corporate Social Responsibility (CSR) กันมากขึ้นเรื่อย ๆ

5) Creativity การใช้ความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญในทุกภาคส่วนของการบริหารงานองค์กร โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เป็นประตูเปิดทางสู่สาธารณะชนที่มีหลากหลาย ความรู้สึกลึกซึ้งความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นกลยุทธ์ที่มีบทบาทในการแกวักถูกให้ไขเป็นโอกาส

6) Marketing Mind การมีแนวความคิดด้านการตลาดสมัยใหม่ในงานประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าในบาง องค์กรอาจจะมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการ ทั้งปัญหาจากวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กรส่วนอย่างเช่น ราชการที่มองว่าการท หน้าที่เป็นสิ่งที่ต้องทำตามหน้าที่

7) High Technology คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ในงานด้านการประชาสัมพันธ์สามารถ สร้างจุดได้เปรียบให้กับองค์กร เพราะการนเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลมาใช้ในองค์กรจะเป็นการนำความรู้ จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาสร้างทางเลือกในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ส่งผลให้องค์กรสามารถลด ต้นทุน ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารส่งเสริมให้เกิดการใช้งานทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งเหมาะกับสภาพขององค์กร ที่ในปัจจุบันที่ต้องการการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง

8) Database การมีฐานข้อมูลที่ทันสมัยและคล่องตัวในการเรียกใช้ ถือเป็นอีกกลยุทธ์ที่มีความสำคัญอย่างมากในงานด้านประชาสัมพันธ์ที่องค์กรจะต้องมีศูนย์เก็บ และบัญชาการข้อมูลเพื่อให้องค์กรสามารถข้อมูลข่าวสารจากแหล่งเดียวกันให้เกิดความแม่นยำและรวดเร็ว

9) International PR คือ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ยึดหลักความเป็นสากล เนื่องจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันล้วนตกอยู่ในฐานะสมาชิกของพลเมืองในระดับประเทศและระดับโลกทั้งสิ้น การดำเนินการ กิจกรรมใด ๆ ขององค์กรย่อมถูกจับตามองจากสังคมทั้งสิ้น

10) Lobbying คือ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่อาศัยสายสัมพันธ์ในทางที่ถูกต้องทั้งด้านกฎหมายและจริยธรรม หรือหากมองในแง่ของการสื่อสารจะอธิบายได้ว่า Lobbying ดังกล่าวเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือ หรือลดความขัดแย้ง ด้วยวิธีการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการหรือใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้าง ฐานเครือข่ายในงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูล

2.2.3 โฆษกและหลักการพูดของโฆษกในภาวะวิกฤต

กานต์ บุญศิริ (2563) ได้สรุปไว้ว่า โฆษกในภาวะวิกฤต เป็นบุคคลซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรที่ทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร กับประชาชน หรือภายในองค์กรเอง ในเหตุการณ์หรือ สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินกิจการขององค์กร ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติหรือฝีมือมนุษย์ เพื่อให้ได้รับความสนับสนุนร่วมมือ อันจะทำให้กิจการงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จ ได้ตามวัตถุประสงค์ ด้วยวิธีการที่แตกต่างในแต่ละกิจกรรม เช่น การแถลง การบอกกล่าว การให้ข่าวกับสื่อมวลชน การชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อซักถามสื่อมวลชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ แก่ความเข้าใจผิด เป็นต้น บุคคลนั้นอาจเป็นผู้บริหารสูงสุด หรือ ผู้บริหารระดับสูง ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือในกรณีไม่ใช่ผู้บริหารสูงสุด จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุดด้วย

กานต์ บุญศิริ (2563) ให้หลักการพูดของโฆษกในภาวะวิกฤต ดังนี้

1) การเตรียมการพูดการเตรียมการพูดเป็นหลักการสำคัญสำหรับการพูดในภาวะวิกฤตสำหรับโดยเฉพาะการ พูดของโฆษกในภาวะวิกฤตเพราะการพูดแต่ละครั้งจะมีผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมฟังเป็นจำนวนมาก ทั้งการรับฟังโดยตรงอย่างสื่อมวลชนหรือผู้เกี่ยวข้องรับฟังผ่านสื่อมวลชนหรือสื่อสังคมออนไลน์ จึงต้องมีการเตรียมการพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลทุกครั้ง (จิตรจำนงค์ สุภาพ, 2556) และการเตรียมการพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลทุกครั้ง จะต้องมีการเตรียมใน 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนแรกการเตรียมเรื่องที่จะพูด จะพูดเรื่องอะไรต้องเตรียมเรื่องนั้นส่วนที่สองการเตรียมข้อสนับสนุน เพื่อให้มีน้ำหนักและน่าเชื่อถือขึ้น โดยใช้ตัวเลขสถิติ หลักการ ข้อวิจัยและสุภาษิตคาถาพังเพยและการพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูล หากเป็นการ พูดจากความเข้าใจ จะทำให้โฆษกในภาวะวิกฤตสามารถสื่อความหมายไปยังสื่อมวลชน ผู้เกี่ยวข้อง และ ประชาชนได้ชัดเจน และการเตรียมการพูดยังทำให้การพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลด้วยความพร้อม และความมั่นใจ มีชีวิตชีวา ทำให้การพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลภาพมากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพ น่าสนใจฟังมากขึ้นสำหรับสื่อมวลชน ผู้เกี่ยวข้อง และ ประชาชน

2) การพูดโน้มน้าวใจ ความสามารถในการโน้มน้าวใจเป็นคุณสมบัติหนึ่งของผู้นำ เพราะการจะทำอะไรให้ สำเร็จต้องอาศัยความเห็นด้วยร่วมไม้ร่วมมือของคนในสังคม ในทางการพูดก็เหมือนกัน ผู้พูดต้องมีความสามารถในการพูดโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังเห็นด้วยสำหรับการพูดในการ

แถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลของโฆษก ในภาวะวิกฤตก็ต้องอาศัยหลักการพูดโน้มน้าวใจ มีความจำเป็นต้องใช้ศิลปะหรือเทคนิคการพูดขั้นสูงเพราะ สื่อมวลชนล้วนมีประสบการณ์และข้อมูลเชิงลึก การพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลที่ประสบความสำเร็จ ทั้งผู้สื่อสารและสารที่สื่อ จึงมักอยู่บนหลักการโน้มน้าวใจของอริสโตเติล เรียกว่า สามเหลี่ยมวาทศิลป์ ของอริสโตเติล (Aristotle's Rhetorical Triangle) ซึ่งมีองค์ประกอบร่วม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Ethos บุคลิกของผู้สื่อสารที่โน้มน้าวใจ Logos เหตุผลของสารที่โน้มน้าวใจ และ Pathos เข้าถึงอารมณ์ผู้รับสารเพื่อโน้มน้าวใจ มีรายละเอียด ดังนี้ (สุรพงษ์ โสชนเสถียร, 2563)

2.1) Ethos โฆษกสื่อสารมีบุคลิกภาพที่โน้มน้าวใจ มีภาพลักษณ์และลักษณะภายนอกที่น่าเชื่อถือ และสร้างความประทับใจโฆษกในภาวะวิกฤตที่ประสบความสำเร็จจะเป็นคนที่มี Ethos หรือมีบุคลิกลักษณะที่ ดึงดูดทางจริยธรรม มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ นำเคารพศรัทธา เป็นการโน้มน้าวด้วยบุคลิกภาพของผู้สื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกที่โน้มน้าวใจผู้รับสาร 3 ประการ ได้แก่ การแสดงความเป็นผู้มีปัญญา (Good Sense) การแสดงความปรารถนาดี (Good will) และการแสดงความเป็นคนดี (Good Moral Character)

2.2) Logos เหตุผลของสารที่โน้มน้าวใจ โฆษกสื่อสารจะโน้มน้าวใจด้วยการสร้างความ น่าเชื่อถือของสารที่สื่อ โดยการอ้างหลักฐานยืนยัน หรือให้เหตุผลสนับสนุน เป็นการโน้มน้าวใจด้วยเหตุผลและเป็นความสามารถในการโน้มน้าวใจด้วยการใช้เหตุผลที่หนักแน่น สนับสนุนสารที่ด้านเสนอ การใช้เหตุผล เพื่อสนับสนุนประเด็นอาจอยู่ในรูปการแสดงเหตุผล (Reasoning) และการแสดงหลักฐาน (Evidence)

2.3) Pathos เข้าถึงอารมณ์ผู้รับสารเพื่อโน้มน้าวใจ โฆษกสื่อสารทางการเมืองที่ประสบ ความสำเร็จ ต้องสามารถสื่อสารเพื่อโน้มน้าวอารมณ์ หรือ ‘เคลื่อนไหว’ ผู้รับสารไปในทิศทางที่ตนต้องการโดยตระหนักว่า มวลชนจะถูกขับเคลื่อนด้วยอารมณ์ได้ง่ายกว่า ถ้าสามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ ความรู้สึกของพวกเขา การสื่อสารที่มีพาทอส จึงเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจโดยใช้การดึงดูดทางอารมณ์ ผ่านวิธีการสื่อสารต่างๆ อาทิ การใช้คำพูดที่แสดงถึงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การใช้น้ำเสียง แววดา ถ้อยคำที่ดึงดูดอารมณ์ของผู้ฟังให้เกิดความรู้สึกร่วม โดยอารมณ์ความรู้สึกที่โฆษกสื่อสารในภาวะวิกฤตมัก ก่อให้เกิดในตัวผู้ฟังรับโดยอาจแบ่งเป็นอารมณ์ในเชิงบวกที่มีต่อผู้สื่อสารและอารมณ์ในเชิงลบที่มีต่อฝ่าย ตรงข้ามหรือสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2560)

3) การพูดให้น่าติดตาม การพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ข้อมูลให้น่าติดตามของโฆษกในภาวะวิกฤต ซึ่งอยู่ในความสนใจของสื่อมวลชนผู้เกี่ยวข้องอยู่แล้ว การที่จะให้น่าติดตามได้ต้องมีสาระเรื่องราวที่กระชับ โดยมีการเรียงลำดับเรื่องราวก่อนหลัง มีการกำหนดประเด็นและพูดอยู่

ในประเด็น เน้นความสำคัญในเรื่องที่จะพูดตรงไหนสำคัญเน้นตรงนั้น มีการสร้างอารมณ์ร่วม และความเหมาะสมของเวลาและโหมกใน ภาวะวิกฤตต้องใช้เทคนิคในการพูดแบบเล่าเรื่องตามทฤษฎี เรื่องเล่า (The Narrative Paradigm) ที่เชื่อว่ามนุษย์ เป็นนักเล่าเรื่อง โดยความเป็นนักเล่าเรื่องชี้ให้เห็น ถึงคุณค่าและสุนทริยศาสตร์อารมณ์ ซึ่งซ่อนเร้นอยู่ในความเชื่อและพฤติกรรมของคน (สุรพงษ์ โสธนเสถียร, 2563)

4) การพูดด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจและจริงใจในการแก้วิกฤตในการแถลงข่าวหรือการ ให้ข้อมูลโหมกในภาวะวิกฤต ต้องพูดด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ให้สื่อมวลชนผู้เกี่ยวข้องและประชาชน เห็นว่ามีความมุ่งมั่นตั้งใจในการแก้วิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น และการพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ ข้อมูลโหมกในสภาวะวิกฤตจะต้องแสดงออกถึง ความจริงใจและความปรารถนาดีต่อผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนอย่างแท้จริง (วิทยากร ท่อแก้ว, 2558)

5) การพูดให้มีสาระและวิธีการปฏิบัติที่คมชัดการพูดในการแถลงข่าวหรือการให้ ข้อมูลโหมกในภาวะ วิกฤตต้องความคมชัดใน 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนแรกมีสาระที่คมชัด คือ มี เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตที่คมชัดส่วนที่สองมีวิธีการปฏิบัติที่คมชัด คือต้องมีแนวทางปฏิบัติ ที่มีความคมชัด และที่สำคัญสามารถ นำไปสู่การปฏิบัติได้จริงในวิกฤต

6) การพูดถึงผลที่จะได้รับและเน้นสร้างความร่วมมือการพูดในการแถลงข่าวหรือ การให้ข้อมูลโหมกใน สภาวะวิกฤตต้องให้ความสำคัญกับผลที่จะได้รับของความร่วมมือทั้ง สื่อมวลชน ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนที่จะได้รับต้องยิ่งใหญ่และสำคัญพอที่จะทำให้เกิดพลังความ ร่วมมือ และต้องสามารถอธิบายผลที่จะได้รับอย่างชัดเจน สื่อมวลชน ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนเห็น ภาพของความสำเร็จหากเกิดพลังความร่วมมือ ต่อให้วิธีการแก้วิกฤตจะดีแค่ไหน แต่ถ้าการนำไป ปฏิบัติไม่เกิดผล หรือไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติ ก็ไม่สามารถทำให้แก้วิกฤตนั้นๆประสบความสำเร็จได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องการสื่อสาร การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต และบทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า องค์ความรู้ที่ได้จาก ทฤษฎีเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจถึงกระบวนการและแนวทางในการสื่อสารภาวะวิกฤตอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส (COVID-19) ซึ่งเป็น สถานการณ์ที่ต้องการการสื่อสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความเข้าใจ ลดความตื่นตระหนก และส่งเสริมให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมตามคำแนะนำของภาครัฐ

ทฤษฎีการสื่อสาร การจัดการภาวะวิกฤต ทฤษฎีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ล้วนมีความสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ส่งสารและผู้รับสาร รวมถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสารในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง ทั้งนี้การบูรณาการแนวคิดทางทฤษฎีเหล่านี้จะช่วยให้การวิจัยสามารถวิเคราะห์ห้บทบาทและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีที่ได้นำมาทบทวนในงานวิจัยนี้ครอบคลุมถึงหลักการสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤติ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพฤติกรรมการรับรู้ของประชาชน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิเคราะห์และตีความผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” เพื่อให้สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการหลายท่าน ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่วนใหญ่แล้วให้ความหมายไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและอาจแตกต่างกันไปในรายละเอียด ดังนี้

Wit (1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, น.9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจาก ประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

Clark (1957 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, น.9) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ประธาน คณะนิติศึกษากร (2524, น.15) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2564, น.4-5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากข้างต้น สรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขตทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปหน่วยงานท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1) สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2) สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4) เมืองที่กำกับการดำเนินการและการปกครองตนเอง คือ เมืองที่ฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 9) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาททั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้มีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.3.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อกล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวคิดของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ตามระบอบประชาธิปไตย จึงพอสรุปความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะถือว่าการให้ประชาชนรู้จักการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ในการเป็นพลเมือง เพื่อนำไปสู่การเมืองในระบอบ ประชาธิปไตยที่สมบูรณ์

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมที่จะรู้ปัญหาได้ดีกว่าคนนอกพื้นที่ ส่งผลให้การแก้ปัญหาเป็นไปโดยประสิทธิภาพ

3) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะแต่เดิมรัฐบาลดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปกครองหรือการบริการสาธารณะเอง เมื่อมอบอำนาจบางส่วนให้กับองค์กรอื่นแล้วภาระของรัฐบาลจึงลดลง แต่ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลด้วย

4) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นกำหนดให้มีการเลือกตั้งคณะบุคคลเข้ามาบริหารงานในท้องถิ่นนั้น ดังนั้น

จึงเป็นการส่งเสริมให้บุคคลเข้าร่วมดำเนินการทางการเมืองการปกครองเพื่อสร้างนักการเมืองผู้
การบริหารประเทศในอนาคต

5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เมื่อ
ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองแล้ว จะทำให้คนในท้องถิ่นนั้นตระหนักถึงคุณค่า
และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการรักษาผลประโยชน์ของชุมชน นอกจากนั้นคนในชุมชนยังสามารถเข้ามา
แก้ไขปัญหาเพราะรู้จักปัญหาได้ดีกว่า เข้าร่วมตรวจสอบเป็นการถ่วงดุลอำนาจ

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ปี 2550

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครอง
ส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริม
ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมใน
การตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็น
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมี
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน
ในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเอง
ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล
และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการ
กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง
และมีอำนาจ หน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด
และของประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

มาตรา 284 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหาร
ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยสมาชิกสภาท้องถิ่น
คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

มาตรา 285 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่า
สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นั้น ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้ จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อ หลักเกณฑ์ และวิธีการเข้าชื่อ การตรวจสอบรายชื่อ และการลงคะแนนเสียง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 286 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้

มาตรา 287 ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย

มาตรา 288 การแต่งตั้งและการให้ข้าราชการและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานสอดคล้องกัน และอาจได้รับการพัฒนาร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นก่อน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 289 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาสีลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

มาตรา 290 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียด ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาจังหวัดที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตาม

เกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน

จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน

จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน

จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไปมีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

ในกรณีมีสมาชิก 36-42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

ในกรณีมีสมาชิก 24-30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ดังนี้

- 1.1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 1.2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 1.3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 1.4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

1.5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

1.7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.7 ทวิ) บำรุงรักษาสีลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต้องให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งในการจัดทำแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด การงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

2) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีสภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

2.1) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

2.2) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

2.3) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบและเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอกคณะเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของ

เทศบาล โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีอีก 2-4 คน ตามประเภทของเทศบาล คือ

2.1) เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรี เป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 3 คน

2.2) เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรี เป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน ในกรณีที่เทศบาลเมืองที่รายได้จากการจัดเก็บปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไปให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

3) องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หมู่บ้านละ 3 รวมเป็น 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีหมู่บ้านมากกว่า 2 หมู่บ้านขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ หมู่บ้านละ 2 คนมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติในกฎหมาย กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

3.2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

- 3.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 3.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 3.7) คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอัน

ดีของท้องถิ่น

3.9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 3.1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 3.2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3.3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 3.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 3.5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 3.6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

แผ่นดิน

- 3.9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 3.11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12) การท่องเที่ยว
- 3.13) การผังเมือง

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.) หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

4.1) สภากรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

4.2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับโดยมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and Manager Form เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ

เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพัทยาล้ำรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยาประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ประธานสภาเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งเลขานุการ ประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยาไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย

นายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาจำนวนไม่เกิน 4 คน

นายกเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

5.1) กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเมืองพัทยาให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบัญญัติ และนโยบาย

5.2) สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเมืองพัทยา

5.3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา ที่ปรึกษา และคณะที่ปรึกษา

5.4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเมืองพัทยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายกเมืองพัทยา หรือนายกเทศมนตรีหรือคณะเทศมนตรี

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการบริหารราชการที่เน้นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเอง โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกหลักในการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งครอบคลุมด้านการบริหารงาน การจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในระดับพื้นที่

แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของประชาชน และบทบาทของท้องถิ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน เป็นหัวใจสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบประชาธิปไตย ซึ่งช่วยให้หน่วยงานในระดับพื้นที่สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว สอดคล้องกับบริบทและปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในชุมชน

ดังนั้น สารสำคัญของทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ทบทวนมา ช่วยให้เข้าใจบทบาท หน้าที่ และศักยภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นกลไกหลักของรัฐในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะในกรณีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแสดงบทบาทในการสื่อสารกับประชาชน

การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การประสานงานกับหน่วยงานอื่น และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี”

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับโรคโคโรนาไวรัส 2019

โคโรนาไวรัส หรือ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เกิดจาก Coronavirus ชื่อ SARS-CoV-2 ไวรัสโคโรนา (CoVs) เป็นตระกูลใหญ่ของไวรัสหลายชนิดทำให้เกิดโรคระบบทางเดินหายใจในมนุษย์ตั้งแต่ไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่หายากและร้ายแรง เช่น กลุ่มอาการระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) และกลุ่มอาการระบบทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) (WorldHealth Organization, 2020) เป็นไวรัสที่มีเปลือกเป็นไขมันหุ้ม จึงทำให้มีรูปร่างคล้ายมงกุฎเป็นไวรัสชนิด RNA ขนาดใหญ่ที่สุดในไวรัส RNA มีขนาด 0.06-0.14 ไมครอน ที่พบในสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมและสัตว์ปีก มีหลักฐานจากการถอดรหัสพันธุกรรม พบว่า SARS-CoV-2 มีต้นกำเนิดมาจากค้างคาวมงกุฎเทาแดง การติดเชื้อที่ระบบทางเดินหายใจ และยังเป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่สำคัญทางสาธารณสุขโรคหนึ่ง ที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม (วรรณมน จันทรเบญจกุล, 2563)

สาเหตุของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไวรัสโคโรนา เป็นไวรัสอาร์เอ็นเอสายเดี่ยวที่ห่อหุ้มซึ่งมีสามารถติดต่อกับตัวผู้อื่นได้และทำให้เกิดอาการต่างๆ ตั้งแต่อาการคล้ายกับไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงอาการทางระบบทางเดินหายใจ ถ้าได้ คับ และระบบประสาทที่รุนแรงขึ้น (Adhikari, 2020) ติดต่อผ่านละอองฝอยน้ำลาย น้ำมูก ที่กระเด็นออกจากตัวผู้ป่วยเป็นช่องทางหลัก และยังแพร่เชื้อได้จากการขับออกทางอุจจาระ การขี้ตา (ผ่านเยื่อเมือก) และการสัมผัสใบหน้า ปาก ระยะฟักตัวของเชื้อโคโรนาไวรัสโดยเฉลี่ยมีระยะ 2 วัน (12 ชั่วโมง - 5 วัน) คาดการณ์จากประวัติของผู้ป่วยแต่ละรายโดยเฉลี่ย 14 วัน อาการทางคลินิก ได้แก่ ไข้ ไอ คัดจมูก มีเสมหะ เจ็บคอ ปวดศีรษะ หายใจถี่ ครั่นเนื้อครั่นตัวอ่อนเพลีย ปวดข้อ หนาวสั่น วิงเวียน อาเจียน ท้องเสียและหายใจลำบากในกรณีที่รุนแรงมากขึ้นอาจพบอาการปอดอักเสบ โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง ได้วายนจนถึงขั้นเสียชีวิต (Guo, 2020)

อาการของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คืออาการไข้ ซึ่งมีอุณหภูมิมากกว่า 37.5 องศาเซลเซียส มีอาการระบบทางเดินหายใจ เช่น ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ หายใจเหนื่อยหอบ

กลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ราชกิจจานุเบกษา, 2563)

การตรวจวินิจฉัย และการ รักษาโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, ม.ป.ป.)

