

ประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)

Communication Effectiveness of the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA)

วันที่รับบทความ : 09/02/2564

วันแก้ไขบทความ : 21/04/2564

วันตอบรับบทความ : 27/04/2564

เจษฎา นกน้อย¹ และ วรณภรณ์ บริพันธ์²

Chetsada Noknoi¹ and Wannaporn Boripunt²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เจตคติ เนื้อหาสาระ ความสามารถของผู้รับสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้ประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ของผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้านแตกต่างจากผู้สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาลหรือผู้ที่ไม่ได้สนับสนุนพรรคใด โดยผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้านมองว่าการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีประสิทธิผลน้อยกว่าผู้ที่ไม่ได้สนับสนุนพรรคใด ทั้งนี้ปัจจัยทั้งหมดสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้ 70.6%

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการสื่อสาร, ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.), โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

¹ รองศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Associate Professor Dr., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

² ดร., คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Dr., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

Abstract

This research aims to study the factors affecting communication effectiveness of the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA). The sample comprised some 400 people living in Songkhla Province, Thailand. The research instrument was a questionnaire, which was then analyzed according to frequency, percentage, maximum, minimum, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed the factors most affecting communication effectiveness of the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA) including, sorted from high to low, attitude, content, capabilities of the audience, clarity of information, and understanding of the spread of coronavirus 2019. In addition, the communication effectiveness of the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA) of opposition party supporters is different from those who support government parties or those who do not support any party. Opposition party supporters thought that the communication effectiveness of the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA) was less effective than those who do not support any party. Altogether, the factors considered explain 70.6% of the variance in the communication effectiveness of the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA).

Keywords: Communication Effectiveness, Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA), COVID-19

บทนำ

นับตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่จีนได้รายงานต่อองค์การอนามัยโลก (WHO) อย่างเป็นทางการว่า พบผู้ป่วยโรคปอดอักเสบจากการติดเชื้อไวรัสลึกลับจำนวนมากในเมืองอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ทางตอนกลางของประเทศ ก่อนที่โรคดังกล่าวจะถูกระบุว่าเกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 และได้รับการตั้งชื่อในภายหลังว่า “โควิด-19” (COVID-19) ซึ่งย่อมาจาก “Coronavirus Disease Starting in 2019” หรือโรคไวรัสโคโรนาที่เริ่มต้นในปี 2019 จนถึงวันนี้ ไวรัสดังกล่าวได้แพร่ระบาดไปเกือบทั่วทุกพื้นที่ จนคร่าชีวิตประชาชนไปแล้วกว่า 1,499,175 ราย และมีผู้ติดเชื้อทั่วโลก 64,834,953 ราย (Department of Disease Control, 2020a) ใน 203 ประเทศและดินแดนทั่วโลก (Prachachat Online, 2020a) จากข้อมูลของศูนย์วิทยาศาสตร์และวิศวกรรมเชิงระบบ (CSSE) แห่งมหาวิทยาลัยจอห์น ฮอปกินส์ และยังคงไม่มีที่พบว่าวิกฤตครั้งนี้จะยุติลงในวันเร็ววัน (Infoquest, 2020)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีผู้ป่วยยืนยันรายแรกนอกประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นผู้ที่เดินทางมาจากประเทศจีน (Cheung, 2020) และข้อมูล ณ วันที่ 3 ธันวาคม 2563 พบว่า ประเทศไทยมีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สะสม 4,026 คน เสียชีวิต 60 คน (Department of Disease Control, 2020b) ความสูญเสียเสียหาย และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชีวิตของผู้คน เศรษฐกิจ หรือแม้แต่ประเทศชาติ ล้วนเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา หากแต่เมื่อสถานการณ์บีบบังคับให้ต้องเป็นไปเช่นนั้น โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ การต่อสู้กับไวรัสสมรณะอย่าง

โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงไม่ใช่แค่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หากแต่เป็นความร่วมมือร่วมใจของประชาชน และการเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมาจะทำให้ อย่างไรให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดก็อาจเป็นหนทางให้ค้นพบทางออกที่ดีที่สุดในวัน (Infoquest, 2020) การสื่อสารที่มีประสิทธิผลจึงเป็นหนทางหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐสามารถกระทำได้เพื่อ ถ่ายทอดนโยบายให้ประชาชนได้รับทราบ ขณะเดียวกันยังสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการป้องกันตนเองทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและ ปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง อันจะก่อให้เกิดการตระหนัก ควบคุมการแพร่ระบาด และหยุดยั้งความ สูญเสียที่จะเกิดขึ้นจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประชาชน ทั้งนี้เพราะ การสื่อสาร คือ กระบวนการสร้างความเข้าใจร่วมกัน (Barker, 2006) ให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของ การพยายามร่วมกันในการผ่านพ้นวิกฤต (Noknoi, 2013)

ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จัดตั้งขึ้นโดยคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 76/2563 ลงวันที่ 12 มีนาคม 2563 เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยให้อยู่ในวงจำกัด ลดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของ ประเทศ สร้างความตระหนักทั่วทั้งประเทศและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการระบาดของโรค อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ตลอดจนประเมินสถานการณ์เพื่อการบังคับใช้กฎหมาย ให้ตรงกับความเสี่ยงของปัญหา และวางมาตรการป้องกัน ควบคุม และช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับ ผลกระทบอย่างเหมาะสม งานวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ซึ่งจาก การทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่น่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วน บุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสาร เจตคติ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเลือกจังหวัดสงขลาเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากข้อมูลจาก Department of Disease Control (2020b) ระบุว่า จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มียอดผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สะสมสูงเป็นอันดับ 8 ของประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ธันวาคม 2563) และเป็นหนึ่งในจังหวัด ที่มีคำสั่ง/ประกาศระงับการเดินทางเข้า-ออกในเขตพื้นที่จังหวัด (ปิดจังหวัด) (Prachachat Online, 2020b) ด้วยความคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องใน การปรับปรุงแบบและวิธีการสื่อสารไปยังประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การหาแนว ทางการสื่อสารจากหน่วยงานภาครัฐไปยังประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในภาวะ วิกฤต อันจะช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและครอบคลุมจากหน่วยงานภาครัฐใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งสามารถนำไปปรับใช้ใน สถานการณ์อื่นได้ในอนาคต

บทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

แม้ว่าปัจจุบันจะเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสารถึงกันตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็น ทางการพูดหรือการเขียน แต่หลายครั้งก็พบว่าทักษะการสื่อสารเหล่านี้กลับไม่แข็งแกร่งอย่างที่

คาดหวัง หลายครั้งการสื่อสารทำให้เกิดปัญหาระหว่างกันจนเกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน จนก่อให้เกิดเป็นปัญหามานปลายทั้งในแง่ของชีวิตส่วนตัวหรือความขัดแย้งระดับสังคม จนกระทั่งถึงระดับชาติ เลยไปถึงระหว่างประเทศเลยทีเดียว และด้วยการสื่อสารอันเป็นทักษะที่เชื่อมโยงมนุษย์เข้าด้วยกัน จึงเป็นกุญแจหลักของการประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน ดังที่ Paul J. Meyer กล่าวไว้ว่า Communication – The human connection – is the key to personal and career success. (Noknoi, 2016)

Barnard (1986) โดยให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์การ เมื่อนำคำว่า “ประสิทธิผล” ใช้ร่วมกับคำว่า “การสื่อสาร” คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ตามแนวคิดของ Barnard (2002) จึงหมายถึง การนำองค์การไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่ 1) ช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน 2) ช่องทางการสื่อสารที่แน่นอนต่อบุคลากรในองค์การ 3) เส้นทางสื่อสารต้องสั้น ตรงประเด็น 4) เส้นทางสื่อสารต้องสามารถใช้งานได้เป็นปกติ 5) ผู้สื่อสารต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ 6) เส้นทางสื่อสารต้องไม่ถูกรบกวน และ 7) ระบบการสื่อสารต้องเชื่อถือได้ ขณะที่ Anderson and Narus (1990) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ว่าประกอบด้วย 1) การสื่อสารที่ตรงประเด็น 2) การสื่อสารได้ทันเวลา และ 3) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้เมื่อผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเข้าใจในข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ของข้อมูลที่สื่อสารมีความชัดเจน เมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และได้นำข้อมูลดังกล่าวนี้มาสังเคราะห์เป็นแนวคิด การกำหนดนโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์แต่ไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นรับทราบได้ตามสิ่งที่ผู้รับข้อมูลรับข่าวสารมา สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความล้มเหลวด้านระบบการสื่อสารและการไม่บรรลุเป้าหมายทั้งระดับฝ่าย แผนก และเป้าหมายระดับองค์การ ทักษะการสื่อสารทั้งการพูด การอ่าน การเขียน และการนำเสนอเป็นความสามารถที่สำคัญเช่นเดียวกับความสามารถในการทำงาน และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในงาน เพื่อให้บรรลุความสามารถในการสื่อสารนี้ผู้รับสารต้องเข้าใจเนื้อหาของการสื่อสารอย่างถ่องแท้ สิ่งที่ต้องการถ่ายทอดต่อผู้รับสารให้เป็นที่เข้าใจ และสถานการณ์ความจำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ (Mr. Quality, 2009) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของระบบการสื่อสารโดยไม่เกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนได้ และมีเป้าหมาย คือ การได้รับการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารลดลง หรือข้อมูลจากผู้รับสารที่เข้าใจคลาดเคลื่อนน้อยลง ข้อมูลการสื่อสารต้องชัดเจน ถูกต้อง และเป็นไปตามแผนการสื่อสารตามที่กำหนด ปัญหาด้านความเชื่อมั่นของการสื่อสารและวิธีการลดโอกาสในการเกิดความผิดพลาดนั้นสามารถแจกแจงได้จากรายละเอียดของขั้นตอนการสื่อสาร คือ แหล่งข้อมูล (Source) ปัญหาของแหล่งข้อมูลที่พบ คือ ความถูกต้องและความเชื่อมั่นของข้อมูล การสื่อสาร วิธีการลดความผิดพลาด คือ แหล่งข้อมูลประเด็นเนื้อหาของการสื่อสารนั้นต้องมีความชัดเจนในสิ่งที่องค์การต้องการสื่อสาร และองค์การต้องสามารถอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องดังกล่าว องค์การจำเป็นต้องมีระบบการทวนสอบความเชื่อมั่นและความถูกต้องของเนื้อหาและข้อมูลที่ต้องการสื่อสารว่าเป็นข้อมูลที่องค์การและผู้รับสารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์และมีความถูกต้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ

