

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

ระดับชาติ

ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย

ครั้งที่

9

ณ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วันจันทร์ที่ 1 มีนาคม 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และเครือข่ายเจ้าภาพร่วม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

พิจารณาบทความวิจัยและบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในรายงาน
สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกรียงศักดิ์ ไทยพงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำเนียร ชมภู
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนพิศ อุตเนตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบา บัวสมบุญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสาน ตั้งยืนยงวัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภมรรัตน์ วิริยะการุณย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร ทิมแดง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสันต์ ศารทูลทัต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศรีทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวดี เนื่องบัวขาว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภภาพร กล่ำสกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย
รองศาสตราจารย์ ดร.จุฬารัตน์ โสตะ
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ สังวาระนที
รองศาสตราจารย์ ดร.เดช บุญประจักษ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์นารถ นาถวรานันต์
รองศาสตราจารย์ ดร.พรณี บุญชรหัตถกิจ
รองศาสตราจารย์ ดร. มารุต พัฒนาผล
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุวดี รอดจากภัย
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.เลอชาติ บุญเอก
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรระ เพิ่มชาติ
รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรูญธรรม
อาจารย์ ดร.ขุนพล พงษ์มณี
อาจารย์ ดร.เนลิยา เพชรทอง
อาจารย์ ดร.บุญเรือง ศรีเหรียญ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[illegible]



ปัจจัยกำหนดการสื่อสารและการประเมินการสื่อสารของรัฐบาลในช่วง
สถานการณ์ภัยพิบัติโควิด-19

Determinants of Communication and the Assessment of Government
Communication during COVID-19 disaster

ธนัสกรณ พันธ์พิระพิชัย¹ และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) องค์ประกอบของการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ 3) การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 384 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบเอกสาร โดยนำผลมาวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า (1) การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติมีองค์ประกอบ คือ ความรวดเร็ว การปรับตัวตามสถานการณ์ การไม่เป็นป้านิ่ง การปฏิบัติการเชิงรุก การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ และการสร้างสัมพันธ์กับสื่อ (2) ปัจจัยด้านผู้รับสาร และการสื่อสารความเสี่ยง ส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ผู้รับสาร การสื่อสารความเสี่ยง ประสิทธิภาพในการสื่อสาร การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ



ABSTRACT

The purpose of this research were to study 1) the compositions of the communication in disaster situation 2) the factors affecting communication in disaster situation 3) the communication in disaster situation affecting the effective communication. Data was collected by interviewing and on-line questionnaires from 384 persons, who were students of Faculty of Management science, Silpakorn University, Phetchaburi Information Technology Campus. The results were analyzed with various Descriptive Statistics and had assumption testing by Multiple regression analysis. Research result shows disclosed that (1) the communication in disaster situation comprised of hastiness, situation adaptation, non-stationary, proactive operation, various forms of communication and media relations. (2) Recipient factors and Risk communication affected communication in disaster situations with a statistical significance level 0.05. (3) Communication in disaster situation affected effective communication with a statistical significance level 0.05.

Keyword : Recipient Risk communication Effective communication Communication in disaster situation



บทนำ

ในเดือนธันวาคมปี พ.ศ.2562 ได้มีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ โดยมีการพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ซึ่งเชื้อไวรัสโคโรนานั้นนับได้เป็นเชื้อไวรัสที่เพิ่งเคยค้นพบครั้งแรกบนโลก โดยก่อนหน้านี้ได้มีการพบไวรัสโคโรนามาแล้ว 6 สายพันธุ์ สำหรับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่กำลังระบาดไปทั่วโลกนั้นเป็นสายพันธุ์ที่ 7 โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ตั้งชื่ออย่างเป็นทางการให้แก่เชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ว่า โควิด-ไนน์ทีน (Covid-19) ซึ่งย่อมาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ Corona Virus และ Disease และต่อมาได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19เป็นการระบาดใหญ่ (Pandemic) ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ที่ผ่านมา ซึ่งเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้แพร่ระบาดไป 118 ประเทศและดินแดนทั่วโลก (BBC NEWS ไทย, 2020)