การตรวจวินิจฉัยเชื้อไวรัส SARS-CoV-2 จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์อื่นๆที่ก่อโรคทางเดินหายใจใน คน เช่น สายพันธุ์ 229E, OC43, NL63 และ HKU-1 เป็นต้น ห้องปฏิบัติการจึงจำเป็นต้องเลือกวิธีตรวจยืนยัน ที่มีความไวและความจำเพาะสูงต่อเชื้อ SARSCoV-2 ห้องปฏิบัติการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ในส่วนภูมิภาค ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพโรคติดต่ออุบัติใหม่ สภากาชาดไทย และห้องปฏิบัติการเครือข่าย ได้แก่ สถาบันบำราศนราดูร โรงพยาบาลราชวิถี, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้ให้บริการตรวจวิเคราะห์ ตัวอย่างผู้สงสัยติดเชื้อตาม นิยามผู้ป่วยที่เข้าข่ายเฝ้าระวังโรคไวรัสโคโรนา 2019 ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขซึ่งยึดแนวทางการตรวจวิเคราะห์ ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก และปรับเปลี่ยนให้ทันกับเทคนิคใหม่ ที่เพิ่มความไวและความจำเพาะต่อเชื้อ SARS-CoV-2 อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้ให้บริการตรวจวิเคราะห์ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1) การตรวจวินิจฉัย SARS-CoV-2

1.1) การตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อ SARS-CoV-2 ด้วยวิธี Real-time RT-PCR ต่อ N-gene และ ORF-1b gene หากผลการตรวจเป็นลบ สามารถรายงานผลได้ทันที (กรณีผลลบ อาจเกิดจากตัวอย่างที่ไม่เหมาะสมหรือด้อยคุณภาพ ได้แก่ ตำแหน่งที่เก็บสิ่งส่งตรวจไม่สัมพันธ์กับพยาธิสภาพของโรคหรือระยะเวลาที่ เก็บห่างจากวันเริ่มป่วยมากเกินไป เจ้าหน้าที่จึงควรทบทวนคำแนะนำ การเก็บและนำส่งสิ่งส่งตรวจ พร้อมกับ เก็บตัวอย่างใหม่ ส่งตรวจซ้ำ) แต่หากผลการตรวจเป็นบวก ด้วยยีนใดยีนหนึ่งหรือทั้งสองยีนจะดำเนินการ ตรวจยืนยันอีกครั้ง

1.2) การตรวจยืนยันเชื้อ SARS-CoV-2 สามารถตรวจได้ 2 วิธี คือ

1.2.1) วิธี Real-time RT-PCR ต่อยีนเป้าหมายที่แตกต่างกันหรือบริเวณเป้าหมายที่ต่างกันแม้จะเป็น ยีนเดียวกัน

1.2.2) การตรวจลำดับนิวคลีโอไทด์ (Nucleotide sequencing) ต่อ ORF-1b gene หรือ N gene

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒินัน จันทร์มา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี” โดยผลการศึกษาคือ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี มีการรายงานสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ตั้งแต่เริ่มมีการระบาดครั้งแรกในประเทศไทย โดยการนำเสนอสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ในรูปแบบการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์ Facebook Fan page ที่ เป็นภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง ข้อมูล สถิติ ตัวเลข ข่าวสาร ผู้ติดเชื้อ และจำนวนผู้ป่วย จากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากทฤษฎีภาคของไทยและจากทั่วโลกเพื่อสื่อสารให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดูแลป้องกันตนเองได้และเพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความวิตกกังวล เกี่ยวกับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 มากจนเกินไป โดยบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่เฉพาะในการสื่อสารสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพ เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ได้อย่างสร้างสรรค์และ คณะทำงานดังกล่าวยังมีอำนาจในการกำหนดแนวทางในการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบข้อมูล ข่าวสารของสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อเผยแพร่ในสื่อออนไลน์ Face book Fan page และ สื่อหลัก อื่น ๆ ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี”

รัชนนท์ ลักษณะพรพงษ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) กับการเข้าควบคุมสถานการณ์กลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยขับไล่เผด็จการแห่งชาติ (นปช.) ในมุมมองของผู้สื่อข่าว” โดยผลการศึกษาคือ การจัดการการสื่อสารของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) กับการเข้าควบคุมสถานการณ์ กลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยขับไล่เผด็จการแห่งชาติ (นปช.) ในครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะปฏิบัติงาน ตามแผนรักษาความสงบ (กรกฎ / 48) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ที่มีการกำหนดขั้นตอน ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องดำเนินงานเตรียมการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ขณะเดียวกันในระหว่างเข้าควบคุมสถานการณ์ จะต้องดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ และปฏิบัติการจิตวิทยาต่อประชาชนในระหว่างการเข้าคลี่คลายสถานการณ์ โดยอาศัยวิธีการที่หลากหลายตามสถานการณ์ดังนี้ทั้ง สื่อสารผ่านยุทธวิธีพิเศษ กรกฎ / 48 สื่อสารผ่านสื่อมวลชน สื่อสารผ่านเอกสารใบปลิว สื่อสารผ่านเครื่องขยายเสียง การเจรจาต่อรอง เป็นต้น

นิชวรรณ ปานเทวัญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม” ได้ผลการศึกษาคือ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กำหนดแผนงาน เป็นระยะ 1 ปีเรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม เกิดจากการประชุมร่วมกันระหว่างผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อวางแผนการพัฒนา จัดองค์การของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และโครงสร้างการดำเนินงานมีภารกิจหน้าที่ในการเป็นสถานที่สำหรับ ให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารราชการของกระทรวงวัฒนธรรมไปยังประชาชนที่เข้ามาติดต่อ ขอรับข้อมูลข่าวสาร โดยมีการดำเนินงานสั่งการจากผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ไปยังหัวหน้า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและต่อไปยังเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม โดย บุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐซึ่งจะเป็นการรองรับ ความสามารถในการจัดข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 7 และมาตรา 9 ให้มีความครบถ้วน ซึ่งแผนงานปฏิบัติการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลง แผนงานในทุก 1 ปี

พัทธพล เสวตวรรณ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารทางการเมืองของนักการเมือง” ได้ผล การศึกษาคือ การสื่อสารทางการเมืองมีส่วนสำคัญในการค้ำจุนระบบการเมืองให้ดำรงอยู่และไม่ว่า ประเทศนั้นจะมีการปกครองรูปแบบใด การสื่อสารทางการเมืองจะแสดงบทบาทหน้าที่ 3 ประการ 1) ประชาสัมพันธ์ทางการเมืองหรือนโยบายของรัฐบาล รัฐบาลและหน่วยงานต่างๆดำเนินการ เผยแพร่ข่าวสารชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและผลงานไปยังประชาชนผ่านสื่อสารมวลชนโดยการ ประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลมักมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในเหตุการณ์ตลอดจน ประเด็นทางการเมืองการปกครองให้ประชาชนรับทราบเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีในหน่วยงาน เรือระหว่างองค์กรทางการเมืองกับประชาชนทำให้ประชาชนและรัฐบาลมองเห็นทิศทางการ การขับเคลื่อนประเทศได้อย่างสอดคล้องกัน 2) กล่อมเกลาคิดทางการเมืองการดำเนินเผยแพร ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาลผ่านสื่อมวลชนในอีกด้าน หนึ่ง คือการสร้างการรับรู้ และการเรียนรู้ในแนวทางการปกครองผ่านทาง การเน้นย้ำและส่งต่อค่านิยมแนวคิดและอุดมการณ์ ที่เป็นที่ยอมรับภายใต้ระบอบ การปกครองที่เป็นอยู่ให้แก่ประชาชนซึ่ง สามารถก่อให้เกิดทัศนคติ และจิตสำนึกทางการเมืองอันจะนำไปสู่การเตรียมพร้อมประชาชน ให้เป็นพลเมืองที่ดีตามแนว ทางการปกครองเช่นมีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการสนับสนุนภารกิจของรัฐบาลเคารพกฎหมายไม่ ละเมิดค่านิยมของสังคมและเป็นการสร้างเสถียรภาพให้แก่ ระบบการเมืองโดยป้องกันไม่ให้สมาชิก

ของสังคมหันเหไปสู่แนวทางการเมืองอื่น 3) สร้างภาพลักษณ์ทางการเมือง ภาพลักษณ์ที่ดีทางการเมืองเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คณะรัฐบาล สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีเสถียรภาพในการสื่อสารทางการเมืองจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนให้เกิดความรู้สึกและรักษาไว้ซึ่งความนิยมชมชอบการยอมรับในสถานภาพและคุณงามความดีของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นโยบายกฎหมายตลอดจนการตัดสินใจทางการเมืองต่างๆ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงหากผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองไม่เป็นที่ยอมรับหรือคณะรัฐบาลมีผลงานไม่โดดเด่นเท่าที่ควร สามารถใช้สื่อมวลชนเน้นประชาสัมพันธ์เพียงด้านดีและกลบจุดด้อยเพื่อสร้างการยอมรับให้มีมากขึ้นก็นับว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ได้เช่นกัน ดังนั้นภาพลักษณ์จึงเป็นเรื่องของการประกอบสร้างความจริงซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริงประสานกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจประชาชน จะเห็นได้ว่าการสื่อสารทางการเมืองเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญในทางการเมืองไทยมาตั้งแต่อดีตโดยมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดและขยายแนวความคิด ตลอดจนอุดมการณ์ทางการเมืองจากผู้ปกครองไปยังประชาชนในปกครองเพื่อโฆษณาชวนเชื่อ และจงใจให้ประชาชนเกิดความนิยมชมชอบความศรัทธาเชื่อมั่นและจงรักภักดีต่อผู้ปกครองการพัฒนาทางเทคโนโลยีทางการสื่อสารรวมถึงพัฒนา ด้านความรู้และความเข้าใจและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน นักการเมืองมักประดิษฐ์ถ้อยคำจะโดยตัวเองหรือคนอื่นคิดให้ก็ตามหัน โดดเด่นเป็นที่ จดจำจนกลายเป็นวาทกรรมประจำตัวกันคนละมากบ้างน้อยบ้างวาทกรรมดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารกับผู้ฟังคือสาธารณชนหรือประชาชนให้รับรู้และความเข้าใจความคิดความเชื่อการกระทำต่อผู้พูดในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด หรือไม่ก็เป็นการเน้นความคิดของผู้พูดที่แสดงให้เห็นวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานทางการเมือง

พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทฺโธ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารทางการเมืองในยุคดิจิทัล” ได้ผลการศึกษาคือ การสื่อสารทางการเมืองเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญในทางการเมืองไทยมาตั้งแต่อดีตโดยมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดและขยายแนวความคิดตลอดจนอุดมการณ์ทางการเมืองจากผู้สื่อสารไปยังผู้รับสารเพื่อถ่ายทอดเจตจำนงทางการเมืองในยุคดิจิทัล การพัฒนาทางเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วโดยทุกคน สามารถเป็นสื่อและแสดงความคิดเห็นทางการเมืองได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางของสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Clubhouse, Facebook Live, Twitter หรือ Instagram ซึ่งอาจจะใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารทางการเมืองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบดังนั้นจึงมีการนำสื่อมาใช้ในการสื่อสารทางการเมืองในรูปแบบต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุดจึงเห็นได้ว่าสื่อดิจิทัลเหล่านี้ สามารถเข้าถึงประชาชน เป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่การ

นำมาใช้กับการสื่อสารทางการเมืองย่อมมีความละเอียดอ่อนต้องเป็นการนำเสนอข้อมูลที่มีความจริง ไม่สร้างความเกลียดชังและที่สำคัญควรอยู่ในกรอบของกฎหมายบ้านเมือง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นนี้ที่ได้กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยทราบถึง แนวทางการจัดการสื่อสาร และรูปแบบ การบริหารจัดการ รวมถึงกลยุทธ์วิธีการสื่อสาร ว่ามีลักษณะอย่างไร สามารถแบ่งเป็น ขั้นตอนและการนำเสนอ กลยุทธ์ของการบริหารจัดการสื่อสาร จะเป็นประโยชน์ และส่วนหนึ่ง แนวทางของประเด็นเพิ่มเติมด้านการสื่อสาร สถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ไรส์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งอาจได้จากงานวิจัยเรื่องนี้ต่อไป



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยวิธีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมากำหนดเป็นคำถามในการวิจัย จากนั้นได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เขียนสรุป และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาแนวคิด วิธีการ และการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.2 การคัดเลือกแหล่งข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1.1 แหล่งข้อมูลเอกสาร

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และรายงานโครงการเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสารและเครือข่ายการสื่อสาร อีกทั้งการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลจากเอกสารทางราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี <https://www.suratpao.go.th/> และรวมทั้งศึกษาสื่อสังคมออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำมาเป็น

แนวทางการศึกษาการจัดการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีในมุมมองของประชาชนชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้

3.1.2 แหล่งข้อมูลบุคคล

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผู้ศึกษามีความประสงค์ต้องการให้เกิดการสมมูลเปรียบเทียบอย่างรอบด้านของข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบกับข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประกอบกับผลการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 3 คน

2) กลุ่มผู้ประกอบการ / ประชาชนทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 คน

3.2 การคัดเลือกแหล่งข้อมูล

การคัดเลือกสื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ที่มีเนื้อหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสอย่างเด่นชัด เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ คือ วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี สื่อสังคมออนไลน์ คือ เฟซบุ๊ก และยูทูป องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล กลุ่มเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร ผู้วิจัยจะคัดเลือกโดยใช้ปัจจัยจากตำแหน่งของบุคลากรที่รับผิดชอบในหน่วยงาน คือ ฝ่ายบริหาร จำนวน 1 คน ฝ่ายสาธารณสุข จำนวน 1 คน และฝ่ายสื่อสารองค์กร จำนวน 1 คนรวมทั้งสิ้น 3 คน โดยมีข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร

	ตำแหน่งงาน
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1	รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 3.1 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร (ต่อ)

	ตำแหน่งงาน
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3	นักวิชาการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี คัดเลือกจากประชาชนชาว จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ประกอบอาชีพ และดำเนินกิจการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 คน โดยมี ข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ ดังตาราง 3.2

ตารางที่ 3.2 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

	อาชีพ
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4	ผู้ประกอบการร้านชำบริเวณเกาะลัมพู จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5	ผู้ประกอบการร้านอาหารอีสาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 6	ผู้ประกอบการค้าสลากกินแบ่งรัฐบาล จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 7	พนักงานขับรถขนส่งบริษัทเอกชน
ผู้สัมภาษณ์คนที่ 8	บุคลากรทางการแพทย์ (พยาบาลวิชาชีพ)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

3.3.1 สื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ในการวิจัยนี้ หมายถึง สื่อของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ คือ วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี สื่อสังคมออนไลน์ คือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (<https://www.suratpao.go.th/frontpage>) เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (https://www.facebook.com/suratthani.pao/?locale=th_TH) และยูทูบ อบจ. สุราษฎร์ธานี (https://www.youtube.com/@suratthani_pao)

3.3.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

การวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เจ้าหน้าท้องค้การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิฉชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้อด้ด้านการสื่อสาร และกลุ่มผู้ประกอบกรธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ศึกษาการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

1) การสัมภาษณ์ เจ้าหน้าท้องค้การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิฉชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้อด้ด้านการสื่อสาร โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ในการจัดการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2 ขึ้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยถามประเด็น ชื่อ-สกุล, ตำแหน่ง และข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารรูปแบบและวิธีการสื่อสาร โดยจะแบ่งเป็นประเด็นคำถามใน 6 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

- (1) สถานการณ์โคโรนาไวรัสของจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ผ่านมา
- (2) การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- (3) กลยุทธ์ในการสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- (4) การสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนในการรับรู้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- (5) สื่อขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ได้รับความนิยมจากประชาชน
- (6) การใช้ประโยชน์ของสื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการสื่อสาร

2) การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ในเรื่องมุมมองการสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีการจัดการสื่อสารและการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการสัมภาษณ์ในลักษณะพูดคุย สอบถามความคิดเห็น และมุมมองการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกแหล่งข้อมูลในการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กับสื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ในประเด็นแนวทาง รูปแบบและวิธีการสื่อสาร ที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นตัวนำและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

1) ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย และขออนุญาตเก็บรวบรวมวิจัยจากหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัยโดยแนบประเด็นการสัมภาษณ์ และกำหนดการนัดหมายที่จะไปสัมภาษณ์

2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Inadept-Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เดี่ยว ใช้เวลาคนละ 1-2 ชั่วโมง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากสื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 และการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ โดยแบ่งการรายงานผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกการรายงานผลการศึกษาวีจยออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เพื่ออธิบายรูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยจากการวิเคราะห์สื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์พร้อมยกตัวอย่างภาพจากสื่อ เพื่อให้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 เพื่ออธิบายแนวทางการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำเสนอผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เพื่ออธิบายผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำเสนอผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยจะนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์และยกตัวอย่างบางตอนของคำให้สัมภาษณ์ประกอบการอธิบายผลการศึกษาวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

สำหรับการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจะได้นำมาสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ในบทที่ 6 ต่อไป



บทที่ 4

รูปแบบและวิธีการสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร แนวทางการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในบทนี้ จะนำเสนอผลการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาสื่อสิ่งพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูบ (YouTube)

จากการศึกษาสื่อของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

4.1 สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี เป็นวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.suratpao.go.th/ebook> จากการศึกษาพบว่า วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี เป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดทำโดยองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และผลงานของ อบจ.สุราษฎร์ธานี ให้ประชาชนได้รับทราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่าง อบจ. และประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยทั่วไปวารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี จะมีเนื้อหาที่หลากหลาย เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมและการดำเนินงานของ อบจ. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพัฒนาต่าง ๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี บทความให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี มีทั้งหมด 95 ฉบับ โดยในส่วนที่มีการนำเสนอสถานการณ์เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีทั้งสิ้น 8 ฉบับ มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี ปีที่ 24 ฉบับที่ 257 ประจำเดือนเมษายน 2564

การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบาย “ไม่ประมาท การ์ดอย่าตก สวมหน้ากาก เว้นระยะห่าง ล้างมือ” เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการนำเสนอเกี่ยวกับการลงพื้นที่ของสมาชิก อบจ. ที่ไปเยี่ยมจุดคัดกรองต่าง ๆ มอบอาหาร และเครื่องดื่ม เพื่อแจกจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน นำเสนอเกี่ยวกับจุดคัดกรองและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะในการพักผ่อนและกิจกรรมต่าง ๆ การลงพื้นที่ ตรวจสอบ และติดตามโรงพยาบาลสนาม และให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ และมีการนำเสนอเกี่ยวกับการเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในระลอกใหม่ นอกจากนี้ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเหตุผลที่ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ควรอยู่ในโรงพยาบาลให้ประชาชนรับทราบ



รูปที่ 4.1 นโยบาย “ไม่ประมาท การ์ดอย่าตก สวมหน้ากาก เว้นระยะห่าง ล้างมือ”

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.2 การเยี่ยมจุดคัดกรอง การอำนวยความสะดวก และการติดตามการดำเนินงาน
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.3 เหตุผลจากกรมการแพทย์ ทำไมผู้ติดเชื้อโควิด-19 ต้องอยู่ในโรงพยาบาล
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการลงพื้นที่พ่นยาฆ่าเชื้อพร้อมการให้กำลังใจแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใส่หน้ากากอนามัย 100% และหากไม่จำเป็นไม่ควรออกจากบ้าน เพื่อป้องกันโรคโควิด-19 การนำเสนอการเยี่ยมจุดคัดกรอง การมอบสิ่งของ อุปโภค บริโภค ให้แก่เจ้าหน้าที่ มอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ ชุดตรวจ ร่วมสมทบทุน จัดซื้อชุด PPE ให้กับโรงพยาบาลต่างๆ และการนำเสนอการออกหน่วยตรวจหาผู้ติดเชื้อโควิด-19 เจริญแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี



รูปที่ 4.4 การลงพื้นที่พ่นยาฆ่าเชื้อพร้อมให้กำลังใจแก่ประชาชน
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

4.1.4 วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี ปีที่ 24 ฉบับที่ 260 ประจำเดือนกรกฎาคม 2564

การนำเสนอเกี่ยวกับการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอชารน้ำใจสู่ผู้ป่วยโควิด ส่งมอบอุปกรณ์ น้ำดื่ม แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย และถุงยังชีพ สำหรับคนที่แยกกักตัวอยู่ที่บ้าน ให้กับสถานที่กักตัวของผู้สัมผัสโรค มีการนำเสนอการส่งกำลังใจบุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ พร้อมความถี่หน้าการฉีดวัคซีนโควิด-19 การจัดทีมลงพื้นที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมถึงมีการนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้ช่วงโควิดของโรงเรียนในพื้นที่ โดยจัดให้ครูผู้สอนจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานผ่านระบบออนไลน์ทาง Line และระบบแอปพลิเคชัน Zoom, Google Meet, Google Classroom และ On Hand (ใบงาน) แบบผสมผสาน โดยให้นักเรียนหรือผู้ปกครองมารับเอกสารประกอบการเรียน ใบความรู้ ใบงาน นำมาเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอชักชวนประชาชนที่ต้องการกลับจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกรณีที่เกิดโควิด-19 สามารถกลับมารักษาที่ภูมิลำเนาเดิมได้ มีการอธิบายขั้นตอนให้ประชาชนทราบไว้อย่างชัดเจน