คำว่า “เจตคติ” หรือ “ทัศนคติ” ตรงกับคำว่า “Attitude” ในภาษาอังกฤษ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมาย เจตคติ ว่าคือ ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่ง

ใดสิ่งหนึ่ง Wachangngoen (2004) กล่าวว่า เดิม Attitude แปลเป็นภาษาไทยว่า ทศนคติ ปัจจุบันนิยมใช้กันอยู่ทั่วไปว่า เจตคติ หรือ ทศนคติ เป็นศัพท์ทางจิตวิทยา เป็นการประมวลข้อมูลแล้วประเมินด้วยใจ มีความหมายว่าเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ ความเชื่อ ความมุ่งมั่น เป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึก เจตคติ คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน สิ่งของ ความคิดโดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้คำว่า “เจตคติ” แทนคำว่า “ทศนคติ” Gibson, Ivancevich and Donnelly (2000) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์ โดยเจตคติสามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ เจตคติสามารถแสดงออกในรูปพฤติกรรม 2 ลักษณะ คือ 1) เจตคติเชิงนิมานหรือทางบวก (Positive) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะความพึงพอใจและเห็นชอบด้วยทำให้บุคคลต้องการเข้าใกล้สิ่งนั้น 2) เจตคติเชิงนิเสธหรือทางลบ (Negative) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย จะทำให้บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น

การเกิดของเจตคติขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ 1) ประสบการณ์ของบุคคล คือ ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ วัสดุ บุคคล หรือสถานการณ์ เจตคติที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบ ได้เห็น ได้คุ้นเคย ถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง (Direct Experiences) แต่ถ้าได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และไม่ได้ทดลองด้วยตนเอง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experiences) ดังนั้นถ้าขาดประสบการณ์ต่อสิ่งของหรือบุคคลจะไม่ทำให้เกิดเจตคติขึ้น 2) ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจต่างกัน แต่ละกลุ่มอาจมีเจตคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ การที่บุคคลบุคคลหนึ่งจะมีเจตคติดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิต

Rogers (1973) กล่าวว่า เจตคติมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ 1) การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร 2) การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้รับสาร 3) การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ประการนี้จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น ผลทำให้เกิดเจตคติต่อเรื่องนั้น และสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา

จากแนวคิดเกี่ยวกับเจตคติสรุปได้ว่า เจตคติที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลนั้นต้องได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต สิ่งแวดล้อม การรับฟังข่าวสารจากภายนอก ค่านิยม การจดจำสิ่งต่าง ๆ นำมาผสมผสานจนเกิดเป็นเจตคติของตนเอง ซึ่งมีความคงที่พอควร อย่างไรก็ตาม เจตคติก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลได้พบกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่แตกต่างจากเดิม

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เกิดขึ้นครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน เมื่อช่วงกลางเดือนธันวาคม 2562 ซึ่งเป็นช่วงฤดูหนาว โดยผู้ป่วยมาพบแพทย์ด้วยอาการไข้สูง ไอแห้ง จาม หอบเหนื่อย บางรายมีอาการรุนแรง ผลการตรวจร่างกายผู้ป่วยเบื้องต้นพบว่าเกิดจากเชื้อจำพวกไวรัส แต่ยังไม่สามารถระบุชนิดได้ ในขณะนั้นทางการจีนได้แจ้งไปทางองค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งทาง WHO ได้ระบุชื่อโรคนี้อย่างคร่าว ๆ ว่า “โรคปอดอักเสบที่ไม่ทราบสาเหตุ” แต่ต่อมาเมื่อพบผู้ติดเชื้อมาก

ขึ้นเรื่อย ๆ และบุคลากรทางการแพทย์ได้เร่งสืบหาสายพันธุ์ไวรัส จนในที่สุดก็พบว่าเชื้อโรคนี้คือไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ และการแพร่ระบาดก็ขยายวงกว้างไปเรื่อย ๆ ระบาดข้ามปีจนมาถึงช่วงปีใหม่และเทศกาลตรุษจีน 2563 ที่ชาวจีนจำนวนมากเดินทางกลับภูมิลำเนาไปยังเมืองอื่น ๆ รวมถึงเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศ ทำให้การแพร่ระบาดยิ่งรุนแรงมากขึ้น (Bangkokbiznews, 2020) ต่อไปนี้คือข้อเท็จจริงทางวิทยาศาสตร์ที่ควรรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Matichon Online, 2020)