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้แพร่ระบาดไปทั่วประเทศทำให้ผู้ได้รับผลกระทบมีหลากหลายกลุ่มไม่ว่าจะเป็น พนักงานบริษัท ธุรกิจ หรือแม้แต่นักศึกษาที่ได้รับผลกระทบ เพราะ กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผู้คนมารวมตัวกันนั้นเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ ดังนั้นในสถานการณ์นี้รัฐบาลจึงออกมาตรการในการให้ประชาชนนั้นงดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการรวมตัวจำนวนมาก โดยได้ประกาศผ่านทางสื่อต่าง ๆ และขอความร่วมมือจากทุกองค์กรเพื่อให้ร่วมมือ และเป็นกระบอกเสียงในการงดดำเนินกิจกรรมและแนะนำการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

หนึ่งในกลุ่มของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 คือ นักศึกษา เนื่องจากการงดดำเนินกิจกรรมที่มีการรวมตัวของทางรัฐบาล ทำให้นักศึกษาต้องเรียนหนังสือผ่านทางระบบออนไลน์ ซึ่งก่อนที่จะทางสถานศึกษาจะออกประกาศอย่างเป็นทางการ ก็หลังจากที่มีการแพร่ระบาดไปได้ระยะหนึ่งแล้ว โดยการพิจารณาของแต่ละสถานศึกษาใช้ระยะเวลาไม่เท่ากัน เนื่องจากการติดต่อสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงแต่ละพื้นที่ไม่เท่ากัน และการตอบสนองของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับพิจารณาของฝ่ายบริหารแต่ละสถานศึกษาหลังจากได้รับสารที่ส่งต่อกันมาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้เผยแพร่ข้อมูลมาตรการจากรัฐบาล ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจากรัฐบาลนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้ฝ่ายบริหารของสถานศึกษาตอบสนองเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับนักศึกษา และการติดต่อสื่อสารจากรัฐบาลผ่านสื่อต่าง ๆ นั้นยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดให้แก่นักศึกษาอีกด้วย เพราะ รัฐบาลถือเป็นองค์กรที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยที่เป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ดังกล่าวนี้อาจเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัตินั้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเมื่อการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัตินั้นมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนอง และเครือข่ายความร่วมมือขึ้น (Davis, 2000 อ้างถึงใน ธนพรธณ ฤณาละสิริ, 2558)โดยการที่จะติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติได้นั้น ก็ขึ้นอยู่กับการสื่อสารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพราะ การสื่อสารความเสี่ยงที่มีความชัดเจน มีการติดตามข้อมูล มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ทันสมัย ทำให้ผู้รับสารสามารถประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นและพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ อีกทั้งการสื่อสารความเสี่ยงที่ดียังช่วยให้ขจัดอุปสรรคในการสื่อสารให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น เพราะผู้รับสารไม่เกิดความวิตก หรือความสงสัยในข้อมูล นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับตัวผู้รับสารด้วย เนื่องจากหากผู้รับสารไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสาร จะทำให้สารที่ส่งไปนั้นไม่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่ต้องปรับเนื้อหาข่าวสารให้อยู่ในระดับเดียวกับความรู้ของผู้รับสาร และทัศนคติของผู้รับสารก็เป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้อย่างราบรื่น เพราะ หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสารจะทำให้ผู้รับสารสนใจ(ชลทิพย์ พุนศิริวงศ์ และ รุ่งนภา พิตรปรีชา, 2554)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยกำหนดการสื่อสารในภาวะวิกฤต และการประเมินประสิทธิผลในการสื่อสารของรัฐบาลในสถานการณ์ภัยพิบัติโควิด-19 โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ภัยพิบัติโควิด-19 เพื่อให้สื่อต่าง ๆ องค์กร และรัฐบาลนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา และเพิ่มศักยภาพใน



กระบวนการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้กลุ่มหมายผู้รับสารนั้นเกิดความรู้ความเข้าใจตอบสนอง และเกิดเครือข่ายความร่วมมือ ตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ
3. เพื่อศึกษาการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการสื่อสาร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 3,767 คน โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 362 คน จากการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติโควิด-19 ของรัฐบาล ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านผู้รับสาร การสื่อสารความเสี่ยง การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ และประสิทธิผลในการสื่อสารสำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้รับสาร ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด ระบบสังคมและวัฒนธรรม และทักษะในการสื่อสารการสื่อสารความเสี่ยง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของการสื่อสาร กลไกและเครื่องมือติดตามและตรวจสอบผลกระทบ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ ประกอบด้วย ความรวดเร็ว การปรับตัวตามสภาพการณ์ การไม่เป็นอุปสรรค การปฏิบัติการเชิงรุก การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ และการสร้างสัมพันธ์กับสื่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ประกอบด้วย การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความเข้าใจและการตอบสนอง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่การศึกษา คือ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา

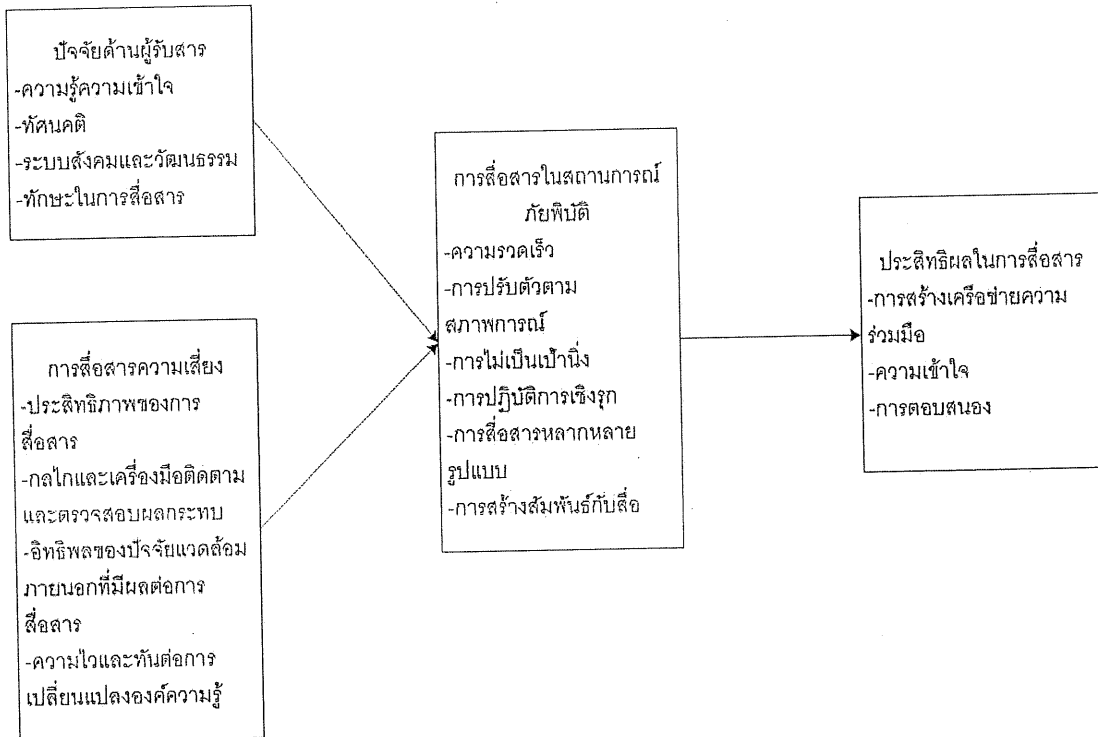
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน-เดือนสิงหาคม 2563 รวมทั้งสิ้น 3 เดือน โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านผู้รับสารส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ
2. การสื่อสารความเสี่ยงส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ
3. การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการสื่อสาร



กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยกำหนดการสื่อสารในภาวะวิกฤต และการประเมินประสิทธิผลในการสื่อสารของรัฐบาลในสถานการณ์ภัยพิบัติโควิด-19 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางโดยมีหัวข้อในการทำวิจัยดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะวิกฤต
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสาร
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อจำกัดในการสื่อสารความเสี่ยง
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์ที่องค์กร หรือสถาบันประสบ และจะต้องหาทางยับยั้งชะลอ กำจัดหรือผ่อนคลาย ให้ผลแห่งภาวะวิกฤตนั้นมากระทบองค์กรหรือสถาบัน หรือแม้แต่ตัวบุคคลให้น้อยที่สุด หรือหมดสิ้นไปในเวลาอันสั้น (พิภวัธ เลาวกุล, 2553: 7) และดัก นิวซอม (1992 อ้างถึงในพิภวัธ เลาวกุล, 2553: 13) ได้แบ่งประเภทของภาวะวิกฤต โดยใช้เกณฑ์ของระดับความรุนแรง มูลค่าความเสียหายของทรัพย์สิน และเจตนาในการกระทำของบุคคลไว้ เป็น 3 ประเภท คือ 1). เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ 2). กระทำโดยเจตนาของบุคคล 3). การกระทำของบุคคลโดยไม่เจตนา