รูปที่ 4.8 วิธีการเรียนรู้ช่วงโควิดของโรงเรียนในพื้นที่
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.9 กรณีที่ติดโควิด-19 สามารถกลับมารักษาที่ภูมิลำเนาเดิมได้

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

4.1.5 วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี ปีที่ 24 ฉบับที่ 261 ประจำเดือนสิงหาคม 2564

การนำเสนอเกี่ยวกับการเดินทางฉีดวัคซีน “ซิโนฟาร์ม” รอบแรกให้แก่ชาวสุราษฎร์ธานี การเข้าเยี่ยม สัมผัสการณ์ และให้กำลังใจแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการฉีดวัคซีน การมอบถุงยังชีพ น้ำดื่ม ส่งต่อสถานกักกันและพื้นที่ชุมชนที่มีความเสี่ยงสูง การส่งมอบหน้ากากอนามัยผู้ชุมชน พร้อมสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์แก่โรงพยาบาล ลงพื้นที่ให้กำลังใจ มอบอุปกรณ์จำเป็นแก่บุคลากรทางการแพทย์ ทั้งชุด PPE ชุดตรวจ Rapid Test หรือชุดตรวจโควิดแบบเร่งด่วน เจลล้างมือ การนำเสนอการจัดทำตู้ปันสุข ส่งมอบแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 รวมถึงมีการติดตามการขับเคลื่อนมาตรการการป้องกันโควิด โดย อบจ. สุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการติดตั้งตู้ความดันสองระบบ (บวก-ลบ) เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์ ในการเก็บสารคัดหลั่งต่างๆ จากผู้เข้ารับการตรวจการติดเชื้อโควิด-19 ในเชิงรุก อันเป็นการป้องกัน ควบคุม ระวัง ยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในพื้นที่ นอกจากนี้ มีการนำเสนอเกี่ยวกับนโยบายจัดสรรวัคซีนทางเลือกซิโนฟาร์มให้ฟรี โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ หากใครพบเห็นการเรียกเก็บเงินให้รีบแจ้ง พร้อมมีรางวัลนำจับให้ และการขอความร่วมมืองด หรือชะลอการเดินทางข้ามจังหวัด เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19



รูปที่ 4.10 การส่งมอบอุปกรณ์จำเป็นแก่บุคลากรทางการแพทย์
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.11 การติดตามการขับเคลื่อนมาตรการการป้องกันโควิด
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.12 นโยบายจัดสรรวัคซีนทางเลือกซิโนฟาร์มให้ฟรี โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ และการขอความร่วมมืองด หรือชะลอการเดินทางข้ามจังหวัด
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

4.1.6 วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี ปีที่ 24 ฉบับที่ 262 ประจำเดือนกันยายน 2564

การนำเสนอเกี่ยวกับการฉีดวัคซีน “ซิโนฟาร์ม” พร้อมเยี่ยมชมศูนย์บริการฉีดวัคซีน Surat Care ส่งมอบกำลังใจให้เจ้าหน้าที่และประชาชน การลงพื้นที่เยี่ยมบุคลากรทางการแพทย์ การมอบถุงยังชีพ น้ำดื่ม อาหารแห้ง พร้อมส่งกำลังใจ ณ สถานกักกันโรค การเยี่ยมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากพิษโควิด-19 การส่งต่อชุด PPE พร้อมสำรวจสถานพักคอยสำหรับผู้ติดเชื้อโควิด-19 การเปิดศูนย์ประสานงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ติดเชื้อโควิด-19 การสร้างความเชื่อมั่นโดยการลงพื้นที่ฉีดพ่นน้ำยาป้องกันโควิด-19 นอกจากนี้ มีการนำเสนอ การร่วมหารือเตรียมความพร้อมการฉีดวัคซีนเข็มที่ 2 ของระยะแรก และเข็มที่ 1 ในระยะที่ 2 โดยมีการจัดสรรให้อย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางสาธารณะออนไลน์ผ่าน Line@SuratCare และผ่านผู้นำศาสนา และสมาชิกสภา อบจ. เพื่อกระจายวัคซีนให้ทั่วถึงมากที่สุด



รูปที่ 4.13 การฉีดวัคซีน “ซิโนฟาร์ม” พร้อมเยี่ยมชมศูนย์บริการฉีดวัคซีน Surat Care
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.14 การเปิดศูนย์ประสานงาน และการสร้างความเชื่อมั่นโดยการลงพื้นที่ฉีดฟันน้ำยาป้องกัน
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

4.1.7 วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี ปีที่ 25 ฉบับที่ 263 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2565

การนำเสนอเกี่ยวกับการเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อป้องกัน ควบคุม และระงับยับยั้ง การแพร่ระบาดของไวรัส และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนมาใช้บริการ



รูปที่ 4.15 การเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2565

4.1.8 วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี ปีที่ 25 ฉบับที่ 264 ประจำเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2565

การนำเสนอพิธีปิดกีฬาสามัคคีสัมพันธ์สู้ภัยโควิด-19 และการแข่งขันฟุตบอลนัดพิเศษ โดยมีการนำเสนอวัตถุประสงค์ เพื่อผ่อนคลายความเครียดและความเหนื่อยล้า หลังจากปฏิบัติหน้าที่ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้แก่บุคลากรด่านหน้า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)



รูปที่ 4.16 พิธีปิดกีฬาสามสัมพันธ์สู้ภัยโควิด-19 และการแข่งขันฟุตบอลนัดพิเศษ
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2565

4.2 สื่อสังคมออนไลน์

ในการวิจัยนี้ ศึกษาสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

4.2.1 เว็บไซต์ (Website) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เว็บไซต์ (Website) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ <https://www.suratpao.go.th> เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรม ข่าวสาร และการดำเนินงานต่าง ๆ ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของ อบจ. ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการและการดำเนินงานในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น สถานการณ์โควิด-19 ข้อมูลการดำเนินงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของ อบจ. ช่องทางการติดต่อและขอรับบริการ เป็นต้น จากการศึกษาสื่อเว็บไซต์ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ จากการศึกษา พบว่า ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 อบจ. สุราษฎร์ธานี มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ โดยข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโควิด-19 ของ อบจ. มักครอบคลุมประเด็น มาตรการป้องกันและควบคุมโรค มีการนำเสนอมาตรการต่าง ๆ เช่น การปิดสถานที่ การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่าง การล้างมือ การรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับโควิด-19 และการป้องกันตนเอง การจัดตั้งจุดคัดกรองหรือจุดตรวจโควิด-19 การสนับสนุนการฉีดวัคซีนโควิด-19 ในพื้นที่ การสนับสนุนด้านสาธารณสุข มีการนำเสนอการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโรงพยาบาลและหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัด การจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น หน้ากากอนามัย ชุด PPE และเครื่องมือตรวจหาเชื้อ การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ การแจกจ่ายถุงยังชีพหรือสิ่งของจำเป็นให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 การให้ความช่วยเหลือผู้ที่กักตัวหรือรักษาตัวที่บ้าน ข้อมูลสถานการณ์โควิด-19 ในพื้นที่ นำเสนอการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน สมัครเพื่อรับวัคซีน "ซิโนฟาร์ม" (วัคซีนทางเลือก) ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอกับพี่น้องประชาชนชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกคน เพื่อเป็นการกระจายวัคซีนให้ถึงพี่น้องประชาชนอย่างทั่วถึง อบจ. จึงได้คัดเลือกผู้ที่ได้รับการฉีดวัคซีนดังกล่าว โดยมีการเปิดลงทะเบียน และแจ้งผลคนที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์



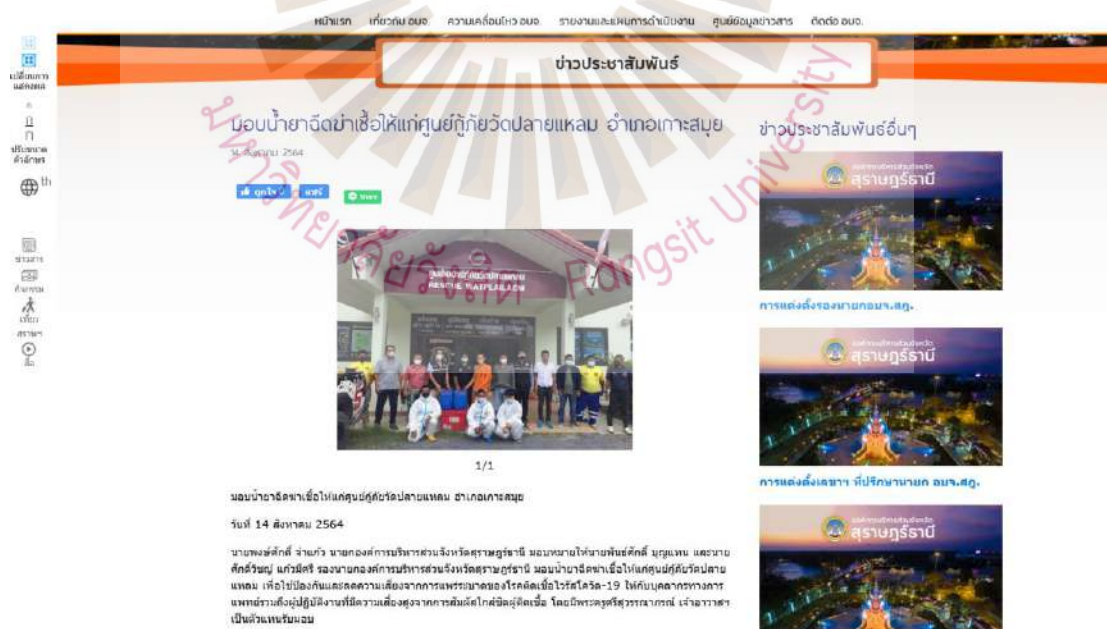
รูปที่ 4.17 ประชาสัมพันธ์มาตรการเรื่องการปิดสถานที่ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด
วันที่ 1 เมษายน 2563

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.18 ประชาสัมพันธ์การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือตรวจหาเชื้อ
วันที่ 4 พฤษภาคม 2564

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.19 ประชาสัมพันธ์การมอบป้ายฆ่าเชื้อ

วันที่ 14 สิงหาคม 2564

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.20 ประชาสัมพันธ์การตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน สมัครเพื่อรับวัคซีน "ซิโนฟาร์ม"

วันที่ 11 สิงหาคม 2564

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

2) ภาพกิจกรรม เป็นภาพบรรยากาศเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จากการศึกษาพบว่า มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา การสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นภาพกิจกรรมของผู้บริหารลงพื้นที่ติดตามและให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์ หน่วยคัดกรองผู้ป่วยโควิด-19 เยี่ยมเยียนประชาชน ดำเนินการการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ เพื่อการป้องกัน ควบคุม และรักษาโรค ภาพติดตั้งเครื่อง "เทอร์โมสแกน" คัดกรองประชาชนที่เดินทางโดยสารเรือเฟอร์รี่ป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ภาพการร่วมแบ่งปันน้ำใจสู้ภัยโควิด-19 รวมถึงภาพบุคลากรทางการแพทย์ทำงานอย่างหนัก ภาพการฉีดวัคซีน ผู้คนต่อแถวรอรับการฉีดวัคซีน เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ทำการตรวจคัดกรอง การฉีดวัคซีน ภาพการปรับตัว ผู้คนยังคงสวมหน้ากากอนามัยในบางสถานที่ การทำงานจากที่บ้านยังคงเป็นที่นิยม การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและทำงานเพิ่มมากขึ้น ภาพเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของโรค ผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน และความพยายามในการควบคุมการแพร่ระบาดของ อบจ. สุราษฎร์ธานี



รูปที่ 4.21 การมอบวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์

วันที่ 17 พฤษภาคม 2564

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.22 เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ทำการตรวจคัดกรองโควิด-19

วันที่ 19 พฤษภาคม 2564

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.23 การปรับตัว ผู้คนยังคงสวมหน้ากากอนามัยในบางสถานที่
วันที่ 24 ธันวาคม 2564
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.24 การฉีดวัคซีน ผู้คนต่อแถวรอรับการฉีดวัคซีน
วันที่ 30 พฤษภาคม 2565
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังมีเว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 โดยเฉพาะ คือ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทางเว็บไซต์ <https://www.suratthani.go.th/covid19/charts.html> มีการนำเสนอ ดังนี้

1) ข้อมูลสถานการณ์รายวัน ประกอบด้วยข้อมูลหลัก ๆ จำนวนผู้ติดเชื้อใหม่ที่ได้รับการยืนยันในวันนั้น ๆ แยกตามอำเภอในจังหวัด จำนวนผู้ติดเชื้อสะสม จำนวนผู้เสียชีวิตที่มีสาเหตุมาจาก COVID-19 ในวันนั้น



รูปที่ 4.25 ข้อมูลสถานการณ์รายวันเกี่ยวกับโควิด-19 จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่ 19 สิงหาคม 2565

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2565

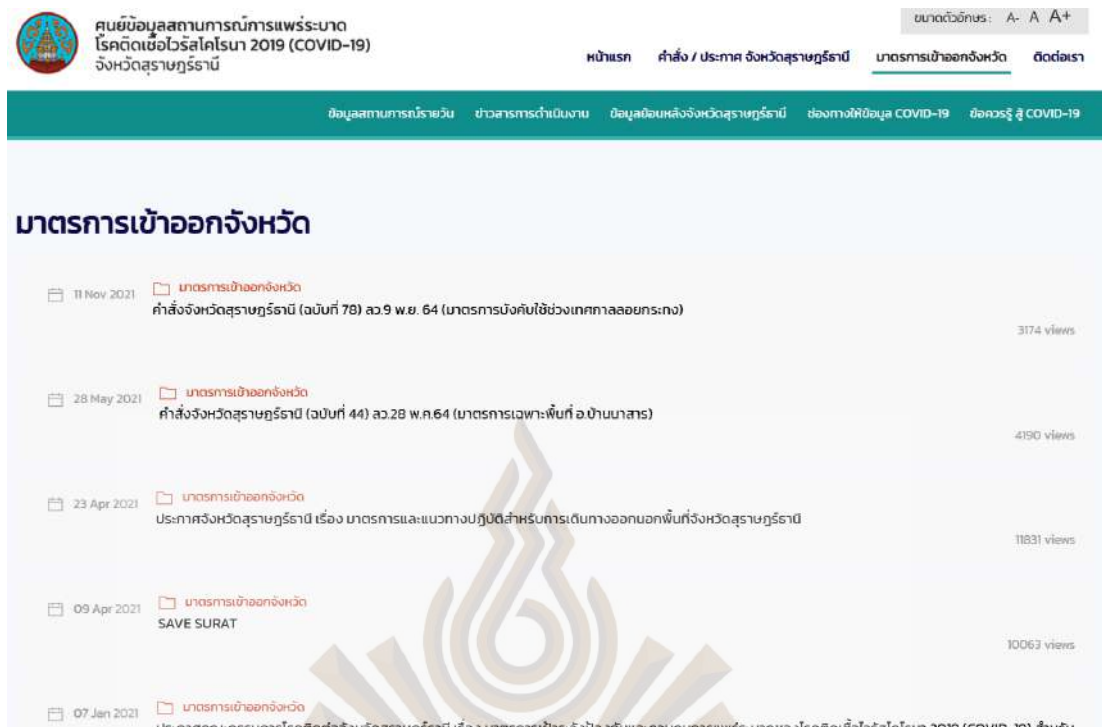
2) ข่าวสารการดำเนินงานเกี่ยวกับโควิด-19 มีการนำเสนอคำสั่ง มาตรการเร่งด่วนในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค สรุปเหตุการณ์เบื้องต้น กรณีโรคติดเชื้อโควิด-19 แผลงการณ์ สถานการณ์ การรับ / มอบสิ่งของให้ชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อสู้ภัยโควิด-19

The screenshot shows the website of the Surattani Provincial Health Promotion Center. The header includes the center's name in Thai and English, a logo, and navigation links. The main content area is titled 'ข่าวสารการดำเนินงาน' (Work Progress News) and lists five articles related to COVID-19. Each article includes a date, a brief description, and a view count.

วันที่	หัวข้อข่าว	จำนวนผู้เข้าชม
03 May 2021	ข่าวสารการดำเนินงาน คำสั่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ 2796/2564 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2564 เรื่อง มาตรการเร่งด่วนในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3570 views
05 Apr 2021	ข่าวสารการดำเนินงาน สรุปเหตุการณ์เบื้องต้น กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 วันที่ 2 เมษายน 2564	2365 views
09 Jun 2020	ข่าวสารการดำเนินงาน แถลงการณ์สถานการณ์การติดเชื้อไวรัส COVID-19 (ระลอกใหม่) จังหวัดสุราษฎร์ธานี	2514 views
09 Jun 2020	ข่าวสารการดำเนินงาน ร่างชี้แจงสารณัฐประชาชนรับทราบความสับสนในข้อมูลเบื้องต้นของสื่อมวลชนให้ชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อสู้ภัย (COVID-19)	2324 views
03 Jun 2020	ข่าวสารการดำเนินงาน รับมอบหมายจากบริษัท บริษัทยูเอสบีซี-ซีพี จำกัด บริษัท เบริก เบลล์ (ประเทศไทย) จำกัด	

รูปที่ 4.26 ข่าวสารการดำเนินงานเกี่ยวกับโควิด-19
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2565

3) มาตรการการเข้าออกจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอเกี่ยวกับการคัดกรองผู้เดินทางเข้าจังหวัด ณ จุดตรวจต่างๆ เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง หรือจุดตรวจทางบก มีการตรวจวัดอุณหภูมิ การตรวจสอบเอกสารการเดินทาง และการสอบถามข้อมูลสุขภาพ ในบางช่วงเวลา ผู้เดินทางอาจต้องแสดงหลักฐานการฉีดวัคซีนครบตามเกณฑ์ที่กำหนด การกำหนดให้ผู้เดินทางแสดงผลการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ที่เป็นลบภายในระยะเวลาที่กำหนด ในกรณีที่พบผู้เดินทางที่มีความเสี่ยงสูงมีการกำหนดให้กักตัวตามมาตรการที่กำหนด และการกำหนดให้ผู้เดินทางลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ



ศูนย์ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาด
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

หน้าแรก คำสั่ง / ประกาศ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มาตรการเข้าออกจังหวัด ติดต่อเรา

ข้อมูลสถานการณ์รายวัน ข่าวสารการดำเนินงาน ข้อมูลเตือนหลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่องทางให้ข้อมูล COVID-19 ข้อควรรู้ COVID-19

มาตรการเข้าออกจังหวัด

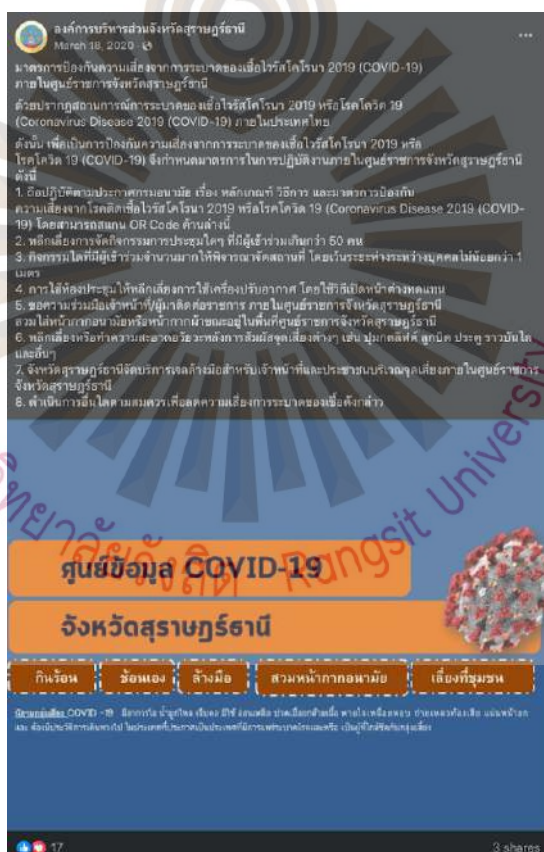
วันที่	มาตรการเข้าออกจังหวัด	จำนวนผู้เข้าชม
11 Nov 2021	คำสั่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ฉบับที่ 79) ลง.9 พ.ย. 64 (มาตรการบังคับใช้ช่วงเทศกาลลอยกระทง)	3174 views
28 May 2021	คำสั่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ฉบับที่ 44) ลง.28 พ.ค.64 (มาตรการเฉพาะพื้นที่ อ.บ้านนาสาร)	4190 views
23 Apr 2021	ประกาศจังหวัดสุราษฎร์ธานี เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติงานสำหรับการเดินทางออกนอกพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี	11831 views
09 Apr 2021	SAVE SURAT	10063 views
07 Jan 2021	ประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดสุราษฎร์ธานี เรื่อง มาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับ	

รูปที่ 4.27 มาตรการการเข้าออกจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2565

4.2.2 เฟซบุ๊ก (Facebook) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เฟซบุ๊ก (Facebook) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ https://www.facebook.com/suratthani.pao/?locale=th_TH การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ของ อบจ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสารระหว่าง อบจ. กับประชาชนในพื้นที่ โดยทั่วไป อบจ. จะใช้เฟซบุ๊กประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม โครงการ และบริการต่าง ๆ ของ อบจ. เช่น การจัดงานเทศกาล การปรับปรุงถนน การให้ความช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น คอยรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ อบจ. ช่วยตอบข้อสงสัย ตอบคำถามและข้อสงสัยของประชาชนเกี่ยวกับบริการและภารกิจของ อบจ. รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของ อบจ. จากการศึกษาเฟซบุ๊ก (Facebook) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอการเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ยกตัวอย่างการนำเสนอ ดังนี้

1) มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ภายในศูนย์ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการศึกษา พบว่า มีการประชาสัมพันธ์นำเสนอมาตรการเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการระบาดของโรคโควิด-19 ถือปฏิบัติตามประกาศของกรมอนามัย โดยสามารถดูข้อมูลได้จาก QR Code ที่แสดงไว้ การแจ้งให้หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการประชุมใด ๆ ที่มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 50 คน หากกิจกรรมใดที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมากให้พิจารณาจัดสถานที่ โดยเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลไม่น้อยกว่า 1 เมตร การใช้ห้องประชุมให้หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องปรับอากาศ โดยใช้วิธีเปิดหน้าต่างทดแทน การขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ / ผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า หลีกเลี่ยงหรือทำความสะอาดอวัยวะหลังการสัมผัสจุดเสี่ยงต่าง ๆ เช่น ปุ่มกดลิฟต์ ลูกบิด ประตู ราวบันได และอื่น ๆ การแจ้งว่าจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการจัดบริการเจลล้างมือสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชนบริเวณจุดเสี่ยงต่าง ๆ



รูปที่ 4.28 มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ภายในศูนย์ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่ 18 มีนาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563

2) การสั่งปิดสถานบันเทิง สถานบริการ สถานประกอบการที่เปิดให้บริการในลักษณะที่คล้ายกับสถานบริการทุกแห่ง หากฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ป่าต้นน้ำ น้ำตก บ่อน้ำร้อน น้ำพุร้อนทั่วจังหวัด รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ โดยเป็นไปตามข้อกำหนดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และวันเวลาการเปิดบริการของร้านสะดวกซื้อ คือ 04.00 - 23.00 น.