1) การระบาดโดยไม่แสดงอาการ: โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นไวรัสในตระกูลเดียวกับไวรัสไข้หวัดใหญ่ (อินฟลูเอนซาไวรัส) ที่สามารถแพร่เชื้อในขณะที่ไม่แสดงอาการป่วย ขณะที่ไวรัสที่ก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจรุนแรงเฉียบพลัน (ซาร์ส) ก็เป็นไวรัสโคโรนาเช่นเดียวกัน แต่กลับสามารถแพร่เชื้อได้ผ่านการสัมผัสสารคัดหลั่งจากร่างกายของผู้ป่วยซึ่งแสดงอาการแล้วเท่านั้น ยังไม่มีรายงานผลการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ใด ๆ ที่สนับสนุนว่าโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถติดต่อได้ในขณะที่พักตัวอยู่ในพาหะโดยที่พาหะนั้นไม่แสดงอาการป่วยใด ๆ ออกมา แต่มีรายงานทางการแพทย์เผยแพร่ในวารสารวิชาการทางการแพทย์แลนเซต ถึงกรณีผู้ป่วยที่ยังเป็นเด็กรายหนึ่งซึ่งไม่มีอาการป่วยใด ๆ แต่สามารถแพร่เชื้อได้ โดยเมื่อทำซีทีสแกนบริเวณทรวงอกของเด็ก พบว่า เด็กมีอาการปอดอักเสบและเมื่อทดสอบหาเชื้อก็พบว่าเด็กมีผลทดสอบเป็นบวก กรณีของเด็กชายรายนี้ไม่ใช่ความสามารถในการแพร่ระบาดในระยะพักตัว เพราะเด็กชายไม่ได้ล้มป่วยในเวลาต่อมาแม้จะผ่านระยะพักตัว 14 วันแล้วก็ตาม นั่นคือ มีความเป็นไปได้ที่คนหนุ่มสาวหรือเด็กอาจได้รับเชื้อโดยที่ไม่ได้แสดงอาการใด ๆ ออกมา แต่สามารถเป็นพาหะได้ ทำให้การตรวจหาผู้ติดเชื้อเพื่อการควบคุมโรคเป็นไปได้ยาก

2) อัตราการแพร่เชื้อ: โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มต้นการระบาดจากการที่ผู้ป่วยรายแรก ๆ ติดเชื้อจาก “แหล่งที่มาซึ่งไม่รู้ว่าเป็นอะไร” ในตลาดอาหารทะเลของอู่ฮั่น ซึ่งเป็นแหล่งค้า “สัตว์เป็นจากป่า” ผู้ป่วยกลุ่มแรก ๆ ล้มป่วยลงราวต้นเดือนธันวาคม 2562 ถึง 20 มกราคม 2563 จำนวนผู้ติดเชื้อยังคงอยู่ที่ระดับ 50-60 ราย แต่หลังจากนั้นยอดผู้ป่วยสะสมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับจำนวนผู้เสียชีวิต ทำให้เกิดข้อกังขาอย่างมากว่าโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสามารถในการแพร่เชื้อสูงมาก นักวิจัยและนักวิชาการด้านระบาดวิทยาวิธีประเมินความสามารถในการแพร่เชื้อของไวรัสโดยการหาค่าเฉลี่ยของผู้ป่วยรายหนึ่งว่าจะสามารถแพร่เชื้อให้กับคนอื่น ๆ ได้กี่คน ในกลุ่มประชากรที่ไร้การป้องกันใด ๆ โดยสิ้นเชิง ทางวิชาการเรียกตัวเลขค่าเฉลี่ยดังกล่าวว่า ค่า “อาร์ศูนย์” (R_0) ค่า R_0 ของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้นแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับมุมมองและข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละราย อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่าง 1.4 ถึง 5 ซึ่งหมายความว่าผู้ป่วยหนึ่งคนสามารถแพร่เชื้อได้อย่างน้อย 1.4 คน เรื่อยไปจนมากที่สุดถึง 5 คน อย่างไรก็ตามองค์การอนามัยโลกเชื่อว่าค่า R_0 ของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ที่ระหว่าง 1.4 ถึง 2.5 เท่านั้น

3) วิธีการแพร่เชื้อ: การระบาดผ่านระบบทางเดินหายใจ คือ วิธีการระบาดของโรคที่รวดเร็วที่สุด มีอยู่ 2 แบบ ขึ้นอยู่กับระยะห่างระหว่างตัวผู้แพร่เชื้อกับผู้รับเชื้อ แบบแรกเป็นการแพร่เชื้อผ่านละอองน้ำลายขนาดใหญ่จากการไอหรือจาม หรือการพูด ผู้รับเชื้อจำเป็นต้องอยู่ในระยะใกล้กว่าแบบที่สอง ซึ่งติดต่อผ่านละอองน้ำลายหรือสารคัดหลั่งอื่นใดที่มีเชื้อโรคผสมอยู่ขนาดเล็กกระเด็นอนุภาคจนสามารถแขวนลอยอยู่ในอากาศได้ และถูกพัดปลิวกระจายไปได้ง่ายและมีระยะทางไกลมากกว่า จึงยากต่อการควบคุมมากกว่ามาก การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัส