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นการส่งสาร หรือข้อมูลให้ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อให้แก่ผู้รับสาร โดยจะใช้ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ และได้ตอบสารที่ได้รับ โดยในการสื่อสารนั้นมีปัจจัย



สำคัญที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ความหมายในการสื่อสารนั้นสำเร็จ
ผลได้ดีหรือไม่เพียงใดได้แก่ 1). ทักษะในการสื่อสาร 2). ทักษะคติ 3). ระดับความรู้ 4). ระบบสังคมและวัฒนธรรม (David
K. Berlo, 1960 อ้างถึงในรารักษ์ สุรสิทธิ์เรื่องชัย, 2558: 24)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อจำกัดในการสื่อสารความเสี่ยง

ในการสื่อสารความเสี่ยงผู้สื่อสารต้องประสบพบเจอกับปัจจัยหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร จนทำให้
ให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพที่ลดลง ดังนั้นในการสื่อสารในภาวะวิกฤตผู้สื่อสารจำเป็นต้องทราบถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่
จะต้องพบเจอ แล้วต้องมีการจัดการและกำจัดอุปสรรคเหล่านั้น เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการสื่อสารให้ประสบ
ความสำเร็จมากขึ้น โดยสามารถสรุปอุปสรรคในการสื่อสารความเสี่ยงได้ออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่ 1). ประสิทธิภาพของการ
สื่อสาร 2). กลไกและเครื่องมือการติดตามและการตรวจสอบผลกระทบ 3). อิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีต่อ
กระบวนการสื่อสาร 4). ความไว และทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ความรู้ (สมิทธิ บุญชุตินา และ เกริดา โคตรขารี,
2559: 31-49)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤตจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความเร็ว จะช้าไม่ได้ องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวอย่าง
รวดเร็ว เมื่อถูกกล่าวหาจะต้องตอบโต้อย่างรวดเร็ว จะปล่อยให้ประชาชนเชื่อในคำกล่าวหาไม่ได้ และทุกครั้งที่สื่อสารกับ
คนนอกจะต้องมีการสื่อสารกับคนภายในองค์กรก่อนเสมอ และจะต้องใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีความเป็นไปได้อย่างมากที่สุด
การสื่อสารจำเป็นต้องมีความถี่เพียงพอที่จะจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสารคล้อยตามได้ โดยหลักการทั้งหมดที่
กล่าวมานี้จำเป็นต้องอาศัยสื่อมวลชนสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างดี (เสรี วงษ์มณฑา, 2555)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความหมายของสารที่ผู้ส่งต้องการที่จะสื่อไปยังผู้รับ
สารกับความหมายของสารที่ผู้รับสารได้รับแล้วนำมาตีความ หากความหมายที่ผู้รับสารตีความออกมาได้นั้นสอดคล้องกับ
ความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ แสดงว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ (Goyer, 1970 อ้างถึงใน ธนพรรณ กุณา
ละสิริ, 2558: 13)

โดยสรุปจากงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่บทพบได้พบว่า ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถ
ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและชีวิตนั้น สำหรับการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติจำเป็นต้องใช้การ
ติดต่อสื่อสารผ่านทางหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับสาร โดยสารที่จะนำเสนอแก่ผู้รับสารจำเป็นต้องมีการศึกษาถึง
ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้รับสาร และผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการสื่อสาร เพราะเมื่อผู้ส่งสารได้ทำการส่งสารไป
ถึงผู้รับสารแล้วนั้น ผู้รับสารต้องสามารถตีความเนื้อหาของสารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้จำเป็นต้องนำการ
สื่อสารความเสี่ยงมาใช้ในการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารตอบสนองและสามารถประเมินความเสี่ยงได้ โดยในการสื่อสารนั้น
สารต้องมีความชัดเจน ทันสมัย มีการตรวจสอบมาก่อนแล้วจึงเอามานำเสนอ เพื่อให้สารนั้นมีความน่าเชื่อถือ และ
น่าสนใจต่อผู้รับสาร และเมื่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัตินั้นมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้รับสารนั้นเกิดความรู้ความ
เข้าใจ การตอบสนอง และเครือข่ายความร่วมมือขึ้น เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในเรื่องการศึกษาปัจจัยกำหนดการสื่อสารและการประเมินการสื่อสาร
ของรัฐบาลในช่วงสถานการณ์ภัยพิบัติโควิด-19 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่างของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการของมหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี ซึ่งมีจำนวน จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) คือ $n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{3,767}{1+(3,767(0.05)^2)} \\ n &= \frac{3,767}{1+9.4175} \\ n &= 361.60 \approx 362\end{aligned}$$