รูปที่ 4.29 การสั่งปิดสถานบันเทิง สถานบริการ
วันที่ 18 มีนาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563



รูปที่ 4.30 การสั่งปิดแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และการเปิดบริการของร้านสะดวกซื้อ
วันที่ 18 พฤษภาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563



รูปที่ 4.31 การสั่งคุมเข้มสถานที่เสี่ยงป้องกันโควิด-19

วันที่ 18 พฤษภาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563

3) การนำผู้ความดัน 2 ระบบ (บวกและลบ) และการออกหน่วยคัดกรองผู้ป่วยเชิงรุก นำเสนอการทำงานของ อบจ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการนำผู้ความดัน 2 ระบบ (บวกและลบ) ได้แก่ ชุดตรวจ Rapid-Test covid และวัสดุอุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ออกหน่วยเชิงรุก ให้บริการประชาชน พร้อมทั้งมีการออกหน่วยคัดกรองผู้ป่วย บริการฟรีให้กับประชาชน



รูปที่ 4.32 การนำผู้ความดัน 2 ระบบ (บวกและลบ) และวัสดุอุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
วันที่ 5 พฤษภาคม 2564

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.33 การออกหน่วยคัดกรองผู้ป่วย บริการฟรีให้กับประชาชน
วันที่ 4 พฤษภาคม 2564

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

4) การเปิดลงทะเบียนเพื่อรับการตรวจโควิด-19 นำเสนอการเปิดลงทะเบียนเพื่อรับการตรวจโควิด-19 ให้กับประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผ่านทางไลน์ โดยรับการตรวจฟรีในวันเวลาที่กำหนดตามสถานที่ต่าง ๆ



รูปที่ 4.34 การเปิดลงทะเบียนเพื่อรับการตรวจโควิด-19

วันที่ 11 พฤษภาคม 2564

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

5) การเชิญชวนประชาชนผู้สนใจลงทะเบียนจอง / ขอรับวัคซีนซิโนฟาร์ม มีการนำเสนอให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวก เพื่อให้ประชาชนตัดสินใจลงทะเบียนได้อย่างรวดเร็ว การเชิญชวนที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้มีผู้สนใจลงทะเบียนเป็นจำนวนมาก และบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการ



รูปที่ 4.35 การเชิญชวนประชาชนผู้สนใจลงทะเบียนขอรับวัคซีนซิโนฟาร์ม

วันที่ 20 กรกฎาคม 2564

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 4.36 การเปิดให้ลงทะเบียนจองวัคซีนซิโนฟาร์ม

วันที่ 7 สิงหาคม 2564

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

6) การประชุมแนวทางการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค นำเสนอผลการประชุม นโยบายและมาตรการในการช่วยเหลือพี่น้องประชาชน ในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคโควิด-19 โดยมีแนวทางการให้ความรู้ในการผลิตเจลล้างมือที่มีคุณภาพในการฆ่าเชื้อโรค การให้บริการเจลล้างมือ การติดตั้งอ่างล้างมือภายในสวนสาธารณะ การทำความสะอาดเครื่องออกกำลังกาย การดูแลความสะอาดบ่อน้ำพุร้อน พร้อมทั้งการให้ความร่วมมือกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างเคร่งครัด



รูปที่ 4.37 การประชุมแนวทางการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค

วันที่ 19 มีนาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563

7) การเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ มีการนำเสนอการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อสถานที่ต่าง ๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อป้องกัน ควบคุม และระงับยับยั้ง และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน เป็นมาตรการสำคัญในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณเชื้อโรคที่อาจปนเปื้อนอยู่ตามพื้นผิวต่าง ๆ ในสถานที่สาธารณะและสถานที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล พิพิธภัณฑ์ สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ตลาดและห้างสรรพสินค้า เป็นต้น



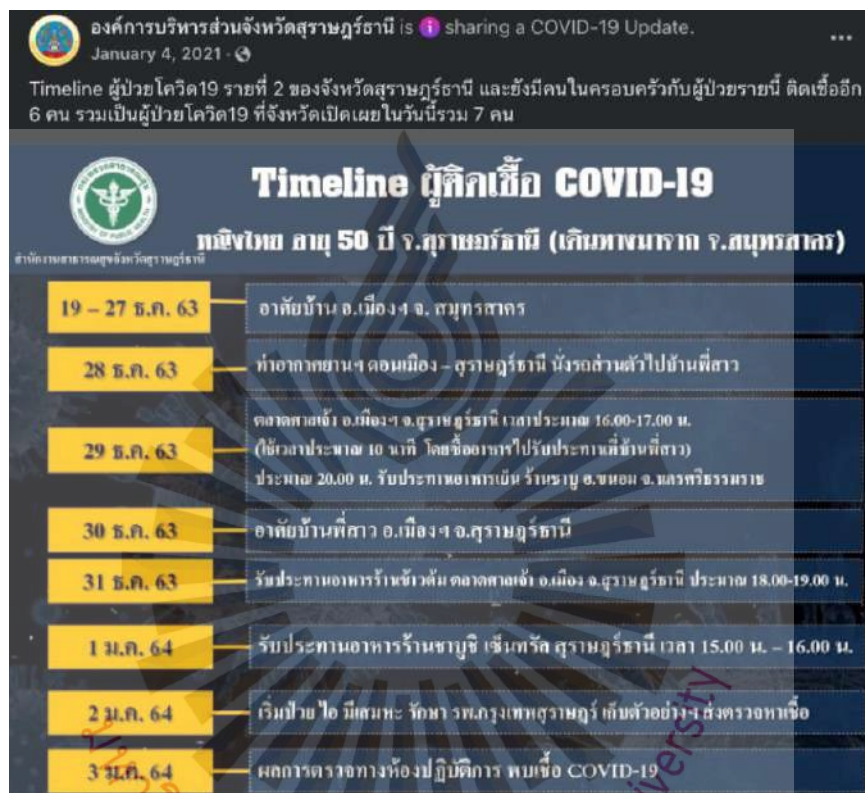
รูปที่ 4.38 การเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ

วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2565

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2565

8) การรายงาน Timeline ผู้ป่วยโควิด-19 มีการนำเสนอเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด Timeline ช่วยให้สามารถติดตามและสอบสวนโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถระบุผู้สัมผัสเสี่ยงสูงและนำไปสู่การกักตัวหรือตรวจหาเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค เป็นแจ้งเตือน ช่วยให้ประชาชนที่อาจสัมผัสกับผู้ป่วยในสถานที่และช่วงเวลาเดียวกัน ได้รับทราบข้อมูลและ

สามารถสังเกตอาการตนเอง หรือเข้ารับการตรวจได้ สร้างความตระหนักรู้และกระตุ้นให้ประชาชน ระวังตัวตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ ช่วยวางแผนมาตรการป้องกัน สามารถวิเคราะห์และประเมิน สถานการณ์การแพร่ระบาด นำไปสู่การกำหนดมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เช่น การปิดสถานที่ เสี่ยง หรือการเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมโรค



รูปที่ 4.39 การรายงาน Timeline ผู้ป่วยโควิด-19

วันที่ 4 มกราคม 2564

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564

9) การเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดใหม่ของโควิด-19 / การจัดกิจกรรมฉลองปีใหม่ 2564 และการจัดกิจกรรมวันเด็ก มีการนำเสนอการแบ่งพื้นที่สถานการณ์ โดยแบ่งเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุด คือพื้นที่ที่ผู้ติดเชื้อจำนวนมาก และมีมากกว่า 1 พื้นที่ย่อย งดการจัดกิจกรรมฉลองทุกชนิด เว้นแต่การจัดกิจกรรมแบบออนไลน์ พื้นที่ควบคุม คือพื้นที่ที่ติดกับพื้นที่ควบคุมสูงสุด หรือพื้นที่ที่มีผู้ติดเชื้อเกินกว่า 10 ราย และมีแนวโน้มผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้น งดการจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณะ แต่ผ่อนผันให้จัดกิจกรรมที่จำกัดผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือกิจกรรมที่มีเฉพาะผู้ที่รู้จักคุ้นเคยได้ หรือพิจารณาการจัดกิจกรรมแบบออนไลน์ พื้นที่เฝ้าระวังสูง คือพื้นที่ที่มีผู้ติดเชื้อ

ไม่เกิน 10 ราย แต่มีแนวโน้มสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ และพื้นที่เฝ้าระวัง คือพื้นที่ยังไม่มีผู้ติดเชื้อ และยังไม่มียกข้อสงสัยว่าจะมีผู้ติดเชื้อ สามารถจัดกิจกรรมได้ แต่ต้องลดขนาดของงานให้เล็กลงกว่าปกติ มีมาตรการลดความหนาแน่นของผู้ร่วมกิจกรรม และมีมาตรการควบคุมมิให้เกิดความคับคั่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
December 24, 2020

ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จัดแบ่งโซนพื้นที่เสี่ยงสูง-ต่ำ ตามจังหวัดที่มีการระบาดเชื้อ 30 จังหวัด

วันที่ 24 ธันวาคม 2563 พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมเป็นประธานการประชุมศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 (ศบค.) ชุดใหญ่ โดยวันนี้ประชุมจะมีการรายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดและการติดเชื้อ โควิด-19 รวมถึงการป้องกันการแพร่ระบาดที่ จ.สุราษฎร์ธานี สุราษฎร์ธานี นครปฐม อุบลราชธานี กรุงเทพฯ และแนว... See more

การเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดใหม่ของโควิด-19

❖ การแบ่งพื้นที่สถานการณ์

พื้นที่ควบคุมสูงสุด	=	พื้นที่ที่มีผู้ติดเชื้อจำนวนมากและมีมากกว่า 1 พื้นที่ (ย่อย)
พื้นที่ควบคุม	=	พื้นที่ติดกับพื้นที่ควบคุมสูงสุด หรือพื้นที่ที่มีผู้ติดเชื้อเกินกว่า 10 รายและมีแนวโน้มผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้น
พื้นที่เฝ้าระวังสูง	=	พื้นที่ที่มีผู้ติดเชื้อไม่เกิน 10 ราย แต่มีแนวโน้มสามารถควบคุมสถานการณ์ได้
พื้นที่เฝ้าระวัง	=	พื้นที่ที่ยังไม่มีผู้ติดเชื้อ และยังไม่มียกข้อสงสัยว่าจะมีผู้ติดเชื้อ

การจัดกิจกรรมฉลองปีใหม่ 2564 และการจัดกิจกรรมงานวันเด็ก

★ พื้นที่ควบคุมสูงสุด

- จัดการจัดกิจกรรมฉลองทุกชนิด เว้นแต่การจัดกิจกรรมแบบออนไลน์

★ พื้นที่ควบคุม

- จัดการจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณะ แต่ผ่อนผันให้จัดกิจกรรมที่จำกัดผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือกิจกรรมที่มีเฉพาะผู้ที่รู้จักคุ้นเคยได้ หรือพิจารณาจัดกิจกรรมแบบออนไลน์

★ พื้นที่เฝ้าระวังสูง ★ พื้นที่เฝ้าระวัง

- สามารถจัดกิจกรรมได้ แต่ต้องลดขนาดของงานให้เล็กลงกว่าปกติ มีมาตรการลดความหนาแน่นของผู้ร่วมกิจกรรม และมีมาตรการควบคุมมิให้เกิดความคับคั่ง

รูปที่ 4.40 การเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดใหม่ของโควิด-19 /

การจัดกิจกรรมฉลองปีใหม่ 2564 และการจัดกิจกรรมวันเด็ก

วันที่ 24 ธันวาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563

10) การประชาสัมพันธ์การป้องกันโคโรนาไวรัส โดยการใส่หน้ากากอนามัย มีการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้หน้ากากอนามัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-19 นำเสนอวิธีใส่หน้ากากอนามัย และวิธีถอดหน้ากากอนามัย



รูปที่ 4.41 การประชาสัมพันธ์การป้องกันโคโรนาไวรัส โดยการใส่หน้ากากอนามัย

วันที่ 15 มีนาคม 2563

ที่มา: Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2563

4.2.3 ยูทูบ (Youtube) อบจ. สุราษฎร์ธานี

ยูทูบ (Youtube) อบจ.สุราษฎร์ธานี คือ https://www.youtube.com/@suratthani_pao ใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม โครงการ และภารกิจต่าง ๆ ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ให้ประชาชนได้รับทราบ รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในจังหวัด เช่น สถานการณ์ภัยพิบัติ หรือสถานการณ์โควิด-19 การนำเสนอประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น

เช่น งานเทศกาล งานประเพณี หรือกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว คอยให้ความรู้แก่ประชาชน เผยแพร่คลิปวิดีโอให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การดูแลสุขภาพ การป้องกันภัยพิบัติ หรือการส่งเสริมอาชีพ ใช้เป็นช่องทางในการรายงานผลการดำเนินงานของ อบจ.สุราษฎร์ธานี ให้ประชาชนได้รับทราบถึงความคืบหน้าของโครงการต่าง ๆ และใช้ในการถ่ายทอดสดกิจกรรมสำคัญๆ ที่จัดขึ้นโดย อบจ. สุราษฎร์ธานี เช่น การประชุมสภา อบจ. หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ประชาชนสนใจ จากการศึกษา พบว่า การสื่อสารผ่านยูทูป ของ อบจ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยในส่วนที่มีการนำเสนอสถานการณ์เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ในช่วงการระบาดที่ผ่านมา มีทั้งสิ้น 2 คลิปวิดีโอ มีรายละเอียด ดังนี้

1) การเชิญชาว อบจ. ทั่วประเทศ ร่วมใจกันปรบมือให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์ พร้อมกันทั่วประเทศ การนำเสนอเพื่อขอความร่วมมือทำด้วยใจ มอบกำลังใจ ผ่านเสียงปรบมือ ให้กับเหล่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลสู้โควิด-19 โดยเสียงปรบมือคือกำลังใจ ประเทศไทยต้องปลอดภัย ต้องผ่านวิกฤตการณ์นี้ไปด้วยกัน มีภาพการให้กำลังใจโดยการให้ประชาชนเขียนข้อความเป็นกำลังใจ ภาพการปรบมือของบุคลากรภายใน อบจ. การนำเสนอบทกลอนที่มีผู้แต่งขึ้นเพื่อให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล



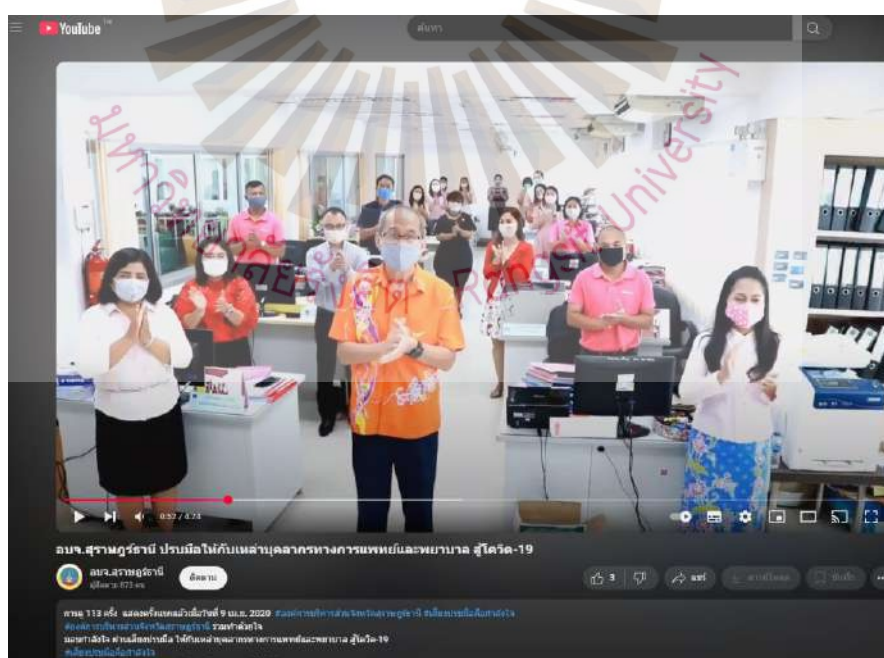
รูปที่ 4.42 การขอความร่วมมือทำด้วยใจ มอบกำลังใจ ผ่านเสียงปรบมือ ให้กับเหล่าบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล สู้โควิด-19 วันที่ 9 เมษายน 2563

ที่มา: Youtube อบจ. สุราษฎร์ธานี, 2563



รูปที่ 4.43 การให้กำลังใจโดยการให้ประชาชนเขียนข้อความกำลังใจ
วันที่ 9 เมษายน 2563

ที่มา: Youtube อบจ. สุราษฎร์ธานี, 2563



รูปที่ 4.44 การปรับมือของบุคลากรภายใน อบจ.

วันที่ 9 เมษายน 2563

ที่มา: Youtube อบจ. สุราษฎร์ธานี, 2563

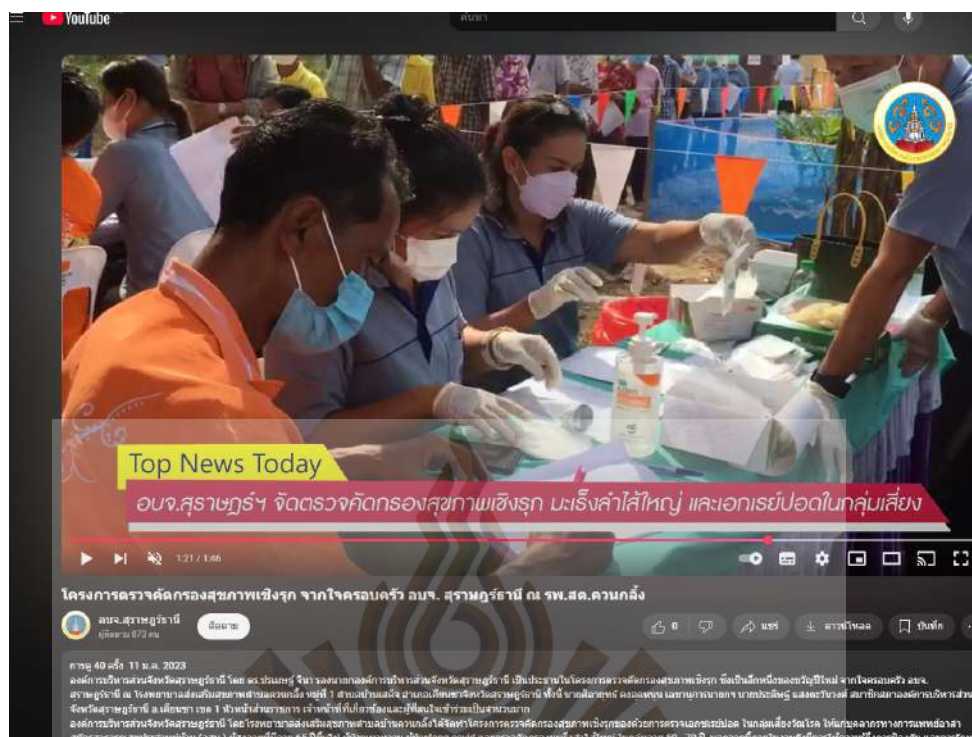


รูปที่ 4.45 บทกลอนที่มีผู้แต่งขึ้นเพื่อให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาล

วันที่ 9 เมษายน 2563

ที่มา: Youtube อบจ. สุราษฎร์ธานี, 2563

2) โครงการตรวจคัดกรองสุขภาพเชิงรุก จากใจครอบครัว อบจ. สุราษฎร์ธานี ณ รพ.สต. ควนกลิ้ง อบจ.สุราษฎร์ธานี นำเสนอโครงการตรวจคัดกรองสุขภาพเชิงรุก ซึ่งเป็นอีกหนึ่งของขวัญปีใหม่ จากใจครอบครัว อบจ. สุราษฎร์ธานี ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควนกลิ้ง หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเคียนซาฬจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก โดย อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านควนกลิ้งได้จัดทำโครงการตรวจคัดกรองสุขภาพเชิงรุกของด้วยการตรวจเอกซเรย์ปอด ในกลุ่มเสี่ยงวันโรค ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วย long covid และตรวจคัดกรองมะเร็งลำไส้ใหญ่ ในกลุ่มอายุ 50 - 70 ปี