โคโรนา 2019 เป็นการระบาดข้ามปีซีส์ จากสัตว์สู่มนุษย์ แล้วจึงระบาดจากคนสู่คนในเวลาต่อมา ในกรณีของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แพทย์พบไวรัสเป็นจำนวนมากสะสมอยู่ในปอดของผู้ป่วย ในสัดส่วนที่สูงกว่าในปากหรือในลำคอ อย่างไรก็ตาม ไวรัสในปอดสามารถขับออกมาได้ ผ่านการไอหรือจาม หรือแม้แต่ด้วยการหายใจเข้าออกปกติ ทั้งยังมีรายงานทางการแพทย์จากจีน พบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในอุจจาระและระบบทางเดินอาหารของผู้ป่วยซึ่งมีอาการเริ่มต้นท้องร่วงรุนแรง ก่อนเกิดอาการอย่างอื่น ทำให้เชื่อว่าโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถแพร่ขยายได้ในระบบทางเดินอาหารของมนุษย์และปนออกมากับอุจจาระ

4) การแพร่ระบาดแบบระเบิด: การแพร่ระบาดในปริมาณสูงมากและเร็วมากของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นับตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2563 เรื่อยมา ทั้ง ๆ ที่มีการปิดเมือง ขยายวันหยุดตรุษจีน และห้ามขายสัตว์ป่าเด็ดขาด อาจอธิบายได้ในทางวิทยาศาสตร์ว่าเกิดจากปัจจัยอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างผสมผสานกัน คือ เกิดเหตุในช่วงเทศกาลเดินทางท่องเที่ยว เกิดการระบาดแบบไม่สมมาตร การเข้มงวดในการตรวจสอบ เกิดการติดต่อระหว่างคนต่อคนสูงมากขึ้น และยังคงมีแหล่งแพร่เชื้อโดยธรรมชาติอยู่ในสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ในระยะหลังมีรายงานว่า การที่พบผู้ติดเชื้อมากขึ้นเป็นเพราะระยะเวลาในการพักตัวของเชื้อลดน้อยลง แทนที่จะเป็น 14 วัน เหลือเพียงแค่ 1 หรือ 2 วัน ทำให้จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่หากเป็นในกรณีนี้ การระบาดในประเทศอื่นนอกเหนือจากจีนก็น่าจะเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญตามไปด้วย ดังนั้นเป็นไปได้ว่าการเพิ่มขึ้นของผู้ติดเชื้อเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างข้างต้นนี้ผสมกัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,424,230 คน (Songkhla Provincial Statistical Office, 2017) สำหรับขนาดตัวอย่างนั้นได้จากการเปิดตารางของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งระบุขนาดตัวอย่างสำหรับจำนวนประชากรที่มากกว่า 100,000 คน ไว้ที่ 400 ตัวอย่าง การวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 400 ตัวอย่าง แล้วจึงสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้ตัวอย่างครบตามจำนวน

เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา พรรคการเมืองที่สนับสนุน ช่องทางในการรับข่าวสาร และความถี่ในการรับข่าวสาร ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบให้เติมคำตอบ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เนื้อหาสาระ ความสม่ำเสมอ ช่องทางการสื่อสาร ความสามารถของผู้รับสาร และ

ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 เจตคติ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ โดยกำหนดค่าคะแนนคำตอบไว้ คือ ตอบถูก ให้ 1 คะแนน ตอบผิด ให้ 0 คะแนน

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

วิธีสร้างเครื่องมือการวิจัย

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน และนำมาแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์

3) ทดสอบเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดังนี้

3.1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC มากกว่า 0.5

3.2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในจังหวัดพัทลุง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) โดยใช้สูตรของ Cronbach (1970) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ พบว่า มาตรวัดปัจจัยด้านการสื่อสารทั้ง 7 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เนื้อหาสาระ ความสม่ำเสมอ ช่องทางการสื่อสาร ความสามารถของผู้รับสาร และความแจ่มแจ้งของข่าวสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .861 .826 .875 .866 .879 .871 และ .893 ตามลำดับ ขณะที่มาตรวัดเจตคติ มาตรวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมาตรวัดประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .921 .902 และ .914 ตามลำดับ

4) นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพรรณนาใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามตอนที่ 1 และใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามตอนที่ 2-5

2. สถิติอนุมานใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดสงขลาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุด 12 ปี สูงสุด 74 ปี อายุเฉลี่ย 24.11 ปี และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.306 ปี ขณะที่จำนวนปีที่ได้รับการศึกษาต่ำสุด 2 ปี คือ ไม่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา สูงสุด 25 ปี คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวนปีที่ได้รับการศึกษาเฉลี่ย 13.61 ปี คือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.018 ปี สำหรับความถี่ในการรับข่าวสารต่อสัปดาห์ของกลุ่มตัวอย่าง ค่าต่ำสุด คือ ไม่รับข่าวสารเลย ค่าสูงสุด คือ รับข่าวสารทุกวัน ค่าเฉลี่ย 4.83 วัน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.226 วัน การสนับสนุนพรรคการเมือง พบว่า มีความถี่ใกล้เคียงกันระหว่างกลุ่มที่ไม่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายใด และกลุ่มที่สนับสนุนพรรคฝ่ายค้าน คิดเป็นร้อยละ 49.75 และ 42.25 ตามลำดับ ขณะที่กลุ่มที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาลมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.00 กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 18.75 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.25 และวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.50