ดังนั้นได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 362 คน ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามขึ้นทั้งหมด 400 ชุด เพื่อเป็นการ
ป้องกันในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดของข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้ทำวิจัยได้รับการตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 384
ชุด โดยแบบสอบถามทั้งแบบเอกสารและแบบออนไลน์นั้นใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน ซึ่งแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 5
ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบประเมินปัจจัยด้านผู้รับสาร ส่วนที่ 2 แบบประเมินการสื่อสารความเสี่ยง ส่วนที่ 3 แบบประเมิน
การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ ส่วนที่ 4 แบบประเมินประสิทธิผลในการสื่อสาร ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ โดยจะเป็นการ
ตั้งคำถามแบบปลายเปิดในส่วนที่ 5 และมีวิธีการป้องกันการตอบแบบสอบถามซ้ำในแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยการ
ระบุข้อความลงไปในเอกสารว่า กรุณาทำเพียงครั้งเดียวเท่านั้นในแบบสอบถามแบบออนไลน์
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ แนวคิด วารสาร วิทยุ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนด
โครงสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งปรับปรุงแก้ไข
แบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะวิทยาการจัดการ หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการ
ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วนั้น ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น(Reliability) ซึ่งค่าที่ได้ไม่ควรต่ำกว่า
0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Cronbach, 1984) จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
(Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.972 ดังนั้นแบบสอบถามมีค่า
ความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้นจึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งปัจจัยด้าน
ผู้รับสาร, การสื่อสารความเสี่ยง, การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ, ประสิทธิภาพในการสื่อสาร เท่ากับ 0.892, 0.872,
0.953, 0.916 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเป็นผู้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผ่านทางออนไลน์ (Google
Documents) และกระจายใบแบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง หลังจากกลุ่มตัวอย่างได้ตอบ
แบบสอบถามที่ส่งไปแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ต่อไป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยฉบับนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามที่ส่งไปกลับคืนมาแล้วจะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการ
ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ

ตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ปัจจัยด้านผู้รับสารส่งต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ
- 2.2 การสื่อสารส่งต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ
- 2.3 การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติส่งต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร



ผลการวิจัย

แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านผู้รับสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผู้รับสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านระบบสังคมและวัฒนธรรม ($\bar{X}=3.97$, $SD = 1.003$) ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X}=3.92$, $SD = 1.009$) ด้านทัศนคติ ($\bar{X}=3.74$, $SD = 1.059$) ด้านทักษะในการสื่อสาร ($\bar{X}=3.59$, $SD = 1.083$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การสื่อสารความเสี่ยง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร ($\bar{X}=3.63$, $SD = 1.135$) ด้านความไว และทันต่อการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้ ($\bar{X}=3.61$, $SD = 1.103$) ด้านอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร ($\bar{X}=3.60$, $SD = 1.082$) ด้านกลไก และเครื่องมือติดตามและตรวจสอบผลกระทบ ($\bar{X}=3.49$, $SD = 1.136$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.82$, $SD = 1.104$) ด้านการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ($\bar{X}=3.60$, $SD = 1.089$) ด้านการปฏิบัติการเชิงรุก ($\bar{X}=3.56$, $SD = 1.099$) ด้านการไม่เป็นเป้าหมาย ($\bar{X}=3.55$, $SD = 1.033$) ด้านการปรับตัวตามสภาพการณ์ ($\bar{X}=3.5391$, $SD = 1.10048$) ด้านการสร้างสัมพันธ์กับสื่อ ($\bar{X}=3.48$, $SD = 1.087$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=3.65$, $SD = 1.039$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X}=3.60$, $SD = 1.118$) ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ($\bar{X}=3.59$, $SD = 1.118$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผู้รับสารส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านผู้รับสารส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ

ปัจจัยด้านผู้รับสาร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่	.284	.130		2.187	.031	มี
ทัศนคติ	.390	.053	.417	7.409	.000	มี
ทักษะในการสื่อสาร	.509	.051	.557	9.892	.000	มี
F-value = 351.794				Sig. = .031		
Adjusted R ² = .847				Durbin-Watson = 1.669		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ผลการทดสอบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.669 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ปรับค่าแล้ว (Adjusted R²) มีค่าเท่ากับ 0.847 แสดงว่าปัจจัยด้านผู้รับสารสามารถอธิบายความผันแปรของการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติได้ร้อยละ 84.7 การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติ และทักษะในการสื่อสาร ส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารความเสี่ยงส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ การสื่อสารความเสี่ยงส่งต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ

การสื่อสารความเสี่ยง	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่	.270	.096		2.798	.006	มี
ประสิทธิภาพของการสื่อสาร	.245	.045	.281	5.420	.000	มี
กลไกและเครื่องมือติดตามและตรวจสอบผลกระทบ	.193	.045	.222	4.281	.000	มี
อิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการสื่อสาร	.226	.052	.247	4.302	.000	มี
ความไวและทันต่อการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้	.256	.053	.285	4.820	.000	มี
F-value = 318.459				Sig. = .006		
Adjusted R^2 = .909				Durbin-Watson = 2.201		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ผลการทดสอบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.201 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ปรับค่าแล้ว (Adjusted R^2) มีค่าเท่ากับ 0.909 แสดงว่าการสื่อสารความเสี่ยงสามารถอธิบายความผันแปรของการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติได้ร้อยละ 90.9 การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร กลไกและเครื่องมือติดตามและตรวจสอบผลกระทบ อิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการสื่อสาร และความไวและทันต่อการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้ ส่งต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่	.368	.122		3.023	.003	มี
ความรวดเร็ว	.370	.053	.418	7.034	.000	มี
การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ	.216	.049	.241	4.434	.000	มี
การสร้างสัมพันธ์กับสื่อ	.311	.061	.346	5.085	.000	มี
F-value = 267.542				Sig. = .003		
Adjusted R^2 = .863				Durbin-Watson = 1.851		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ผลการทดสอบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.851 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ปรับค่าแล้ว (Adjusted R^2) มีค่าเท่ากับ .863 แสดงว่าการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติสามารถอธิบายความผันแปรของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 86.3 การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร



ได้แก่ ความรวดเร็ว การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ และการสร้างสัมพันธ์กับสื่อ ส่งผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติมีองค์ประกอบ คือ ความรวดเร็ว การปรับตัวตามสภาพการณ์ การไม่เป็นเป็นิ่ง การปฏิบัติการเชิงรุก การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ และการสร้างสัมพันธ์กับสื่อ