รูปที่ 4.46 โครงการตรวจคัดกรองสุขภาพเชิงรุก ซึ่งเป็นอีกหนึ่งของขวัญปีใหม่ จากใจครอบครัว
 อบจ. สุราษฎร์ธานี วันที่ 11 มกราคม 2563
 ที่มา: Youtube อบจ. สุราษฎร์ธานี, 2563

จากการศึกษาสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูบ (Youtube) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีองค์ประกอบของการสื่อสาร ผู้ส่งสาร คือ อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร ทำหน้าที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สารที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโควิด-19 รณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันตนเองและส่วนรวม การประชาสัมพันธ์การฉีดวัคซีน การพ่นยาฆ่าเชื้อ ทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุน ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น โรงพยาบาล สถานกักกัน คอยให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น งบประมาณ อาหาร น้ำดื่ม ถุงยังชีพ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานีในรูปแบบออนไลน์ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูบ (Youtube) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อสื่อสารไปให้ผู้รับสารคือ ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงคนอื่น ๆ ที่สนใจ

ด้านวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร พบว่า

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ อบจ. มีการสื่อสารเพื่อต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสให้ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับทราบ
- 2) เพื่อสร้างความพอใจ โดยอาศัยสารที่ อบจ. ส่งออกไป ในรูปของการเขียน เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการป้องกันอย่างเคร่งครัด เช่น การเว้นระยะห่าง การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่างทางสังคม การงด หรือชะลอการเดินทางออกนอกพื้นที่ และการล้างมือ และมีการชักจูงให้ประชาชนเข้ารับการฉีดวัคซีนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและลดความรุนแรงของโรค
- 3) เพื่อเรียนรู้ สื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้าใจธรรมชาติของไวรัสและสามารถป้องกันตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงอาการระยะยาว (Long COVID) ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา การป้องกัน และวัคซีน
- 4) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ ให้ประชาชนสามารถสังเกตอาการของตนเองและรีบเข้ารับการตรวจหาเชื้อหากสงสัยว่าติดเชื้อ การรายงานผลกระทบของการแพร่ระบาดต่อสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน การเรียน และการใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลง

ด้านรูปแบบของการสื่อสาร พบว่า

1) วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นวารสารออนไลน์ โดยมีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของ อบจ. ข้อดีคือสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างขวาง รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย มีการนำเสนอในรูปแบบ E-book ใช้สีสันทัน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของบทความ ข้อความ และภาพประกอบทำให้เนื้อหาน่าสนใจยิ่งขึ้น

2) เว็บไซต์ (Website) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับ อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยมีข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานการณ์ล่าสุด มาตรการป้องกัน และข้อมูลผู้ติดเชื้อในพื้นที่ การรวบรวมและเผยแพร่มาตรการต่าง ๆ ที่รัฐบาลหรือหน่วยงานท้องถิ่นกำหนด เช่น มาตรการล็อกดาวน์ มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม และแนวทางการปฏิบัติตนเมื่อมีอาการป่วย รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการฉีดวัคซีน การลงทะเบียน และสถานที่ให้บริการ มีการนำเสนอโดยใช้ภาพประกอบ มีหัวข้อที่ชัดเจน มีการอธิบายเหตุการณ์ การอธิบายเนื้อหาให้ผู้อ่านเข้าใจ

3) เฟซบุ๊ก (Facebook) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วงการระบาดของโควิด-19 เฟซบุ๊กของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ได้กลายเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับโรคนี้ รูปแบบการสื่อสารบน Facebook เกี่ยวกับโควิด-19 เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้ มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบของโพสต์ ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และลิงก์ไปยังแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีการใช้แฮชแท็ก # เช่น #สถานที่เสี่ยงป้องกัน #องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี #ประชุมแนวทางการดำเนินงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา #การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4) ยูทูบ (Youtube) อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอในรูปแบบของวิดีโอการเชิญชวน เพื่อให้ข้อมูลและให้กำลังใจแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรค บุคลากรทางการแพทย์ มีการสร้างวิดีโอที่ให้ข้อมูลที่เป็นความจริงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ใช้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบวิดีโอสั้น ๆ ที่เข้าถึงกลุ่มคนได้ง่ายและรวดเร็ว

ด้านวิธีการสื่อสาร พบว่า

1) วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี และเว็บไซต์ (Website) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลจะถูกคัดสรรและเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน เป็นการสื่อสารทางเดียว เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในวงกว้าง การสื่อสารผ่าน

วารสาร และเว็บไซต์ จะถูกส่งจาก อบจ. ไปยังประชาชนในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้ตอบกลับ ไม่สามารถโต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้ การสื่อสารเป็นไปในลักษณะของการส่งข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว

2) เฟซบุ๊ก (Facebook) องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และยูทูป (Youtube) อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นการสื่อสารสองทาง โดยในเฟซบุ๊ก ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้โพสต์ รูปภาพ วิดีโอ หรือบทความ เพื่อแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกดไลค์หรือแสดงความรู้สึก (เช่น รัก เสริ้ โกรธ) เพื่อแสดงการตอบสนองต่อเนื้อหา สามารถแชร์โพสต์ไปยังหน้าโปรไฟล์ของตนเองหรือกลุ่มต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่เนื้อหาให้ผู้อื่นได้รับทราบ สามารถส่งข้อความส่วนตัวถึงกันได้ผ่าน Messenger เพื่อสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลสามารถกล่าวถึงหรือแท็กผู้อื่นในโพสต์หรือความคิดเห็นเพื่อแจ้งให้พวกเขาทราบหรือดึงดูดความสนใจ และสามารถตอบกลับความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อสนทนาต่อ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม ส่วนยูทูป ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้ วิดีโอ เพื่อแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกดไลค์หรือกดไม่ชอบ เพื่อแสดงการตอบสนองต่อวิดีโอ สามารถแชร์วิดีโอไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ หรือส่งให้เพื่อน เพื่อเผยแพร่เนื้อหาให้ผู้อื่นได้รับชม และสามารถแสดงความคิดเห็นและถามคำถามในช่องแสดงความคิดเห็นได้วิดีโอ เป็นการสื่อสารภายนอกองค์กร สื่อสารกับประชาชน เป็นการสื่อสารกลุ่มใหญ่ สื่อสารในภาวะวิกฤตในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส เป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและชัดเจน โดยก่อนสื่อสาร อบจ. จะมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องก่อนเผยแพร่ เพื่อป้องกันความสับสนและตื่นตระหนกในหมู่ประชาชน สื่อสารอย่างโปร่งใสและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์ รวมถึงมีการสื่อสารแบบเครือข่าย เป็นการสื่อสารที่ อบจ. สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ภาาประชาสังคม และสื่อมวลชน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้

บทที่ 5

ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ในบทนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป จำนวน 5 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการศึกษาดังกล่าว ถูกนำมาวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งในมิติของรูปแบบการสื่อสาร เนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรคที่พบ และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารในช่วงสถานการณ์วิกฤต เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สะท้อนความเป็นจริงและสามารถพัฒนากระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเสนอเป็นประเด็น ดังต่อไปนี้

5.1 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร

5.1.1 สถานการณ์โควิด-19 ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แม้ว่าสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยจะดีขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับช่วงที่มีการระบาดหนัก แต่ก็ยังคงมีการพบผู้ติดเชื้อรายใหม่ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมา จังหวัดสุราษฎร์ธานีก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย โดยมีการดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด เช่น การตรวจหาเชื้อ การฉีดวัคซีน การเว้นระยะห่างทางสังคม และการสวมหน้ากากอนามัย จากการสัมภาษณ์ พบว่า การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อจังหวัดสุราษฎร์ธานีในหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ การปิดเมืองและการจำกัดการเดินทางส่งผลให้การท่องเที่ยวหยุดชะงัก ประชาชนลดการใช้จ่ายเนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ ทำให้ยอดขายของธุรกิจต่าง ๆ ลดลง โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจบางแห่งได้รับผลกระทบต้องปิดกิจการเนื่องจากขาดสภาพคล่อง ผลกระทบต่อสังคม และสุขภาพ หลายคนต้องเผชิญกับความเครียดและความวิตกกังวลเนื่องจากการเปลี่ยนแปลง

ในชีวิตประจำวัน แม้ว่าปัจจุบันอยู่ในภาวะควบคุมได้ดีขึ้น แต่ก็ยังคงให้เฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการกลายพันธุ์ของไวรัส การฉีดวัคซีนยังคงเป็นมาตรการสำคัญในการป้องกันการแพร่ระบาดและลดความรุนแรงของโรค แนะนำให้ประชาชนยังควรปฏิบัติตามมาตรการป้องกันส่วนบุคคล เช่น การสวมหน้ากากอนามัยในสถานที่แออัด การล้างมือบ่อย ๆ และการเว้นระยะห่างทางสังคม แม้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้น แต่โควิด-19 ยังไม่หายไปอย่างสมบูรณ์ ผู้ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีโรคประจำตัว ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ หากมีอาการที่น่าสงสัย จะแนะนำให้ตรวจหาเชื้อและปรึกษาแพทย์ทันที

“โควิดส่งผลกระทบต่อจังหวัดสุราษฎร์ธานีในหลายด้าน เศรษฐกิจซบเซา การจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อรายได้ของจังหวัด ส่งผลกระทบต่อสังคม และสุขภาพของคนในจังหวัด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“สุราษฎร์ฯ ก็ยังมีผู้ติดเชื้อโควิดอยู่ แต่ก็น้อย เมื่อเทียบกับช่วงที่ระบาดหนัก ๆ ทุกวันนี้อยู่ในภาวะควบคุมได้ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ตอนระบาดหนัก เราก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ เรามีผู้ป่วยจำนวนมาก เพราะเป็นจังหวัดท่องเที่ยว มีผู้คนเดินทางเข้าออกเป็นจำนวนมาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5.1.2 การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส มีการใช้กระบวนการจัดเก็บจัดระเบียบประมวลผลและเผยแพร่ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนและการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม และมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูล กองการประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารโดยใช้ข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางและส่วนราชการอื่น ๆ มาประกอบการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2) การจัดเก็บและการจัดการข้อมูล อบจ. สุราษฎร์ธานี เก็บรักษาข้อมูล ทั้งข้อมูลที่สามารถเผยแพร่และข้อมูลที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้ อาทิ เช่น ข้อมูลผู้ป่วยโรคโควิด-19 ข้อมูลการเดินทางของผู้มาเดินทางมาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลนี้เป็นการจัดเก็บข้อมูลอย่างง่ายดาย เช่น การเก็บข้อมูล ลงในแฟ้มข้อมูลขององค์กรฯ การเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล วิธีการสำรองข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ

3) การประมวลผลข้อมูล อบจ. สุราษฎร์ธานี มีข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลดิบที่มีความหมายและสามารถนำไปใช้ได้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ แนวโน้มหรือการคาดคะเน เช่น ยอดติดเชื้อผู้ป่วย ยอดผู้เสียชีวิตผู้ป่วย ยอดผู้เดินทางมายังจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสามารถนำข้อมูลดิบจากส่วนกลางหรือ ศูนย์ข้อมูลโควิด-19 มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดคะเนในสถานการณ์ของพื้นที่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้

4) การแจกจ่ายและการเผยแพร่ข้อมูล อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานรองของจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจำเป็นต้องมีข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลนั้น ๆ ไปเผยแพร่พัฒนา และร่วมกันป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

5) การอัปเดตข้อมูล ข้อมูลผู้ป่วยที่ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีอยู่นั้น เป็นข้อมูลที่สามารถอัปเดตได้รายวัน เพราะแต่ละวันนั้นมีผู้ติดเชื้อเพิ่มหรือลดลง ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากโรคอุบัติใหม่ การอัปเดตหรือมีข้อมูลรายวันนั้นสามารถเผยแพร่ข้อมูลไปยังประชาชนได้ เพราะประชาชนรอคอยข้อมูล เหล่านี้อยู่ตลอดเวลา

“การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของ อบจ.สุราษฎร์ธานี มีประโยชน์ แก่การจัดเก็บข้อมูลและความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลของหน่วยงาน ลด ความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือล้าสมัยได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, วันที่ 22 มีนาคม 2567)

จากการศึกษาการบริหารจัดการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัสของ อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยศึกษาจากการสังเกตในสถานการณ์ รวมถึงการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสารตั้งแต่การวางแผนงาน การ

จัดการด้านข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติงาน การสั่งการ และการรับมือ รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ขั้นตอนวางแผนการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์ พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 เป็นสถานการณ์ที่เร่งด่วน อบจ. สุราษฎร์ธานี ได้วางแผนรับมือและจัดการประชุมร่วมกันของนายก อบจ. สุราษฎร์ธานี เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่กองงานประชาสัมพันธ์ และส่วนที่เกี่ยวข้องของ อบจ. สุราษฎร์ธานี เพื่อร่วมกันประชุมและวางแผนการรับมือและปฏิบัติงาน โดยพัฒนาเป็นศูนย์ข้อมูลโควิด-19 สุราษฎร์ธานี ด้านเนื้อหาและรายละเอียด มีการวางแผนการดำเนินงาน มีการกำหนดระยะเวลาของแผนงาน คือ ระยะ 1 ปี (1 มกราคม 2564 - 31 ธันวาคม 2564) มีผู้รับผิดชอบแผนงานหลัก คือ กองงานประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี ได้ปฏิบัติงานโดยใช้แผนปฏิบัติการ (Action Plan) กำหนดไว้เป็นรายปีงบประมาณ จากการประชุมหารือและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ร่วมกันระหว่าง นายกอบจ. สุราษฎร์ธานี และเจ้าหน้าที่วิชาการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ อบจ. สุราษฎร์ธานี กิจกรรมที่ดำเนินงาน มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540 ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการประชาสัมพันธ์ โพสยอดผู้ป่วยรายวัน ทั้งรูปแบบจังหวัดและยอดผู้ป่วยในประเทศ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) การประชาสัมพันธ์โครงการฉีดวัคซีนที่อยู่ในความควบคุมของ อบจ. สุราษฎร์ธานี การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเท็จเกี่ยวกับโรคโควิด-19 การสร้างสรรค์ชิ้นงานเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารจังหวัดสุราษฎร์ธานี

“แผนงานของกองประชาสัมพันธ์ อบจ.สุราษฎร์ธานี ได้จัดทำไว้เป็นระยะ 1 ปี เรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ วิชาการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเรื่องโควิด เราได้วางแผนรับมือและจัดการประชุมร่วมกันของนายก มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ผ่านเฟซบุ๊ก และไลน์แอด การวางแผนการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเท็จ การสร้างสรรค์ชิ้นงานเพื่อ PR เกี่ยวกับโรคโควิด-19 และการประเมินความพึงพอใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า อบจ. สุราษฎร์ธานี มีแนวทางการวางแผนที่ครอบคลุม มีการติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดในพื้นที่อย่างใกล้ชิดจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข การกำหนดกลุ่มบุคลากรที่มีความเสี่ยงสูง เช่น

ผู้สูงอายุ ผู้มีโรคประจำตัว ตรวจสอบพื้นที่ทำงานเพื่อระบุจุดที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ เช่น พื้นที่แออัด พื้นที่ที่มีการสัมผัสร่วมกัน การกำหนดมาตรการป้องกัน การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ กำหนดให้มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ สถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมการล้างมือบ่อย ๆ และการรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล การกำหนดมาตรการเว้นระยะห่าง จัดให้มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1-2 เมตร ลดจำนวนบุคลากรในพื้นที่ทำงานพร้อมกัน ส่งเสริมการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) หากเป็นไปได้ การจัดการบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุม ทางเดิน ให้มีจุดนั่ง จุดยืน หรือพักรอ ที่ชัดเจน และให้มีการเว้นระยะห่าง ตรวจวัดอุณหภูมิบุคลากรก่อนเข้าสถานที่ทำงาน กำหนดให้บุคลากรที่มีอาการป่วยหยุดงานและพบแพทย์ รวมถึงมีวางแผนการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข จัดเตรียมบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอ ให้การรักษาผู้ป่วยโควิด-19 ตามแนวทางที่กำหนด ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยโควิด-19 และจัดหาบุคลากรสนับสนุน เช่น เจ้าหน้าที่คัดกรอง เจ้าหน้าที่สอบสวนโรค

“เรามีแนวทางการวางแผนที่ครอบคลุมการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด การตรวจสอบพื้นที่ทำงาน การจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน หน้ากากอนามัย เจล กำหนดให้มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ ส่งเสริมการล้างมือ การกำหนดมาตรการเว้นระยะ ส่งเสริมการทำงานแบบ Work from Home การวางแผนจัดการบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“วางแผนการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข จัดเตรียมบุคลากรทางการแพทย์ ให้การรักษาผู้ป่วยโควิด-19 ตามแนวทางที่กำหนด ดูแลผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงในห้องแยกโรค การให้การดูแลผู้ป่วยหลังออกจากโรงพยาบาล การฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยโควิด-19” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

2) ขั้นตอนการจัดการองค์กร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า อบจ. สุราษฎร์ธานี มีหน้าที่เป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนในด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการในเรื่องเกี่ยวข้องกับโควิด-19 และยังเรื่องทั่วไปไปยังให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร มีการจัดทำโครงการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานดังนี้

2.1) ฝ่ายบริหาร อบจ. สุราษฎร์ธานี มีอำนาจสูงสุดในการบริหาร อบจ. สุราษฎร์ธานี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การบริหารงาน การวางแผน อำนาจในการสั่งการ อำนาจในการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น อำนาจในการตัดสินใจในงานทุกๆ เรื่อง รวมถึงเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายมาจากส่วนราชการส่วนกลางหรือจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน

2.2) กองการประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี ปฏิบัติงานตามคำสั่งจากฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี สื่อสารระหว่าง อบจ. สุราษฎร์ธานี กับประชาชน เข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ เกี่ยวกับ อบจ. สุราษฎร์ธานี รวมทั้งวิเคราะห์คัดเลือกข้อมูลข่าวสารของทางราชการเกี่ยวกับองค์การบริหาร และจังหวัดสุราษฎร์ธานีไว้ให้บริการประชาชน

2.3) กองการสาธารณสุข อบจ. สุราษฎร์ธานี ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข และตามคำสั่งจากฝ่ายบริหาร มีหน้าที่บริการด้านสุขภาพสาธารณสุขแก่ประชาชน ชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานี และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ สาธารณสุข แก่องค์การประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อกองประชาสัมพันธ์นั้น นำข้อมูลที่ได้ ประชาสัมพันธ์ต่อให้กับประชาชน ผ่านช่องทางทั้งภายในและภายนอก อบจ.จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การจัดการองค์กรของ อบจ. สุราษฎร์ธานี แบ่งหน้าที่ปฏิบัติงานไว้ตามโครงสร้างอย่างชัดเจน โดยมีผู้บริหาร อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นผู้บริหารสูงสุด สั่งการไปยังหัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ และหัวหน้ากองสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม และร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

“การปฏิบัติงานของกองงานประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามหน้าที่ที่สั่งการ โดยฝ่ายบริหาร อบจ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไปยังหัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ไปจนถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ในการบริหารจัดการข้อมูล การจัดการองค์กรจะยึดหลักการทำงานเป็นทีม และร่วมกันปฏิบัติตาม Action Plan” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานภายใน อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยมีโครงสร้างการปฏิบัติงาน งานที่เป็นรูปธรรมผ่านช่องทางของ อบจ. สุราษฎร์ธานี แนวทางการจัดการองค์กรที่สำคัญในช่วงโควิด-19 มีการวางแผนและเตรียมความพร้อม โดยวิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 ต่อธุรกิจในทุกด้าน เช่น การผลิต การขาย การตลาด การเงิน และบุคลากร จัดการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การแพร่ระบาดของโรคใหม่ การปิดเมือง หรือการขาดแคลนแรงงาน รวมถึงการสร้างช่องทางสื่อสารที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

“การวางแผนและเตรียมความพร้อม วิเคราะห์ผลกระทบ เช่น การผลิต การขาย การตลาด การเงิน และคน จัดการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการสร้างช่องทางสื่อสารที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

3) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า อบจ. สุราษฎร์ธานี ปัจจุบันไม่มีอัตรากำลังชัดเจน บุคลากรของกองการประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีจำนวนน้อย และเป็นบุคลากรจากกองประชาสัมพันธ์โดยตรง ประกอบด้วย

3.1) หัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยเป็นข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.2) เจ้าหน้าที่กองการประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยเป็นเจ้าหน้าที่อัตราจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.3) เจ้าหน้าที่กองการสาธารณสุข ฝ่ายข้อมูล อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยเป็นเจ้าหน้าที่อัตราจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการสัมภาษณ์ พบว่า อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการประชุมตามแผนปฏิบัติการการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส ร่วมกับฝ่ายบริหาร อบจ.จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน นำการประชุมตามแผนปฏิบัติการนั้นมาร่วมประชุมกันในลักษณะประชุมย่อย เพื่อวางแผนและมอบหมายภาระงานกันให้ชัดเจน โดยการดำเนินงานไปยังหัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี ซึ่งดำเนินงานในรูปแบบจากบนลงล่าง โดยมีวิธีการ 2 วิธี คือ เรืองเร่ร่คว่น ใช้วิธีการสั่งการด้วยวาจา ตามลำดับขั้นตอนของการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่กองการประชาสัมพันธ์สามารถปฏิบัติงานได้ทันที เพราะการสั่งการด้วย