ปัจจัยด้านการสื่อสาร

การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 หากพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านการสื่อสาร

(n = 400)			
ปัจจัยด้านการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	แปลผล
- ความสม่ำเสมอ	3.50	0.868	มาก
- เนื้อหาสาระ	3.48	0.824	มาก
- ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม	3.45	0.825	มาก
- ความสามารถของผู้รับสาร	3.45	0.830	มาก
- ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร	3.43	0.819	มาก
- ช่องทางการสื่อสาร	3.43	0.838	มาก
- ความน่าเชื่อถือ	3.37	0.835	ปานกลาง
รวม	3.43	0.741	มาก

เจตคติ

การศึกษาเจตคติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 โดยหากพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เจตคติ

(n = 400)			
เจตคติ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับการรับรู้ของผู้รับสาร	3.65	0.962	มาก
- ยินดีที่จะปฏิบัติตามมติ/แนวปฏิบัติที่ได้รับการสื่อสารจาก โฆษก ศบค.	3.57	0.968	มาก
- การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร เป็นความสามารถด้านการสื่อสารของโฆษก ศบค.	3.56	0.945	มาก
- พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามมติ/แนวปฏิบัติของ ศบค. เมื่อได้รับทราบเหตุผลของมติ/แนวปฏิบัติดังกล่าว	3.54	0.960	มาก
- มติ/แนวปฏิบัติที่ถ่ายทอดด้วยภาษาที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายจะทำให้อยากปฏิบัติตามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ทาง ศบค. กำหนด	3.53	0.936	มาก
- การสื่อสารที่ดีต้องมีการคัดเลือกเนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับผู้รับสาร	3.52	0.959	มาก
- โฆษก ศบค. ที่มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารจะช่วยให้ประชาชนรับทราบข่าวสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.48	0.972	มาก
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเมื่อถ่ายทอดลงสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติจะสามารถปฏิบัติตามได้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	3.46	0.959	มาก
รวม	3.56	0.775	มาก

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 6.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.425 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจระดับมาก 5 เรื่อง มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง 2 เรื่อง และมีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย 3 เรื่อง รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(n = 400)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	$\bar{x}$	SD	แปลผล
- การสวมหน้ากากอนามัยช่วยลดโอกาสการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้	0.96	0.195	มาก
- โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เกิดขึ้นครั้งแรกในเมืองอุ้ยอัน มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน	0.94	0.236	มาก
- การป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยการล้างมือบ่อย ๆ นั้น ควรใช้เวลาล้างอย่างน้อย 20 วินาที โดยใช้แอลกอฮอล์เจลเข้มข้นอย่างน้อย 70%	0.93	0.252	มาก
- โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการระบาดข้ามปีชีส์จากสัตว์สู่มนุษย์ แล้วจึงระบาดจากคนสู่คนในเวลาต่อมา	0.81	0.391	มาก
- โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นสาเหตุของโรคปอดอักเสบ	0.76	0.428	มาก
- โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถแพร่กระจายโดยการปนออกมากับอุจจาระได้	0.59	0.493	ปานกลาง
- วิธีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากคนสู่คนที่รวดเร็วที่สุด ไม่ใช่การระบาดผ่านระบบทางเดินอาหาร	0.52	0.500	ปานกลาง
- โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2563	0.32	0.467	น้อย
- เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ได้สะสมอยู่ในปากหรือในลำคอของผู้ป่วยในสัดส่วนที่สูงกว่าในปอด	0.30	0.458	น้อย
- ความสามารถในการแพร่เชื้อของผู้ป่วยไวรัสโคโรนา 2019 ไปยังบุคคลอื่นไม่ได้อยู่ระหว่าง 5.4 ถึง 7 คน	0.25	0.433	น้อย
รวม	6.34	1.425	ปานกลาง

ประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)

การศึกษาประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.810 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)

(n = 400)

ประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)	$\bar{x}$	SD	แปลผล
- เมื่อได้รับทราบมติ/แนวปฏิบัติจากโฆษก ศบค. สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.957	มาก
- ทุกครั้งที่มีการแจ้งมติ/แนวปฏิบัติ โฆษก ศบค. จะชี้แจงวัตถุประสงค์ เหตุผลความจำเป็น และขั้นตอนการปฏิบัติให้ประชาชนได้รับทราบ	3.61	0.927	มาก
- โฆษก ศบค. ใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความเร่งด่วนของข่าวสารที่ต้องการการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง	3.59	0.932	มาก
- โฆษก ศบค. ใช้ช่องทางการสื่อสารที่สามารถรับสารได้โดยสะดวกทำให้รับทราบข่าวสารได้ทันที	3.57	0.916	มาก
- โฆษก ศบค. สามารถอธิบายและใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายทำให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของมติ/แนวปฏิบัติที่ออกมา	3.56	0.959	มาก
รวม	3.61	0.810	มาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ เจตคติ เนื้อหาสาระ ความสามารถของผู้รับสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้ประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ยังแตกต่างกันไปตามพรรคการเมืองที่สนับสนุน รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สัมประสิทธิ์การถดถอย