ปัจจัยด้านผู้รับสาร และการสื่อสารความเสี่ยง ส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้รับสารพบว่ามีปัจจัย 2 ด้านที่ส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์วิกฤต เพราะ การที่รัฐบาลนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อมุมมองของนักเรียนนักศึกษาจะส่งผลให้สารที่ส่งไปถึงนักศึกษาผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เป็นที่น่าเชื่อถือและน่าสนใจ แต่จากผลการวิจัยแล้วนั้นนักศึกษามีทัศนคติต่อรัฐบาลในระดับปานกลางจึงส่งผลให้การตอบสนองที่เกิดในระดับปานกลาง จึงสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษบางส่วนนั้นก็ยังไม่พึงพอใจต่อการสื่อสารที่ได้รับจากรัฐบาล และนักศึกษบางส่วนที่ปฏิบัติตามสารที่ได้รับ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงทักษะการสื่อสารของรัฐบาลที่อาจจะยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักศึกษาได้เนื่องจาก อายุ อาชีพ หรือประสบการณ์ที่ต่างกัน ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารของรัฐบาลไม่สามารถโน้มน้าวให้นักศึกษาเกิดการตอบสนองได้อย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภวิทย์ ศรีเกษมสุข, ธาตรี ได้ฟ้าพูล (2562) ที่ได้ผลจากการวิจัยว่ากลยุทธ์ผู้รับสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสาร โดยทั่วไปอาจจะเป็นการวิเคราะห์จากลักษณะทางประชากร เช่น เพศ อายุ ภูมิฐานะ อาชีพ หรือแม้แต่การวิเคราะห์ไปถึงส่วนลึกภายในจิตใจของผู้รับสาร เช่น ทัศนคติ ความเชื่อ รสนิยม ก็สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผู้รับสารได้
2. การสื่อสารความเสี่ยงพบว่ามีปัจจัยด้านส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์วิกฤต และมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยด้านผู้รับสาร เนื่องจากรัฐบาลพยายามสื่อสารอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้ให้นักศึกษาเกิดความตื่นตระหนก หวาดกลัว โดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และมีการตรวจสอบ ติดตามข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง ทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพปานกลาง นอกจากนี้อิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร เช่น ทัศนคติของผู้รับสาร อารมณ์ของผู้รับสาร หรือข้อมูลจากสื่อ ๆ ส่งผลให้การสื่อสารความเสี่ยงนั้นส่งผลต่อผู้รับสารนั้นตอบสนองต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติจากรัฐบาลอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา อัครสุวพินธุ์ (2556) ที่ได้ผลจากการวิจัยว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนภายนอกนั้นมีความเห็นว่าวิกฤติของบริษัท ปตท. ในกรณีน้ำมันรั่วที่อ่าวพร้าว จ.ระยอง นั้น ยังไม่สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้ดีเท่าที่ควร เนื่องจากการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้นล่าช้า อีกทั้งยังดูเหมือนมีการปกปิดข้อมูล ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้รับสารนั้นเกิดความสงสัยในการดำเนินงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ร่วมกับช่องทางการสื่อสารผ่านทาง Live Broadcast Online เพื่อให้ประชาชนภายนอกติดตามข้อมูลนั้นไม่เหมาะสมที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
3. การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติพบว่ามีปัจจัย 3 ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าหากรัฐบาลออกมารับมือเมื่อเกิดวิกฤตอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการรับมือกับวิกฤต หรือการควบคุมสื่อเพื่อไม่ให้เกิดความบานปลายของปัญหาทำให้ไม่เกิดความโกลาหล และใช้การติดต่อสื่อสารหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่ม



นักศึกษา ทำให้นักศึกษาบางส่วนเกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดเครือข่ายความร่วมมือขึ้นเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นอกจากนี้รัฐบาลยังสร้างสัมพันธ์กับสื่อเพื่อให้สื่อนำเสนอข่าวสารอย่างเป็นธรรม ไม่มีการบิดเบือนข้อมูลจากความเป็นจริง หรือนำเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งมานำเสนอเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ด้านลบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีดี เปรม ชัยกิจ, ธาตรี ไต้ฟ้าพูล (2559) ได้ผลจากการวิจัยว่า องค์กรควรตอบสนองกลับเรื่องร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว เพื่อลดการรับรู้ของผู้คนให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งรูปแบบการสื่อสารต้องมีความถูกต้อง ตรงประเด็น ไม่คลุมเครือ เพื่อแสดงความจริงใจและเพื่อให้ความกังวลของผู้รับสารจบลงด้วยดี อีกทั้งต้ององค์กรต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนและกลุ่ม Influencer เนื่องจากเมื่อสื่อมวลชนและ Influencer สนใจนำเสนอข้อมูลด้านลบขององค์กรสู่สังคม จะทำให้องค์กรได้รับผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และชื่อเสียงอย่างรวดเร็ว และอาศัยช่องทางต่าง ๆ ของสื่อมวลชน และ Influencer ในการเผยแพร่ข้อเท็จจริงแก่สังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษาวิจัย

1.ปัจจัยด้านผู้รับสาร

ผลการวิจัยปัจจัยด้านผู้รับสารพบว่าองค์ประกอบด้านทัศนคติ และทักษะในการสื่อสารส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารของรัฐบาลควรศึกษาทัศนคติของกลุ่มนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพราะหากนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อรัฐบาล จะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างดี และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร คือ ทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากรัฐบาลต้องเลือกใช้คำให้ถูกต้อง และเหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องศึกษากลุ่มเป้าหมายในด้านต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ ประสบการณ์ เพื่อให้สารที่จะสื่อออกไปนั้นมีความน่าเชื่อถือและทำให้นักศึกษาเกิดความรู้ความเข้าใจ