วาทา หมายถึง เรื่องสั่งการมีความสำคัญและเร่งด่วนมาก และไม่สามารถให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานของราชการได้ และเรื่องไม่เร่งด่วน ใช้วิธีการสั่งการทางออนไลน์ คือ ระบบงานภายในหรือประสานงานเป็นการภายในไลน์กลุ่ม (Line Group) เพราะการสั่งการว่าระบบออนไลน์ หมายถึง เรื่องสั่งการไม่เร่งรีบ ไม่เร่งด่วน และถือเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ทั้งนี้ การสั่งการช่วยให้ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย

“การสั่งการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้รูปแบบการสั่งการแบบบนลงล่างเพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร ทำให้การดำเนินงาน และสามารถแบ่งงานด้วยความเข้าใจและไม่สร้างความสับสนให้ผู้ปฏิบัติงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสื่อสารเรื่องโควิด-19 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จะทำตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น การสร้างความตระหนักรู้ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ลดความวิตกกังวล และส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรการ และเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูป และนำเสนอตามความถี่ในการสื่อสารที่วางแผนไว้ เช่น รายวัน รายสัปดาห์ หรือตามสถานการณ์

“การสื่อสารเรื่องโควิด จะทำตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และตามความถี่ในการสื่อสารที่วางแผนไว้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

4) ขั้นตอนการประสานงาน พบว่า การประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมาจากหน่วยงาน 2 ส่วน คือ

4.1) กองการสาธารณสุข อบจ. สุราษฎร์ธานี มีหน้าที่ประสานส่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ป่วย อาการป่วยของโรคโควิด-19 ประกอบกับ ตรวจสอบข้อมูลด้านสุขภาพ และตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับยอดผู้ป่วยโควิด-19

4.2) กองการประชาสัมพันธ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีหน้าที่นำข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ประกอบด้วย ชิ้นงานด้านยอดผู้ป่วยประจำวัน ชิ้นงานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคโควิด-19 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการฉีดวัคซีนโรคโควิด-19 ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนำไปเผยแพร่สู่ประชาชน

“กองการสาธารณสุข ประสานส่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ป่วย อาการป่วยของโรคโควิด ประกอบกับตรวจสอบข้อมูลด้านสุขภาพ และยอดผู้ป่วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

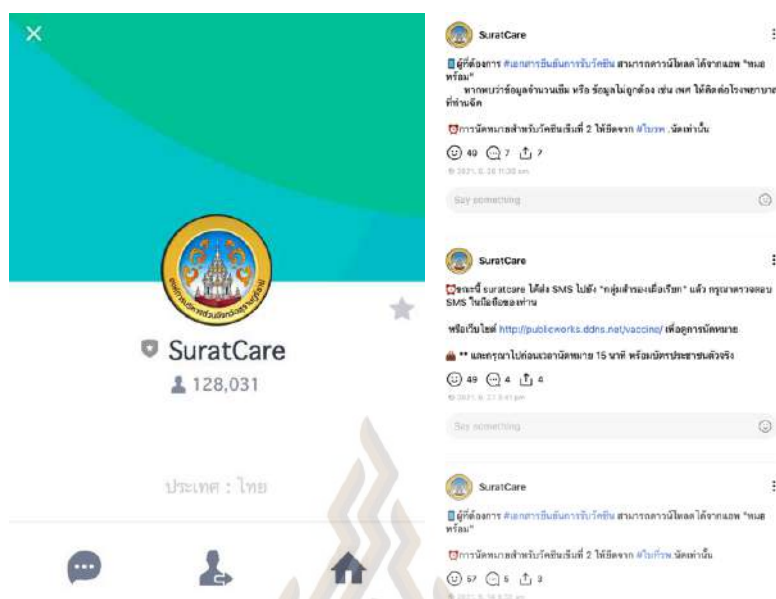
“กองงานประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการนำข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งเกี่ยวกับโรคโควิด มาไว้ในแฟ้มข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5.1.3 กลยุทธ์การสื่อสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

อบจ. สุราษฎร์ธานี มีกลยุทธ์การสื่อสารกับประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและมีผลสำเร็จสูงสุดแก่องค์กร โดยมีวิธีและกลยุทธ์การสื่อสาร ดังนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน อบจ. สุราษฎร์ธานี มีจะกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจนว่า อบจ. สุราษฎร์ธานี จะสื่อสารเพื่อใครเรื่องอะไร ใช้วิธีการสื่อสารใด และผลตอบรับของการสื่อสารนั้นเป็นอย่างไร เช่น อบจ. สุราษฎร์ธานี มีโครงการฉีดวัคซีนเพื่อประชาชน จำนวน 50,000 คน ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ว่าการสื่อสารเรื่องนี้จะไปถึงคน 50,000 คน ได้อย่างไร เช่น การโพสต์หน้าเฟซบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) หรือการใช้ช่องทางไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) ของ อบจ.จังหวัดสุราษฎร์ธานี

“ก่อนการสื่อสารจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสารก่อน ต้องการสื่อสารเรื่องอะไร เพื่อใคร ใช้วิธีการใด และผลตอบรับคืออะไร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)



รูปที่ 5.1 ไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) และไทม์ไลน์ของ อบจ.จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ที่มา: ผู้วิจัย

2) การเลือกกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารอย่างถูกต้อง การเลือกกลุ่มเป้าหมายของ อบจ. สุราษฎร์ธานีนั้น ใช้กลยุทธ์การเลือกกลุ่มเป้าหมาย โดยเป็นผู้ที่อาศัยและพักพิงอยู่จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นหลัก อาจมีประชาชนทั่วไป หรือผู้ที่สนใจเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นกลุ่มเป้าหมายรอง เพราะโรคโควิด-19 นั้น เป็นโรคอุบัติใหม่ เพื่อให้ทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารด้านโรคโควิด-19 ได้อย่างทันทั่วถึง

“ใช้กลยุทธ์การเลือกกลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้ที่อาศัยและพักพิงอยู่ในจังหวัดเป็นหลัก อาจมีประชาชนทั่วไป หรือผู้ที่สนใจเป็นกลุ่มเป้าหมายรอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

3) ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม อบจ. สุราษฎร์ธานี ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางสื่อโซเชียลออนไลน์เป็นหลัก และโฆษณาจอแอลอีดี สื่อวีดิทัศน์ พร้อมทั้งช่องใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีการใช้การสื่อสารแบบดั้งเดิม เช่น ทางวิทยุกระจายเสียงชุมชน การประกาศผ่านหอกระจายข่าว เนื่องจากในพื้นที่ห่างไกล อาจไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การใช้ช่องทางการกล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นการใช้องค์ทางการสื่อสาร เพื่อกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมแก่ผู้ที่จะได้รับข่าวสาร

“เราใช้เฟซบุ๊กของ อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นช่องทางหลัก เพราะประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, วันที่ 22 มีนาคม 2567)

“หนึ่งในปัญหาหลักที่เราพบคือ การกระจายข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลซึ่งไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ต้องอาศัยการสื่อสารแบบดั้งเดิม เช่น การประกาศผ่านหอกระจายข่าว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

4) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ใช้การสื่อสารในรูปแบบภาษาเขียน ใช้การสื่อสารผ่านตัวอักษรเป็นหลัก อบจ. สุราษฎร์ธานี ใช้การสื่อสารผ่านภาษาที่เป็นภาษาราชการ ประกอบกับการสื่อสารในภาษาราชการเป็นภาษาสากลที่คนไทยใช้ในการสื่อสารมากที่สุด และเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับรองลงมา ภาษาที่ใช้การสื่อสารเป็นภาษาถิ่นได้ เช่น ในรูปแบบวิดิทัศน์ในยูทูป จะใช้ภาษาใต้ในการสื่อสารกับประชาชนโดยเฉพาะ เนื่องจากชาวสุราษฎร์ธานี เป็นพื้นที่ของภาคใต้และประชาชนมักใช้ภาษาใต้ในการพูดเป็นกิจวัตรในส่วนใหญ่ จึงทำให้การสื่อสารในรูปแบบวิดิทัศน์ต้องใช้ภาษาใต้เพื่อการสื่อสาร

“เราใช้การสื่อสารผ่านออนไลน์เป็นหลัก ภาษาที่ใช้ก็จะเป็นภาษาเขียน ในรูปแบบอักษรจะเป็นทางราชการ รวมถึงการใช้ภาษาใต้ในการสื่อสารผ่านวิดีโอ เพราะส่วนใหญ่จะยังคงใช้ภาษาใต้ และเข้าใจได้ง่ายกว่าภาษาไทย หรือภาษาราชการ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ภาษาใต้ ประชาชนในจังหวัดจะคุ้นเคย และอาจช่วยบรรลุดัตุประสงค์การสื่อสารมากกว่าภาษาไทย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5) การรับฟังและเข้าใจจากผู้รับสาร เนื่องจาก อบจ. สุราษฎร์ธานี ไม่มีช่องทางการรับฟังจากผู้รับสารหรือประชาชนชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานีในช่องทางต่าง ๆ ที่เป็นการสื่อสารโดยตรงทั้งในระบบราชการองค์กรและผู้บริหาร แต่มีช่องทางการสื่อสารคือการโทรศัพท์เข้ามาที่ อบจ. รวมถึงผ่านทางเฟซบุ๊ก โดยประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้โพสต์ รูปภาพ วิดีโอ หรือบทความ เพื่อแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถคลิกหรือแสดงสามารถแชร์โพสต์ สามารถกล่าวถึงหรือแท็กผู้อื่นในโพสต์หรือความคิดเห็น ส่วนยูทูป ประชาชน

สามารถแสดงความคิดเห็นได้ วิดีโอ เพื่อแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกดไลค์หรือกดไม่ชอบ สามารถแชร์วิดีโอไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ หรือส่ง给朋友 สามารถแสดงความคิดเห็นและถามคำถามในช่องแสดงความคิดเห็นได้วิดีโอ การสื่อสารเหล่านั้นจะทำให้ผู้บริหารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี รับฟังเสียงของประชาชนและทำให้ประชาชนยึดมั่นและมั่นใจเกี่ยวกับการบริหารของ อบจ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี

“ไม่ได้มีช่องทางในการรับฟังประชาชนโดยตรง จะมีช่องทางเฟซบุ๊กเป็นหลัก ที่มีประชาชนแจ้งข่าวสาร แจ้งปัญหา ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะเข้ามา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ส่วนใหญ่ประชาชนจะโทรศัพท์เข้ามา และก็เฟซบุ๊กของ อบจ. ในการติดต่อสื่อสาร เราก็มีการเข้าไปดู หากประชาชนต้องการอะไร ก็จะนำไปเสนอต่อไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ -, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

6) วิธีการสื่อสารที่หลากหลาย นอกจากการสื่อสารผ่านทางสื่อโซเชียลออนไลน์เป็นหลักแล้ว อบจ. สุราษฎร์ธานี ยังใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ประชาชนของจังหวัดสุราษฎร์ธานีในรูปแบบต่าง ๆ หลากหลายวิธี เช่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีสถานีโทรทัศน์ กรมประชาสัมพันธ์ของพื้นที่ภาคใต้ มีการนำเสนอผ่านทางโทรทัศน์ของจังหวัด นอกจากนี้ นายก อบจ. สุราษฎร์ธานี ยังเคยได้รับเกียรติออกรายการโทรทัศน์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารและข่าวประชาสัมพันธ์ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี รวมถึงการมีสถานีวิทยุกระจายเสียงเป็นของตัวเองเพื่อเป็นกระบอกเสียงและช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยพบว่า ชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานียังมีการรับฟังวิทยุกระจายเสียงอยู่ จึงเป็นช่องทางอีกช่องทางหนึ่ง ในการรับรู้ข่าวสารของ อบจ.จังหวัดสุราษฎร์ธานี

“ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ เราก็จะมีช่องทางวิทยุของจังหวัดทางโทรทัศน์ เพื่อเป็นตัวเลือกหนึ่งในการสื่อสารไปถึงประชาชน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ องค์การถือว่าการใช้โซเชียลมีเดียเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่ประชาชนบางส่วนมองว่า ช่องทางนี้ยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ไม่มีสมาร์ตโฟน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, วันที่ 22 มีนาคม 2567)



รูปที่ 5.2 การสื่อสารผ่านวิทยุกระจายเสียงชุมชน

ที่มา : แอปพลิเคชันไลน์บัญชี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564



รูปที่ 5.3 การสื่อสารผ่านรายการโทรทัศน์ช่อง NBT วันที่ 6 สิงหาคม 2564

ที่มา: ช่อง NBT, 2564

7) การติดตามผลและปรับปรุงการสื่อสาร เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ การติดตามผลช่วยให้ อบจ. สุราษฎร์ธานี ทราบว่าการสื่อสารมีประสิทธิภาพหรือไม่ และส่วนใดที่ควรปรับปรุง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็น มีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ บันทึกข้อมูล และจัดทำรายงานเพื่อนำไปวิเคราะห์ นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เลือกเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร และปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้ดึงดูดความสนใจ

“เรามีการติดตามผลและปรับปรุงการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการโทรศัพท์เพื่อรับทราบ และนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“การสำรวจความคิดเห็น เก็บรวบรวมอย่างสม่ำเสมอ เป็นระบบ นำไปวิเคราะห์ นำมาปรับปรุงการสื่อสารในด้านต่าง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5.1.4 การสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร พบว่า การสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนในจังหวัดในการรับรู้เรื่องโควิด-19 เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค อบจ. สุราษฎร์ธานี การสร้างความเชื่อมั่นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และการสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันตนเองและส่วนรวม จากการสัมภาษณ์ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีแนวทางและข้อเสนอแนะในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนดังนี้

1) การสื่อสารที่โปร่งใสและสม่ำเสมอ โดยประชาชนควรได้รับข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น กระทรวงสาธารณสุข องค์การอนามัยโลก (WHO) การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และควรหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลจากแหล่งที่ไม่ได้รับการยืนยันหรือข่าวลือ การสื่อสารข้อมูล

สถานการณ์โควิด-19 อย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์ มีการชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเมื่อมีข่าวลือหรือข้อมูลที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและหลีกเลี่ยงศัพท์ทางการแพทย์ที่ซับซ้อน

“การสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน ต้องสื่อสารอย่างโปร่งใส มีความสม่ำเสมอ มีแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“หลีกเลี่ยงเผยแพร่ข่าวที่ไม่มีที่มา หากมีข่าวลือ จะต้องมีการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ศัพท์การแพทย์ที่ซับซ้อน และมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอและทันต่อเหตุการณ์ในตอนนั้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

2) การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เป็นสิ่งสำคัญในการเข้าถึงประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงการระบาด เนื่องจากประชาชนทุกกลุ่มอาจมีการใช้ช่องทางต่างกัน และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยจะช่วยลดความวิตกกังวลและป้องกันการแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิดพลาด การให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลจากหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ และโซเชียลมีเดียของ อบจ. สุราษฎร์ธานี สามารถช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

“มีการใช้ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนที่ต่างพื้นที่ ต่างช่วงวัย ได้รับข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่อย่างทั่วถึง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

3) การสร้างความเข้าใจและความตระหนัก มีการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 อธิบายเกี่ยวกับอาการ การแพร่กระจาย และวิธีการป้องกันโรค ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนและประโยชน์ของการฉีดวัคซีน คอยเน้นย้ำความสำคัญของการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน การส่งเสริมการสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือบ่อย ๆ และการเว้นระยะห่างทางสังคม การให้ข้อมูล

เกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนดและเหตุผลที่ต้องปฏิบัติตาม รวมถึงมีการอธิบายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เช่น การระบาดของสายพันธุ์ใหม่ การปรับเปลี่ยนมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและไม่ตื่นตระหนก

“นำเสนอเพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงโควิด-19 อาการ การแพร่ระบาด การป้องกัน ข้อมูลเรื่องวัคซีน จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและไม่ตื่นตระหนก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“คอยเน้นย้ำการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือบ่อย ๆ และการเว้นระยะตามกำหนด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“การอธิบายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจและประชาชนจะได้ไม่หวาดกลัวจนเกินไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

4) การสร้างความไว้วางใจ มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ชี้แจงข้อสงสัยและตอบคำถามของประชาชนอย่างตรงไปตรงมา เปิดช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการดำเนินงาน มีการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการควบคุมและป้องกันโรค การสนับสนุนและให้กำลังใจแก่บุคลากรทางการแพทย์และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

“ความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับโควิด ชี้แจงข้อสงสัยและตอบคำถามของประชาชนอย่างตรงไปตรงมา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของ อบจ.” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน สนับสนุนและให้กำลังใจทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, วันที่ 22 มีนาคม 2567)

5) การจัดการข้อมูลเท็จ เนื่องจากข้อมูลเท็จ สามารถสร้างความสับสน ความกลัว และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่มีอยู่ ดังนั้นการจัดการข้อมูลเท็จเกี่ยวกับโควิด-19 จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างรอบคอบและมีระบบ ควรมีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ก่อนที่จะเผยแพร่ต่อ ชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องเมื่อพบข้อมูลเท็จ และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการแยกแยะข้อมูลที่ต้องการและข้อมูลเท็จ ส่งเสริมการใช้สื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

“ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ก่อนที่จะเผยแพร่ และเมื่อพบข้อมูลเท็จ ควรแก้ไขและชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างรอบคอบและมีระบบ และให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่ถูกต้องในสถานการณ์วิกฤต” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5.1.5 สื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้รับความสนใจจากประชาชน

สื่อของ อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นช่องทางที่สำคัญในการสื่อสารข้อมูลและบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งมักจะได้รับความสนใจจากประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งการบริการด้านสาธารณสุข มาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 และการพัฒนาเศรษฐกิจ จะมีความสำคัญในการสร้างการรับรู้และการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่ อบจ. จัดทำขึ้นเพื่อควบคุมการระบาดของโรค และยังช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง อบจ. กับประชาชน สื่อของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ที่ได้รับความสนใจจากประชาชนจะมีหลายรูปแบบ ได้แก่

1) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นช่องทางหลักที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวาง เช่น การประกาศข่าวสาร การเผยแพร่กิจกรรมหรือโครงการที่สำคัญในพื้นที่ หรือการแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 รวมถึงช่องทางไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) ที่ เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่

อบจ. สุราษฎร์ธานี สามารถใช้ในการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะในการแจ้งเตือนข่าวสารหรือการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

“เฟซ เป็นช่องทางหลักที่ อบจ. ใช้เผยแพร่ข้อมูล รวดเร็ว เข้าถึงได้กว้างขวาง ประชาชนให้ความสนใจ เพราะเข้าถึงได้ง่าย มีรายละเอียดชัดเจน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ประชาชนส่วนใหญ่จะใช้ไลน์ออฟฟิเชียล เป็นช่องทางหนึ่งที่ อบจ. ใช้ในการสื่อสาร การแจ้งเตือนข่าวสาร การรับ ฟังความคิดเห็น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

2) เว็บไซต์ (Website) ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการ เว็บไซต์จะมีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัย เช่น การจัดการโควิด-19 การรับวัคซีน หรือมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนด

“เว็บไซต์ก็มีประชาชนใช้จำนวนหนึ่ง มีการอัปเดตข้อมูล มีเนื้อหา รายละเอียดของข่าวสารเกี่ยวกับโควิด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“เท่าที่ผ่านมา ประชาชนในสุราษฎร์ฯ ก็ยังคงใช้เว็บไซต์ในการข้อมูล การรับข่าวสาร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

3) การออกอากาศทางวิทยุท้องถิ่น เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีความสำคัญในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่อาจไม่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลมีเดีย การใช้วิทยุในการเผยแพร่ข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับการระบาดของโควิด-19 หรือการส่งเสริมการเข้ารับวัคซีนถือเป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารผ่านโทรทัศน์ท้องถิ่น สถานีโทรทัศน์ในระดับจังหวัดสามารถใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เช่น รายงานสถานการณ์โควิด การรณรงค์ให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการที่จำเป็น

“วิทยุท้องถิ่น ก็ยังคงได้รับความสนใจจากประชาชน สำหรับคนที่ไม่มีเน็ต ก็สามารถได้รับข่าวสารจากเสียงตามสาย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“สถานีโทรทัศน์ในระดับจังหวัด สามารถใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับโควิด ประชาชนก็ยังให้ความสนใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

4) การจัดงานประชุมและสัมมนาออนไลน์ ในช่วงโควิด-19 อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการจัดประชุมหรือสัมมนาผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Zoom, Google Meet เป็นที่นิยมมาก มีการให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันโควิด-19 หรือให้คำแนะนำในการใช้บริการของ อบจ. ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 อย่างมีประสิทธิภาพ

“การจัดงานประชุมและสัมมนาออนไลน์ก็มีประชาชนจำนวนมากเข้าร่วม ในช่วงโควิด-19 การให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับโควิด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5) การมีส่วนร่วมจากผู้นำท้องถิ่น เช่น หัวหน้าหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน หรือสมาชิกสภาท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับประชาชน โดยการจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง การจัดกิจกรรมในลักษณะนี้มักจะได้รับคำตอบที่ดีในกลุ่มคนที่อาศัยในชุมชนท้องถิ่นที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางออนไลน์ได้ง่าย แต่ก็ต้องอยู่ในมาตรการที่กำหนดไว้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

“การใช้ผู้นำท้องถิ่น ในการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโควิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดกิจกรรม ก็เป็นสิ่งที่ประชาชนให้ความสนใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5.1.6 การใช้ประโยชน์ของสื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 อบจ. สุราษฎร์ธานี มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์แก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดและลดผลกระทบต่อประชาชน โดยการใช้ประโยชน์จากสื่อในการสื่อสารเกี่ยวกับโควิด-19 ของ อบจ. สามารถแบ่งออกเป็น ดังนี้