(n = 400)

	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	-.024	.162		-.149	.882
อายุ	.004	.002	.047	1.906	.057
จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา	.010	.006	.036	1.486	.138
Party1	-.041	.078	-.014	-.525	.600
Party2	-.089	.041	-.054	-2.178	.030*
Channel1	-.103	.053	-.050	-1.952	.051
Channel2	-.218	.124	-.044	-1.758	.079
Channel3	-.050	.115	-.011	-.438	.661
ความถี่ในการรับข่าวสาร	.009	.009	.025	1.020	.308
ความน่าเชื่อถือ	.022	.044	.023	.506	.613
ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม	.035	.049	.035	.720	.472
เนื้อหาสาระ	.155	.059	.150	2.642	.008*
ความสม่ำเสมอ	.012	.049	.012	.239	.811
ช่องทางการสื่อสาร	.039	.049	.041	.798	.425
ความสามารถของผู้รับสาร	.122	.052	.125	2.367	.018*
ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร	.115	.056	.116	2.041	.042*
เจตคติ	.414	.046	.396	9.077	.000*
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	.039	.014	.068	2.712	.007*
R = 0.840, R ² = 0.706, Adjusted R ² = 0.697					

หมายเหตุ Party1 = 1, Party2 = 0 หมายถึง สนับสนุนพรรครัฐบาล

Party1 = 0, Party2 = 1 หมายถึง สนับสนุนพรรคฝ่ายค้าน

Party1 = 0, Party2 = 0 หมายถึง ไม่สนับสนุนฝ่ายใด

Channel1 = 1, Channel2 = 0, และ Channel 3 = 0 หมายถึง โทรทัศน์

Channel1 = 0, Channel2 = 1, และ Channel 3 = 0 หมายถึง วิทยุ

Channel1 = 0, Channel2 = 0, และ Channel 3 = 1 หมายถึง หนังสือพิมพ์

Channel1 = 0, Channel2 = 0, และ Channel 3 = 0 หมายถึง ออนไลน์

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) คือ เจตคติ เนื้อหาสาระ ความสามารถของผู้รับสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้ประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ของผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้านแตกต่างจากผู้ที่ไม่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาลหรือผู้ที่ไม่ได้สนับสนุนพรรคใด โดยผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้านมองว่าการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีประสิทธิผลน้อยกว่าผู้ที่ไม่ได้สนับสนุนพรรคใด โดยปัจจัยทั้งหมดสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้ 70.6%

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่าปัจจัยดังกล่าวล้วนเอื้อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Suthikun (2019) และหากพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นที่น่าแปลกใจเพราะปัญหาด้านความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของการสื่อสารนั้นสาเหตุหลักมาจากแหล่งข้อมูล (Source) ปัญหาของแหล่งข้อมูลที่พบ คือ ความถูกต้องและความเชื่อมั่นของข้อมูลการสื่อสาร ฉะนั้นวิธีการลดความผิดพลาด คือ แหล่งข้อมูลของการสื่อสารนั้นต้องมีความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร และต้องสามารถอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องดังกล่าว รวมถึงจำเป็นต้องมีระบบการทวนสอบความเชื่อมั่นและความถูกต้องของเนื้อหาและข้อมูลที่ต้องการสื่อสารว่าเป็นข้อมูลที่ผู้รับสารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์และมีความถูกต้อง (Noknoi, 2016) สำหรับด้านที่อยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความสม่ำเสมอ เนื้อหาสาระ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ความสามารถของผู้รับสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะทักษะการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการนำเสนอเป็นความสามารถที่สำคัญเช่นเดียวกับความสามารถในการทำงาน และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในงาน (Noknoi, 2017) เพื่อให้บรรลุความสามารถในการสื่อสารนี้ผู้รับสารต้องเข้าใจเนื้อหาของการสื่อสารอย่างถ่องแท้ สิ่งที่ต้องการถ่ายทอดต่อผู้รับสารให้เป็นที่เข้าใจ และสถานการณ์ความจำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ (Mr. Quality, 2009) ขณะที่ Hiranprateep (2015) ซึ่งศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดออนไลน์สำหรับกลุ่มเยาวชนของธุรกิจดนตรีในประเทศไทย พบว่า เยาวชนเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อกลยุทธ์ของการสื่อสารออนไลน์ทางยูทูบ (YouTube) และเห็นด้วยต่อกลยุทธ์ของการสื่อสารออนไลน์ทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) และคลีนวิทยูออนไลน์ สอดคล้องกับ Thepkao, Damkhao, Jusengcharoen and Noknoi (2020) ที่เปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์และสื่อสิ่งพิมพ์ของนิสิตนักศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า สมการพยากรณ์การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีค่า R^2 มากกว่าสมการ