2.การสื่อสารความเสี่ยง

ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารความเสี่ยงส่งผลต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ ดังนั้นเมื่อต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น รัฐบาลควรศึกษาระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นให้ชัดเจนมากที่สุดเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และควรสื่อสารอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกในกลุ่มนักศึกษา และรัฐบาลควรติดตามและตรวจสอบความเสี่ยงเพื่อยืนยันให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือก่อนจะสื่อออกไป และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางส่วนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้รัฐบาลควรศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร เช่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร อารมณ์หรือความรู้สึกของนักศึกษา เป็นต้น เพื่อให้สารที่ส่งไปยังเหล่านักศึกษานั้นส่งผลต่อตัวนักศึกษา และรัฐบาลควรติดตามแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะสื่อ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้ เพื่อที่จะทำให้นักศึกษาไม่เกิดข้อสงสัยต่อสารที่สื่อออกไป

3.การสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ

ผลการวิจัยการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ พบว่าองค์ประกอบในเรื่องความรวดเร็วมีความสำคัญสูง ดังนั้นเมื่อรัฐบาลต้องเผชิญหน้ากับภัยพิบัติต่าง ๆ ต้องมีความรวดเร็วในการควบคุมสื่อเพื่อไม่ให้เกิดปัญหามานปลายก่อนที่จะไปถึงกลุ่มนักศึกษา อีกทั้งรัฐบาลต้องไม่เป็นเป้านิ่งให้สื่อมวลชนต่าง ๆ นำเสนอข่าวที่ไม่ได้รับความเห็นจากทางรัฐบาล เพื่อไม่ให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อรัฐบาล หรือเกิดความรู้ที่ผิด ๆ ขึ้น นอกจากนี้รัฐบาลควรใช้สื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มนักศึกษาที่ต้องการจะสื่อสารทั้งหมด และสร้างสัมพันธ์กับสื่อต่าง ๆ เพื่อให้สื่อต่าง ๆ นำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรม เพื่อป้องกันการเกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของรัฐบาล



ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ควรมีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ในการวิจัย เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบให้ทราบว่าผู้รับสาร การสื่อสารความเสี่ยง และการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติในจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารเหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มเป้าหมายที่ ต้องการจะศึกษา เพื่อที่จะได้รับข้อมูลในการวิจัยในลักษณะของการอธิบายด้วยเหตุและผลของการศึกษาในประเด็นนั้น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- BBC NEWS ไทย. (2563). อนามัยโลกตั้งชื่อ โควิด-19 ให้โรคทางเดินหายใจจากไวรัสสายพันธุ์ใหม่. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.bbc.com/thai/features-51473472>
- BBC NEWS ไทย. (2563). อนามัยโลกประกาศให้โควิด-19 เป็นการระบาดใหญ่ทั่วโลก. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.bbc.com/thai/international-51838536>
- พิภาวัล เลาวกุล. (2553). กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตของธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ของ หลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 7, 13
- เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ การดำรงภาพลักษณ์ ท่ามกลางกระแสแห่งปัญหา. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.prthailand.com/images/articles/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%98%E0%B9%8C%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A4%E0%B8%95.pdf>
- สมิทธิ์ บุญชุติมา, เกริดา โคตรชาวี. (2559). อุปสรรคในการสื่อสารความเสี่ยง. สมิทธิ์ บุญชุติมา และเกริดาโคตรชาวี (บ.ก.), การสื่อสารความเสี่ยง. (น. 31-49). นนทบุรี: บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด
- ธนพรรณ กุณาละสิริ. (2558). รูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ของหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 13
- ภวินท์ ศรีเกษมสุข, ธาตรี ใต้ฟ้าพูล. (2562). กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรในภาวะวิกฤตของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ของหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิสริย์ อัครสุวพิชญ์. (2556). การสื่อสารภาวะวิกฤตของบริษัท ปตท. : กรณีน้ำมันรั่วที่อ่าวพร้าว จ.ระยอง. การค้นคว้าอิสระของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารประยุกต์ คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 64
- ปรีดีเปรม ชัยกิจ, ธาตรี ใต้ฟ้าพูล. (2559). การจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ของหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รารักษ์ สุรสิทธิ์เรืองชัย. (2558). การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา. การค้นคว้าอิสระของหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 24



ชลทิพย์ พุนศิริวงศ์, รุ่งนภา พิตรปรีชา. (2554). การสื่อสารประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ในการสื่อสารของรัฐบาลใน
ภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Conbach, L. Joseph. (1984). Essential of Psychology and Education. New York: McGraw-Hill.

Yamane, Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. New York: Harper and Row
8 Publication.