1) การสื่อสารกับประชาชน เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโควิด-19 ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น นโยบาย โครงการ กิจกรรม และบริการต่าง ๆ ของ อบจ. ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย วิทยุชุมชน และวารสาร ข่าวแจ้งเดือน หรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนต่าง ๆ ได้ การจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานและการบริการ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การประชุมประชาคม หรือการจัดกิจกรรมอาสาสมัคร เพื่อการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19

“อบจ. ใช้สื่อเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับโควิดให้ประชาชนรับทราบ การแจ้งเดือน สถานการณ์ และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“เป็นช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนต่าง ๆ ได้ แบบสำรวจ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ โดยใช้ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และโซเชียลมีเดียของ อบจ. เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาด มาตรการป้องกัน คำแนะนำด้านสุขภาพ และข้อมูลการรับวัคซีน การใช้สื่อท้องถิ่น วิทยุชุมชนและหอกระจายข่าว เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุข

ในพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประสานงานกับผู้นำชุมชนและอาสาสมัคร เพื่อกระจายข้อมูลไปยังประชาชนในระดับครัวเรือน

“การใช้สื่อเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ ผ่านเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียของ อบจ. เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีการใช้สื่อวิทยุชุมชนในการเข้าถึงประชาชน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ใช้สื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ ประสานงานกับผู้นำชุมชนและอาสาสมัคร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

3) การสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมพฤติกรรมป้องกัน การให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เน้นย้ำเรื่องการสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือ การเว้นระยะห่าง และการหลีกเลี่ยงสถานที่แออัด จัดทำสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมถึงการส่งเสริมการรับวัคซีน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและประสิทธิภาพของวัคซีน ประชาสัมพันธ์จุดบริการวัคซีนและขั้นตอนการลงทะเบียน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลข้างเคียงของวัคซีน การต่อต้านข่าวปลอม ตรวจสอบและชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับโควิด-19 ส่งเสริมให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้

“ใช้สื่อเพื่อสร้างความตระหนักรู้และการป้องกัน การให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“มีการจัดทำสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ รวมถึงการส่งเสริมการรับวัคซีน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

“ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย ประสิทธิภาพของวัคซีน ประชาสัมพันธ์จุดฉีดวัคซีนและการลงทะเบียน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลข้างเคียงของวัคซีน การต่อต้านข่าวปลอม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

4) การสนับสนุนการจัดการสถานการณ์ การใช้สื่อแจ้งข้อมูลการระบาดในพื้นที่แจ้งข้อมูลจำนวนผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา และผู้ที่หายป่วย แจ้งข้อมูลสถานที่ที่มีการระบาดเพื่อการหลีกเลี่ยง การสนับสนุนการจัดการสถานที่กักตัวหรือโรงพยาบาลสนาม ให้ข้อมูลการจัดตั้งและการดำเนินการของสถานที่กักตัวหรือโรงพยาบาลสนาม และแจ้งข้อมูลการสนับสนุนที่ต้องการจากประชาชน

“การใช้สื่อแจ้งข้อมูลการระบาดในพื้นที่ จำนวนผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยที่รักษา ผู้ที่หายป่วย แจ้งสถานที่ที่มีการระบาดเพื่อการหลีกเลี่ยง การสนับสนุนที่กักตัวหรือโรงพยาบาลสนาม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 มีนาคม 2567)

5.2 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป ถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี แบ่งเป็นประเด็น ดังนี้

5.2.1 ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อประชาชนภายใต้การสื่อสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี

การระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตประจำวัน จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง การปิดประเทศและมาตรการล็อกดาวน์ส่งผลให้การขนส่งสินค้าและวัตถุดิบหยุดชะงัก ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถผลิตและส่งมอบสินค้าได้ตามกำหนด เนื่องจากไม่มีคนออกมาใช้ชีวิตตามปกติ นักท่องเที่ยวชะลอ หรือยกเลิกการเดินทาง การท่องเที่ยวชมเขา ผู้บริโภคลดการใช้จ่ายและหลีกเลี่ยงการเดินทาง ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร และค้าปลีกได้รับผลกระทบอย่างหนัก ทำให้รายได้ลดลงอย่างมาก ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากไม่สามารถทนต่อผลกระทบได้ ทำให้ต้องปิดกิจการและเลิกจ้างพนักงาน รายได้ที่ลดลงและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้ประกอบการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ไม่สามารถชำระหนี้สินและค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ แม้ว่าภายหลังการผ่อนคลายมาตรการสถานการณ์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะดีขึ้น แต่ก็ยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ ผู้ประกอบการต้องปรับตัวรูปแบบธุรกิจใหม่ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ การให้บริการแบบเดลิเวอรี่ และการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งอาจต้องใช้เงินลงทุนและทักษะใหม่ ๆ

“การค้าขายได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง เนื่องจากไม่มีคนมาวิ่งออกกำลังกายบริเวณเกาะลำนาค สิ้นค้าหลายรายการหมดอายุและต้องทิ้ง ทำให้รายได้ลดลงหลังการผ่อนคลายสถานการณ์จะดีขึ้นเล็กน้อย แต่ยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“ร้านอาหารได้รับผลกระทบจากการปิดร้านในช่วงแรกและการปิดสวนสาธารณะบ่อยครั้ง ส่งผลให้ยอดขายลดลง จนต้องปรับตัวด้วยการทำเดลิเวอรี่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“ในช่วงมาตรการล็อกดาวน์ ตลาดเจียบเหงา ไม่มีลูกค้า ทำให้ต้องหยุดขายลอตเตอรี่ในบางงวด แม้หลังการปลดล็อกสถานการณ์จะดีขึ้น แต่ยังคงมีความหวาดระแวงจากผู้บริโภค” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การทำงานลำบาก เนื่องจากต้องเดินทางข้ามจังหวัดภายใต้ข้อกำหนดที่เข้มงวด เช่น การตรวจหาเชื้อโควิดและการแสดงเอกสารอนุญาต” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การทำงานในโรงพยาบาลช่วงโควิด-19 มีความยากลำบาก เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทั้งจากโควิดและโรคทั่วไป ทำให้ต้องดำเนินการป้องกันที่เข้มงวด เช่น การสวมหน้ากากอนามัยและใช้เจลล้างมืออย่างต่อเนื่อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

5.2.2 แหล่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ในมุมมองของประชาชน

การสื่อสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ผู้สัมภาษณ์ระบุถึงแหล่งข้อมูลและการสื่อสารของ อบจ. ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลข่าวสาร จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบจ. สุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 จากสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) และยูทูบ (Youtube) รวมถึงเสียงตามสาย ในวิเทศชุมชน ช่วยให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ

“ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับโควิดจากสื่อเฟซบุ๊กของ อบจ.” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“ใช้เฟซ เว็บบ์ไซต์ และมีการติดตามผ่านยูทูปบ้าง สื่อต่างกัน ก็มีเนื้อหาข่าวสารต่างกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“เสียงตามสายและการประชาสัมพันธ์ในองค์กรช่วยให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

2) เนื้อหาที่ อบจ. สุราษฎร์ธานี เผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ได้แก่

2.1) ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาด จำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่และสะสมในพื้นที่ ข้อมูลผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาและผู้ที่หายป่วย การแจ้งเตือนพื้นที่เสี่ยงและสถานที่ที่มีการระบาด

2.2) มาตรการป้องกันและควบคุมโรค คำแนะนำในการปฏิบัติตาม มาตรการป้องกัน เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือ การเว้นระยะห่าง และการหลีกเลี่ยงสถานที่แออัด ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการล็อกดาวน์ การจำกัดการเดินทาง และการปิดสถานที่ต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการการตรวจหาเชื้อโควิด-19 และสถานที่ตรวจ

2.3) ข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีน ความปลอดภัยและประสิทธิภาพของวัคซีน การประชาสัมพันธ์จุดบริการวัคซีนและขั้นตอนการลงทะเบียน และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลข้างเคียงของวัคซีน

2.4) ข้อมูลการดูแลสุขภาพ คำแนะนำในการดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคโควิด-19 และการสังเกตอาการตนเอง และข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อหน่วยงานสาธารณสุขเมื่อมีอาการป่วย

2.5) ข้อมูลการช่วยเหลือและสนับสนุน ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการขอรับความช่วยเหลือสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 การต่อต้านข่าวปลอม และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

“ข้อมูลท้องที่การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ได้แก่ ยอดผู้ป่วย ยอดผู้เสียชีวิต มาตรการป้องกัน และข้อมูลเกี่ยวกับการฉีดวัคซีน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การจัดฉีดวัคซีนซิโนฟาร์มให้พ่อค้าแม่ค้าในตลาด พร้อมรณรงค์ให้ปฏิบัติตามมาตรการ เช่น การสวมหน้ากาก การฉีดพ่นฆ่าเชื้อ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“คำแนะนำในการดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจ อาการของโรคโควิด-19 และการสังเกตอาการตนเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อหน่วยงานสาธารณสุขเมื่อมีอาการป่วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“มาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ การขอรับความช่วยเหลือสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

5.2.3 ผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี

การสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบบ่อยมากต่อผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความซับซ้อนและแตกต่างกันไปตามประเภทธุรกิจ ขนาดของกิจการ และช่องทางการสื่อสารที่ใช้ ดังนี้

1) ผลลัพธ์เชิงบวก ผู้ประกอบการธุรกิจ มีการปรับตัวสู่ช่องทางออนไลน์ เนื่องด้วยสถานการณ์บังคับให้ผู้ประกอบการหันมาใช้ช่องทางออนไลน์ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เช่น การขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน และการทำการตลาดออนไลน์ ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ประกอบการที่สื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถสร้างความไว้วางใจและความภักดีจากลูกค้าได้ และการใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียในการสื่อสารกับลูกค้า ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ มีการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร สถานการณ์ที่ยากลำบากทำให้ผู้ประกอบการหันมาสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจมากขึ้น เช่น การร่วมกันจัดโปรโมชั่น การแลกเปลี่ยนทรัพยากร และการ

แบ่งปันข้อมูล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถผ่านพ้นวิกฤตและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

“มีการปรับตัวสู่ช่องทางออนไลน์ การขายสินค้า การให้บริการ และการทำการตลาดออนไลน์ มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้น ประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียในการสื่อสารกับลูกค้า ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การสื่อสารช่วยสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร การร่วมกันจัดโปรโมชั่น การแลกเปลี่ยนทางการแบ่งปันข้อมูล” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

2) ผลลัพธ์เชิงลบ เกิดความไม่แน่นอนทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงมาตรการควบคุมโรคอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการวางแผนธุรกิจได้ยาก และต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนจากภาครัฐ ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสับสนและวิตกกังวล การสูญเสียรายได้ ธุรกิจจำนวนมากได้รับผลกระทบจากการปิดกิจการหรือการลดจำนวนลูกค้า ทำให้รายได้ลดลงอย่างมาก การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพสินค้าหรือบริการ อาจทำให้ผู้ประกอบการสูญเสียโอกาสในการขาย เกิดความเครียดและความวิตกกังวล ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับความเครียดและความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตของธุรกิจและพนักงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป อาจทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเครียดและหมดกำลังใจ

“การสื่อสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงมาตรการควบคุมโรคอย่างรวดเร็ว ทำให้วางแผนธุรกิจได้ยาก และต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนจากภาครัฐ ทำให้ผู้รู้สึกเกิดความสับสนและวิตกกังวล” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ ทำให้สูญเสียโอกาสในการขาย เกิดความเครียดและความวิตกกังวล ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับความเครียดและความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตของธุรกิจและพนักงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)

“การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป อาจทำให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนเกิดความเครียดและหมดกำลังใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มีนาคม 2567)



บทที่ 6

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส และแนวทางการจัดการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ของการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาสื่อที่การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส รวมทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป จำนวน 5 คน สรุปผลอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

6.1 สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัยไว้ ดังนี้

6.1.1 การศึกษาสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์การการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือวารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี เป็นวารสารที่เผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ จัดทำโดย อบจ.สุราษฎร์ธานี เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และผลงาน ให้ประชาชนได้รับทราบ มีทั้งหมด 95 ฉบับ ในส่วนที่มีการนำเสนอการณเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส มีทั้งสิ้น 8 ฉบับ โดยสรุปภาพรวมการนำเสนอของวารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี ได้ ดังนี้

1) การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการป้องกัน การสวมใส่หน้ากาก ใช้เจลล้างมือ การขอความร่วมมืองด หรือชะลอการเดินทางข้ามจังหวัด

2) การลงพื้นที่ช่วยเหลือ ให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ประชาชน และบุคลากรทางการแพทย์

3) การมอบอาหาร เครื่องดื่ม ถุงยังชีพ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ชุดตรวจ ชุด PPE ตู้ความดัน 2 ระบบ การจัดทำตู้ปันสุข

4) การเยี่ยมจุดคัดกรอง และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

5) การจัดสรรวัคซีนให้ประชาชนในพื้นที่ให้อย่างทั่วถึง

6) การนำเสนอการเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโควิด-19

7) การให้ความรู้เกี่ยวกับโควิด-19

8) การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปิดใช้สถานที่สาธารณะต่าง ๆ

9) การนำเสนอการเรียนรู้ออนไลน์ของโรงเรียนในพื้นที่

10) กีฬาสามัคคีสัมพันธ์สู้ภัยโควิด-19 และการแข่งขันฟุตบอลนัดพิเศษ เพื่อผ่อนคลายความเครียด

6.1.2 การศึกษาสื่อสังคมออนไลน์

จากการศึกษาเว็บไซต์ (Website) ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ ครอบคลุมประเด็นมาตรการป้องกันและควบคุมโรค การจัดตั้งจุดคัดกรองหรือจุดตรวจโควิด-19 การสนับสนุนการฉีดวัคซีนโควิด-19 ในพื้นที่ การสนับสนุนด้านสาธารณสุข การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโรงพยาบาลและหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัด การจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ การให้ความช่วยเหลือผู้ที่กักตัวหรือรักษาตัวที่บ้าน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถานการณ์โควิด-19 ในพื้นที่ และการนำเสนอการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน สมัครเพื่อรับวัคซีน

2) ภาพกิจกรรม เป็นภาพบรรยากาศเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา ส่วนใหญ่เป็นภาพกิจกรรมของผู้บริหารของ อบจ. ลงพื้นที่ติดตามและให้กำลังใจ หน่วยคัดกรองผู้ป่วยโควิด-19 เยี่ยมเยียนประชาชน ดำเนินการการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ภาพการร่วมแบ่งปันน้ำใจสู้ภัยโควิด-19 รวมถึงภาพบุคลากรทางการแพทย์ทำงานอย่างหนัก ผู้คนต่อแถวรอรับการฉีดวัคซีน ภาพผู้คนยังคงสวมหน้ากากอนามัยในบางสถานที่

3) ข้อมูลสถานการณ์รายวัน จำนวนผู้ติดเชื้อใหม่ในแต่ละวัน แยกตามอำเภอ จำนวนผู้ติดเชื้อสะสม จำนวนผู้เสียชีวิตที่มีสาเหตุมาจาก COVID-19

การสื่อสารผ่านเฟสบุ๊ก ของ อบจ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสารระหว่าง อบจ. กับประชาชนในพื้นที่ มีการนำเสนอการณเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ดังนี้

1) มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การประชาสัมพันธ์นำเสนอมาตรการเพื่อป้องกัน การแจ้งให้หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการประชุมใด ๆ ที่มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 50 คน การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลไม่น้อยกว่า 1 เมตร การใช้ห้องประชุม ให้หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องปรับอากาศ โดยใช้วิธีเปิดหน้าต่างทดแทน การขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ / ผู้มาติดต่อราชการสวมใส่หน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า หลีกเลี่ยงหรือทำความสะอาดอวัยวะ หลังการสัมผัสจุดเสี่ยงต่าง ๆ

2) การสั่งปิดสถานบันเทิง สถานบริการ สถานประกอบการที่เปิดให้บริการในลักษณะที่คล้ายกับสถานบริการทุกแห่ง แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และการกำหนดวันเวลาการเปิดบริการของร้านสะดวกซื้อ

3) การนำผู้ความดัน 2 ระบบ (บวกและลบ) ชุดตรวจ Rapid-Test Covid และวัสดุอุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และการออกหน่วยคัดกรองผู้ป่วยเชิงรุก

4) การเปิดลงทะเบียนเพื่อรับการตรวจโควิด-19

5) การเชิญชวนประชาชนผู้สนใจลงทะเบียนจอง / ขอรับวัคซีนซิโนฟาร์ม

6) การประชุมแนวทางการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคนำเสนอผลการประชุม นโยบายและมาตรการในการช่วยเหลือพี่น้องประชาชน ในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคโควิด-19

7) การเร่งฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อตามสถานที่ต่าง ๆ ในจังหวัด

8) การรายงาน Timeline ผู้ป่วยโควิด-19 เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด

9) การเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดใหม่ของโควิด-19 / การจัดกิจกรรมฉลองปีใหม่ 2564 และการจัดกิจกรรมวันเด็ก

10) การประชาสัมพันธ์การป้องกันโคโรนาไวรัส

ด้านการสื่อสารผ่านยูทูป (Youtube) อบจ.สุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอสถานการณ์เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส ในช่วงการระบาดที่ผ่านมา ในคลิปวิดีโอที่สื่อสารผ่านยูทูปมีการเชิญชวน ขอความร่วมมือของประชาชน มอบกำลังใจ ผ่านเสียงปรบมือ ให้กับเหล่าบุคลากรทางการ

แพทย์และพยาบาลสู้โควิด-19 และคลิปวิดีโอเกี่ยวกับโครงการตรวจคัดกรองสุขภาพเชิงรุก จากใจครอบครัว อบจ. สุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาสื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีองค์ประกอบของการสื่อสาร คือ อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ทำหน้าที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สารที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโควิด-19 โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานีในรูปแบบออนไลน์ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูป (Youtube) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อสื่อสารไปให้ผู้รับสารคือ ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงคนอื่น ๆ ที่สนใจ สอดคล้องกับการศึกษาของคณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551, น.18) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งสาร (Source) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ สาร (Message) เรื่องราวที่มีความหมาย สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร เช่นเดียวกับผลการศึกษาของการวิจัยนี้

ด้านวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือเพื่อแจ้งให้ทราบ การสื่อสารเพื่อบอกกล่าวหรือชี้แจง ข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโคโรนาไวรัส เพื่อสร้างความพอใจ เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการป้องกันอย่างเคร่งครัด เพื่อเรียนรู้ สื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้าใจธรรมชาติของไวรัสและสามารถป้องกันตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจ ให้ประชาชนสามารถสังเกตอาการของตนเองและรีบเข้ารับการตรวจหาเชื้อหากสงสัยว่าติดเชื้อ การรายงานผลกระทบของการแพร่ระบาดต่อสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน การเรียน และการใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับคณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551, น. 17) ในเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือเพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อสอนหรือให้การศึกษา เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ และเพื่อเรียนรู้ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจ เช่นเดียวกับการศึกษานี้ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ บอกกล่าวหรือชี้แจง สร้างความพอใจ เสนอหรือชักจูงใจ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ด้านรูปแบบของการสื่อสาร พบว่า วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นวารสารออนไลน์ มีการนำเสนอในรูปแบบ E-book ใช้สีสัน นำเสนอเป็นบทความ ข้อความ และภาพประกอบ ส่วน

เว็บไซต์ (Website) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอโดยใช้ภาพประกอบ มีหัวข้อที่ชัดเจน มีการอธิบายเหตุการณ์ การอธิบายเนื้อหาให้ผู้อ่านเข้าใจ ด้านรูปแบบการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก (Facebook) เกี่ยวกับโควิด-19 เป็นรูปแบบของโพสต์ ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และลิงก์ไปยังแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีการใช้ # (แฮชแท็ก: Hashtag) และการสื่อสารผ่านยูทูบ (Youtube) อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอในรูปแบบของวิดีโอการเชิญชวน ให้ข้อมูลที่ เป็นความจริงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ใช้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบวิดีโอสั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาใจ จันทนามศรี (2560) ที่กล่าวว่ารูปแบบในการสื่อสารผ่านสื่ออินโฟกราฟิกบน Facebook แพลตฟอร์ม อินโฟกราฟิกส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรายงานข่าวหรือประเด็นสถานการณ์และการเปรียบเทียบรูปแบบการนำเสนอส่วนใหญ่เป็นภาพนิ่งและวิดีโอที่มีทั้งภาพและเสียง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุดาพร ศรีพรหมมา (2557) ที่อธิบายว่าอินโฟกราฟิก (Infographic) คือการนำข้อมูลที่มีปริมาณมากหรือซับซ้อนมาแสดงผลในรูปแบบของกราฟิกต่าง ๆ เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ แผนภูมิ หรือรูปแบบอื่นๆ ที่สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น รวดเร็วและชัดเจน เช่นเดียวกับรูปแบบของการสื่อสารของงานวิจัยนี้

ด้านวิธีการสื่อสาร พบว่า วารสาร อบจ. สุราษฎร์ธานี และเว็บไซต์ (Website) ข้อมูลจะถูกคัดสรรและเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ เป็นการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารผ่านวารสาร และเว็บไซต์ จะถูกส่งจาก อบจ. ไปยังประชาชนในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้ตอบกลับ ไม่สามารถโต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้ ด้านวิธีการสื่อสารของเฟซบุ๊ก (Facebook) และยูทูบ (Youtube) ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี เป็นการสื่อสารสองทาง โดยในเฟซบุ๊กสามารถแสดงความคิดเห็นได้โพสต์รูปภาพ วิดีโอ หรือบทความ เพื่อแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกดไลค์หรือแสดงความรู้สึก สามารถแชร์โพสต์ไปยังหน้าโปรไฟล์ของตนเองหรือกลุ่มต่าง ๆ สามารถส่งข้อความส่วนตัวถึงกันได้ผ่าน Messenger สามารถกล่าวถึงหรือแท็กผู้อื่น และสามารถตอบกลับความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อสนทนาต่อ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม ส่วนยูทูบ ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้ วิดีโอ เพื่อแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม สามารถกดไลค์หรือกดไม่ชอบ สามารถแชร์วิดีโอไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ และสามารถแสดงความคิดเห็นและถามคำถามในช่องแสดงความคิดเห็นได้วิดีโอ เป็นการสื่อสารภายนอกองค์กร สื่อสารกับประชาชน เป็นการสื่อสารกลุ่มใหญ่ สื่อสารในภาวะวิกฤตในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและชัดเจน รวมถึงมีการสื่อสารแบบเครือข่าย เป็นการสื่อสารที่ อบจ. สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ ชวนะ ภวากานันท์ (2557) ได้จำแนก

ประเภทของการสื่อสารคือการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง โดยในงานวิจัยนี้มีการสื่อสารทั้งสองแบบตามช่องทางการสื่อสารที่แตกต่าง

6.1.3 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร

1) สถานการณ์โควิด-19 ของจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับผลกระทบเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อจังหวัดสุราษฎร์ธานีในหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบต่อสังคม และสุขภาพ

2) การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการใช้กระบวนการจัดเก็บจัดระเบียบประมวลผลและเผยแพร่ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี คือ การรวบรวมข้อมูล โดยการใช้ข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางและส่วนราชการอื่น ๆ มาประกอบการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บและการจัดการข้อมูล ทั้งข้อมูลที่สามารถเผยแพร่และข้อมูลที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้ มีการประมวลผลข้อมูล เพื่อคาดคะเนในสถานการณ์ของพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ มีการแจกจ่ายและการเผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลนั้น ๆ ไปเผยแพร่พัฒนา และร่วมกันป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลรายวัน สามารถเผยแพร่ข้อมูลไปยังประชาชนได้

นอกจากนี้ จากการศึกษาการบริหารจัดการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี พบว่า อบจ. จะมีขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติงาน ประชุมและวางแผนการรับมือและปฏิบัติงาน การวางแผนที่ครอบคลุม ขั้นตอนการจัดการองค์การ มีการจัดทำโครงการปฏิบัติงานต่าง ๆ แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน โดยมีผู้บริหารสั่งการไปยังหัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ และหัวหน้ากองสาธารณสุข ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี โดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม และร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่กองการ และเจ้าหน้าที่กองการสาธารณสุข ซึ่งดำเนินงานในรูปแบบจากบนลงล่าง โดยมีวิธีการ 2 วิธี คือ เรื่องเร่งด่วน และเรื่องไม่เร่งด่วน ในขั้นตอนนี้จะทำตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรการ เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และนำเสนอตามความถี่ในการสื่อสารที่วางแผนไว้ และขั้นตอนการประสานงาน มาจากหน่วยงาน 2 ส่วน คือ กองการสาธารณสุข มีหน้าที่ประสานส่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผู้ป่วย อาการป่วย การตรวจสอบข้อมูลด้านสุขภาพ และตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับยอดผู้ป่วยโควิด-19 และกองการประชาสัมพันธ์ นำข้อมูลข่าวสารยอดผู้ป่วยประจำวัน ความรู้ความ

เข้าใจ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และนำไปเผยแพร่สู่ประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2547) กล่าวถึงการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะต้องมีการคาดเดาวิกฤตการณ์ได้ล่วงหน้า ซึ่งถือเป็นเครื่องมือของการบริหารการสื่อสารที่ชาญฉลาด จึงควรมีการประเมินความเสี่ยงสูงที่จะเกิดวิกฤตการณ์ด้วยหลักการบริหาร การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและปัญหา อุปสรรคของหน่วยงาน สอดคล้องกับ ปรีดี นุกุลสมปรารถนา (2563) ที่ได้ให้ความหมายการสื่อสารในภาวะวิกฤต ว่าเป็นการสื่อสารของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ถึงเรื่องสถานการณ์ที่วิกฤตไปยังสาธารณชน เพื่อเป็นการชี้แจงให้รับทราบและสร้างความ เข้าใจที่ตรงกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ ที่มีขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการรับมือ และวิธีปฏิบัติก่อนเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และยังสอดคล้องกับ ณิชรธรณ ปานเทวัญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่พบว่าในการสื่อสารการบริหารจัดการ จะมีการกำหนดแผนงานเป็นระยะ 1 ปีเรียกว่า แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้

3) กลยุทธ์การสื่อสารกับประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน การเลือกกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารอย่างถูกต้อง มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ใช้การสื่อสารในรูปแบบภาษาเขียน ใช้การสื่อสารผ่านตัวอักษรเป็นหลัก ใช้การสื่อสารผ่านภาษาที่เป็นภาษาราชการ รวมถึงการสื่อสารเป็นภาษาถิ่นคือภาษาได้ มีการรับฟังเสียงของประชาชนและเข้าใจประชาชน มีวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย มีการติดตามผลและปรับปรุงการสื่อสาร สอดคล้องกับราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542, น.165) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นรูปของคำ ตัวอักษร เรียกว่าข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่าผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกันอีก เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ ที่อบจ.ใช้กลยุทธ์การสื่อสารโดยใช้การสื่อสารผ่านตัวอักษรเป็นหลัก

4) การสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ดังนี้

4.1) การสื่อสารที่โปร่งใสและสม่ำเสมอ โดยประชาชนควรได้รับข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ มีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และควรหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลจากแหล่งที่ไม่ได้รับการยืนยันหรือข่าวลือ การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์

4.2) การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สามารถช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

4.3) การสร้างความเข้าใจและความตระหนัก มีการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 เน้นย้ำความสำคัญของการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนดและเหตุผลที่ต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและไม่ตื่นตระหนก

4.4) การสร้างความไว้วางใจ มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

4.5) การจัดการข้อมูลเท็จ มีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ก่อนที่จะเผยแพร่ต่อ ชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องเมื่อพบข้อมูลเท็จ และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ เจ็ดยี่แปง (2551, น.11) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักสำคัญในการสื่อสารที่ควรมีความสม่าเสมอต่อเนื่อง ความโปร่งใสแจ่มแจ้ง มีช่องทางข่าวสารที่หลากหลาย เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้

5) สื่อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้รับความสนใจจากประชาชน มีหลายรูปแบบ ได้แก่

5.1) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นช่องทางหลักที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวาง และช่องทางไลน์ ออฟฟิเชียล (Line Official) สามารถใช้ในการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะในการแจ้งเตือนข่าวสารหรือการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

5.2) เว็บไซต์ (Website) มีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัย

5.3) การออกอากาศทางวิทยุท้องถิ่น การใช้วิทยุในการเผยแพร่ข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับการระบาดของโควิด-19 รวมถึงการสื่อสารผ่านโทรทัศน์ท้องถิ่น สถานีโทรทัศน์ในระดับจังหวัดสามารถใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ

5.4) การจัดงานประชุมและสัมมนาออนไลน์ การให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันโควิด-19 หรือให้คำแนะนำในการใช้บริการของ อบจ. อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5) การมีส่วนร่วมจากผู้นำท้องถิ่น โดยการจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัย สุภพร ไทยภักดี (2547) กล่าวว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารที่เก่าแก่ที่สุด เริ่มตั้งแต่การกำเนิดมนุษยชาติ การติดต่อสื่อสารโดยสื่อบุคคลนั้นอาจมีทั้งในรูปของคำพูดและการแสดงออกทางอากัปกิริยาท่าทาง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารวิธีดังกล่าวเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดสื่อหนึ่ง

6) การใช้ประโยชน์ของสื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการสื่อสาร สามารถแบ่งออกเป็น ดังนี้

6.1) การสื่อสารกับประชาชน เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโควิด-19 ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนต่าง ๆ ได้ การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ

6.2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ โดยการใช้อย่างช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การใช้สื่อท้องถิ่น วิทยุชุมชนและหอกระจายข่าว รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

6.3) การสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมพฤติกรรมป้องกัน การให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกัน จัดทำสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ รวมถึงการส่งเสริมการรับวัคซีน การต่อต้านข่าวปลอม ตรวจสอบและชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับโควิด-19

6.4) การสนับสนุนการจัดการสถานการณ์ การใช้สื่อแจ้งข้อมูลการระบาดในพื้นที่ แจ้งข้อมูลสถานที่ที่มีการระบาดเพื่อการหลีกเลี่ยง และแจ้งข้อมูลการสนับสนุนที่ต้องการจากประชาชน

การใช้ประโยชน์ของสื่อของ อบจ. สุราษฎร์ธานี สอดคล้องกับการศึกษาของ พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารทางการเมืองในยุคดิจิทัล” ที่พบว่าเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยทุกคน สามารถเป็นสื่อและแสดงความคิดเห็นทางการเมืองได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางของสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค ซึ่งอาจจะใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารทางการเมืองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ ที่ อบจ. สุราษฎร์ธานี มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในการสื่อสารกับประชาชนเพื่อให้รับทราบข่าวสารที่ถูกต้องสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-

6.1.4 การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ / ประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยนำเสนอเป็นประเด็น ดังต่อไปนี้

1) ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อประชาชนภายใต้การสื่อสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ไม่สามารถผลิตและส่งมอบสินค้าได้ตามกำหนด เนื่องจากไม่มีคนออกมาใช้ชีวิตตามปกติ นักท่องเที่ยวชะลอ หรือยกเลิกการเดินทาง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร และค้าปลีกได้รับผลกระทบอย่างหนัก รายได้ที่ลดลงและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้ประกอบการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ไม่สามารถชำระหนี้สินและค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ แม้ว่าภายหลังการผ่อนคลายมาตรการสถานการณ์จะดีขึ้น แต่ก็ยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ ผู้ประกอบการต้องปรับตัวสู่รูปแบบธุรกิจใหม่

2) การสื่อสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ในมุมมองของประชาชน มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบจ. สุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 จากสื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) ยูทูบ (Youtube) และวิทยุชุมชน ด้านเนื้อหาที่ อบจ. สุราษฎร์ธานี เผยแพร่ ได้แก่ ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาด มาตรการป้องกันและควบคุมโรค ข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีน ความปลอดภัยและประสิทธิภาพของวัคซีน การประชาสัมพันธ์จุดบริการวัคซีนและขั้นตอนการลงทะเบียน และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลข้างเคียงของวัคซีน ข้อมูลการดูแลสุขภาพ และข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือและสนับสนุนสอดคล้องกับการศึกษาของ วุฒินัน จันทรมา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี” โดยผลการศึกษาคือ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 จันทบุรี มีการรายงานสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่เริ่มมีการระบาดครั้งแรกในประเทศไทย โดยการนำเสนอสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ในรูปแบบการรายงานข่าวผ่านสื่อออนไลน์ Facebook Fan page ที่เป็นภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง ข้อมูล สถิติ ตัวเลข ข่าวสาร ผู้ติดเชื้อ และจำนวนผู้ป่วย เช่นเดียวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของ อบจ. สุราษฎร์ธานี

3) ผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของ อบจ. สุราษฎร์ธานี ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความซับซ้อนและแตกต่างกันไปตามประเภทธุรกิจ ขนาดของกิจการ และช่องทางการสื่อสารที่ใช้ ดังนี้

3.1) ผลลัพธ์เชิงบวก การปรับตัวสู่ช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบการมีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว รวมถึงการสร้าง

ความสัมพันธ์กับลูกค้า การใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียในการสื่อสารกับลูกค้า ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถรับฟังความคิดเห็นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร สถานการณ์ที่ยากลำบากทำให้ผู้ประกอบการหันมาสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจมากขึ้น

3.2) ผลลัพธ์เชิงลบ เกิดความไม่แน่นอนทางธุรกิจ ผู้ประกอบการวางแผนธุรกิจได้ยาก และต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนจากภาครัฐ ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสับสนและวิตกกังวล การสูญเสียรายได้ หรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป อาจทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเครียดและหมดกำลังใจ

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารในบริบทของการสื่อสารสถานการณ์โควิด-19 ของการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1) ข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการสื่อสาร

1.1) ควรออกแบบรูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่าย กระชับ และเข้าใจง่าย โดยใช้ภาษาท้องถิ่นร่วมกับภาษาไทยกลาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

1.2) สื่อควรมีความน่าสนใจ เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือภาพประกอบ เพื่อให้ข้อมูลซับซ้อนอย่างเรื่องโรคติดต่อเข้าใจง่ายขึ้น

1.3) ควรมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการสื่อสาร เช่น การจัดทำประกาศ ข่าวสาร หรือแนวทางปฏิบัติให้มีเอกภาพและน่าเชื่อถือ

2) ข้อเสนอแนะด้านวิธีการสื่อสาร

2.1) ควรใช้การสื่อสารหลายช่องทางพร้อมกัน เช่น เฟซบุ๊กของ อบต./เทศบาล หอกระจายข่าว วิทยุชุมชน และการประกาศเสียงตามสาย

2.2) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ อสม. หรือผู้นำชุมชนมีบทบาทเป็น “ผู้สื่อสารแนวหน้า” เพื่อถ่ายทอดข้อมูลให้ถึงประชาชนระดับครัวเรือน

2.3) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น เช่น การจัดประชุมหมู่บ้านออนไลน์ หรือแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อประเมินความเข้าใจ

3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นควรจัดอบรมหรือพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ อปท. และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.2) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นควรมีระบบประเมินผลการสื่อสาร เช่น การวิเคราะห์ความเข้าใจของประชาชน หรือการเก็บข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงในระลอกการระบาดถัดไป

6.2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารในอนาคต

เพื่อให้การสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การระบาดของโรคติดต่อหรือภัยพิบัติอื่น ๆ จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาดังนี้

1) การวางแผนเชิงระบบ

1.1) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นควรมีแผนการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน (Crisis Communication Plan) ที่ชัดเจน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้สื่อสารหลัก ช่องทางการสื่อสาร และแนวทางการจัดการข้อมูลเท็จหรือข่าวลือ

1.2) หน่วยงานราชการประจำจังหวัดหรือท้องถิ่นควรมีสุนัขกลางข้อมูลข่าวสารภายในเพื่อทำหน้าที่รวบรวม กลั่นกรอง และเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างเป็นทางการ

2) การใช้เทคโนโลยีและสื่อสมัยใหม่

2.1) ส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line Official, YouTube หรือแอปพลิเคชันเฉพาะของท้องถิ่น เพื่อกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย

2.2) พัฒนาแพลตฟอร์มหรือระบบแจ้งเตือนข่าวสารอัตโนมัติ (เช่น SMS หรือแอปฯ แจ้งเตือน) สำหรับกลุ่มประชาชนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้จำกัด

3) การมีส่วนร่วมของชุมชน

3.1) สร้างเครือข่าย “อาสาสมัครด้านการสื่อสาร” ในแต่ละพื้นที่ เช่น ผู้นำชุมชน อสม. หรือเยาวชนในหมู่บ้าน เพื่อกระจายข้อมูลระดับพื้นที่แบบรวดเร็วและตรงจุด

3.2) เปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ตอบรับข่าวสาร หรือแจ้งเหตุผ่านระบบออนไลน์หรือศูนย์บริการประชาชน

4) การสื่อสารที่เน้นความเข้าใจง่ายและสร้างความเชื่อมั่น

4.1) ข้อมูลที่สื่อสารควรชัดเจน เข้าใจง่าย และอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้เกิดความตื่นตระหนก

4.2) ผู้นำองค์กรควรเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในพื้นที่

5) การประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5.1) ควรมีการประเมินผลการสื่อสารหลังเกิดเหตุการณ์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

5.2) จัดอบรม/พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเครือข่ายผู้สื่อสารในด้านทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการจัดการวิกฤต

6.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าในอนาคตควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขวางขึ้นและสอบถามความเห็นจากประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อทราบแนวคิดและพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อของประชาชนในชั้นงานต่อไป

2) จากการวิจัยเรื่อง การสื่อสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงการสื่อสารในช่องทางที่หลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรทำวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนและการผลิตสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการนำเสนอข้อมูลที่สร้างความเข้าใจในการดำเนินการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

6.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

6.3.1 การทำวิจัยเกิดความล่าช้าจากที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เนื่องจากปัจจัยเรื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การทำวิจัยในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ต้องมีมาตรการป้องกันที่เข้มงวด เพื่อความปลอดภัยของทั้งผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่าง ทำให้การวิจัยบางส่วนต้องหยุดชะงัก หรือต้องปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน

6.3.2 การเก็บข้อมูลแบบเผชิญหน้า โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสังเกตการณ์ ทำได้ยากขึ้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ แม้จะมีข้อจำกัดเหล่านี้ ผู้วิจัยก็พยายามปรับตัวในการทำวิจัย โดยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วย เพื่อให้การวิจัยดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ

6.3.3 ความยากในการทำวิจัยเนื่องจากสถานการณ์ข้างต้นส่งผลให้การทำวิจัยไม่คงที่ในเชิงการปฏิบัติและต้องปรับเปลี่ยนสถานการณ์เพื่อความเหมาะสมของงานวิจัย



บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563*. Unpublished manuscript
- กาญจนา แก้วเทพ. (2552). *การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2551). *ภาษากับการสื่อสาร Language and Communication*. กรุงเทพฯ: นวสาส์นการพิมพ์.
- ชลทิพย์ พุนศิริวงศ์. (2559). *การจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชวนะ ภวานันท์. (2557). ทฤษฎีการสื่อสารทางการเมือง. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการสื่อสารการเมือง* (พิมพ์ครั้งที่ 3, หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- ฉวีวรรณ ปานเทวัญ. (2558). *การบริหารการจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2548). *100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2551). *ทฤษฎีและแนวคิด: การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- นันทนา นันทวโรภาส. (2558). *สื่อสารการเมือง: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แมสมีเดีย.
- นาริมะห์ แวปูเตะ, คันธมาพันธ์ กาญจนภูมิ, และกัลยา ตันสกุล. (2564). พฤติกรรมการป้องกันโรคจากไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. *วารสารสาธารณสุขชุมชน*, 3(2), 31-39.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2523). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีดี นกุลสมปารธนา. (2563). *การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)*. สืบค้นจาก <https://www.popticles.com/business/crisis-communication/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิททล เสวตวรรณ, และพระครูอุทัยกิจพิพัฒน์. (2565). การสื่อสารทางการเมืองของนักการเมือง. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมส่วนท้องถิ่น, 8(2), 377-389.
- พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทฺโธ. (2565). การสื่อสารทางการเมืองในยุคดิจิทัล. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมส่วนท้องถิ่น, 6(1), 109-119.
- ภาทิน โชติเวศย์ศิลป์. (2561). กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มาจากการยึดอำนาจภายใต้วิกฤตความขัดแย้งทางการเมือง (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2530). การสื่อสารทางการเมือง: เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร. (2557). การสื่อสารทางการเมืองภาครัฐ. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการสื่อสารการเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 3, หน่วยที่ 8-15). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศูนย์ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ก). ข้อมูลสถานการณ์รายวัน. สืบค้นจาก <https://www.suratthani.go.th/covid19/daily-report.html>
- ศูนย์ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ข). ข่าวสารการดำเนินงาน. สืบค้นจาก <https://www.suratthani.go.th/covid19/news.html>
- ศูนย์ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ค). มาตรการเข้าออกจังหวัด. สืบค้นจาก <https://www.suratthani.go.th/covid19/measure.html>
- สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2549). สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- สุภาภรณ์ ตังอินทร์. (2553). กลยุทธ์การสื่อสารการเมืองของสมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) ที่เคยดำรงตำแหน่งกำนัน (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2545). การสื่อสารกับการเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภักดิ์ แอนด์ พรีน.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพงษ์ โสชนเสถียร. (2563). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร เขยประทับ. (2540). *การสื่อสารกับการเมือง: เน้นสังคมประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2563). *ปิดสถานที่ตามมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (เพิ่มเติม)*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/news/detail/6400>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2564). *วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี*, 24(258-262) (พฤษภาคม-กันยายน). สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/ebook/?page=2>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ก). *กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด19*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/news/detail/12568>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ข). *ตรวจสอบสถานการณ์ลงทะเบียนสมัครเพื่อรับวัคซีน "ซิโนฟาร์ม"*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/news/detail/8674>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ค). *ประชุมโครงการฝึกอบรมทัศนศึกษาดูงาน "พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)"*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/gallery/detail/2828>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ง). *มอบน้ำยาฉีดฆ่าเชื้อให้แก่ศูนย์กู้ภัยวัดปลายแหลม อำเภอเกาะสมุย*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/news/detail/8709>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565จ). *มอบวัสดุอุปกรณ์ ให้กับบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลไชยา*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/gallery/detail/2132>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ฉ). *ลงพื้นที่ติดตามและให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์ หน่วยคัดกรองผู้ป่วยโควิด 19 เจริญ*. สืบค้นจาก https://www.suratpao.go.th/gallery_board/detail/51/data.html
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ช). *วารสาร อบจ.สุราษฎร์ธานี*, 25(263-264) (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม). สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/ebook/?page=1>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2565ซ). *อบจ.สุราษฎร์ธานี นำผู้ความดันโลหิตพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. สืบค้นจาก <https://www.suratpao.go.th/news/detail/8252>

บรรณานุกรม (ต่อ)

Timothy, W. C. (2012). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*.
USA: Sage.



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

ชัยแสนญ์ สุวรรณดวง

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์, 2560

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, 2567

สถานที่ทำงาน

บริษัท โอ.เอส.ที.โลจิสติกส์ จำกัด

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่วางแผนขนส่ง - ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี

เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