พยากรณ์การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ แสดงให้เห็นว่าช่องทางการสื่อสารเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่การสื่อสารออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทกับวิถีชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

การศึกษาเจตคติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Jianbanpot (2015) ที่ศึกษาเจตคติต่อการสื่อสารในองค์การของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับสารต่างมีใจที่จะเปิดรับการสื่อสารที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะเจตคติเป็นความโน้มเอียงที่ฝังแน่นอยู่ในความคิดและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจ และอารมณ์ (Kagan, 1990) Rogers (1973) กล่าวว่า เจตคติมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ 1) การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร 2) การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้รับสาร และ 3) การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น ผลทำให้เกิดเจตคติต่อเรื่องนั้น และสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา อันจะส่งผลให้การสื่อสารในประเด็นที่ต้องการมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร คือ เจตคติของผู้เกี่ยวข้อง (Watthanasathien, 2016)

การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะโรคดังกล่าวเกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่และเพิ่งพบครั้งแรกเมื่อช่วงกลางเดือนธันวาคม 2562 (Bangkokbiznews, 2020) ทำให้ประชาชนยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่มากนัก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจระดับมากในเรื่อง การสวมหน้ากากอนามัยช่วยลดโอกาสการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เกิดขึ้นครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน การป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยการล้างมือบ่อย ๆ นั้น ควรใช้เวลาอย่างน้อย 20 วินาที โดยใช้แอลกอฮอล์เจลเข้มข้นอย่างน้อย 70% โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการระบาดข้ามปีซีส์ จากสัตว์สู่มนุษย์ แล้วจึงระบาดจากคนสู่คนในเวลาต่อมา และโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นสาเหตุของโรคปอดอักเสบ เนื่องจากเป็นข้อมูลสำคัญที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางในเรื่อง โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถแพร่กระจายโดยการปนออกมากับอุจจาระได้ และวิธีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากคนสู่คนที่รวดเร็วที่สุด ไม่ใช่การระบาดผ่านระบบทางเดินอาหาร ทั้งนี้เพราะทั้ง 2 ประเด็นเป็นข้อมูลในระดับที่ลึกลงไปที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจมากขึ้น (Yothaphan, 2020) ทำให้ประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวมากเท่าที่ควร ขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจระดับน้อยในเรื่อง โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2563 เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ได้สะสมอยู่ในปากหรือในลำคอของผู้ป่วยในสัดส่วนที่สูงกว่าในปอด และความสามารถในการแพร่เชื้อของผู้ป่วยไวรัสโคโรนา 2019 ไปยังบุคคลอื่นไม่ได้อยู่ระหว่าง 5.4 ถึง 7 คน ทั้งนี้เพราะแม้

โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะเกิดขึ้นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2562 แต่มีการแพร่ระบาดในวงกว้างในปีพ.ศ. 2563 (Matichon Online, 2020) จึงอาจทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจผิดได้ ขณะที่ประเด็นอื่นนั้นเป็นข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งมักจะเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ในประเด็นดังกล่าวมากกว่าประชาชนทั่วไป ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในประเด็นที่ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

การศึกษาประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเป็นสิ่งสำคัญ (Kelvin-Iloofu, 2016) สาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่ประชาชนตระหนักถึงความรุนแรงของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบกับการที่ยังไม่มีวัคซีนในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประชาชนกลัวจะติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงปฏิบัติตามคำแนะนำของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) อย่างเคร่งครัด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Jianbanpot (2015) ที่ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อตัวบุคลากรแต่ละคนโดยตรงทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับนโยบายการสื่อสารดังกล่าว ทั้งนี้เพราะการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ (Noknoi, Boripunt & Ngowsiri, 2011) ทั้งนี้ประเด็นที่น่าสนใจคือ Hiranprateep (2015) ที่ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า แตกต่างกันตามรายได้ของประชากรที่แตกต่างกัน สะท้อนถึงโอกาสในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ ทั้งนี้เพราะสื่อออนไลน์มีค่าใช้จ่ายที่ผู้รับสารจะต้องจ่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ฉะนั้นฐานะทางเศรษฐกิจของผู้รับสารจึงอาจมีผลต่อประสิทธิผลการสื่อสารด้วย ขณะที่ประสิทธิภาพการสื่อสารกลับแตกต่างกันตามอายุ (Maikong, Boutdeen, Jopjan, Boripunt & Noknoi, 2018; Suthikun, 2019) ซึ่งน่าจะเป็นเพราะผู้ที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์การเรียนรู้รูปแบบหรือวิธีการที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม Sothanasathien and Thupkaew (2006) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ 1) การดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2) การดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความประหยัด ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและไม่สิ้นเปลือง 3) การดำเนินกิจกรรมต่างๆ สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แบบแผน และทัศนคติ 4) การดำเนินกิจกรรมต่างๆ สามารถจัดปัญหาหรือความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี 5) การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ก่อให้เกิดกำลังใจ และความคิดสร้างสรรค์ และ 6) การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความสุขส่วนบุคคล ส่งผลให้มีความมั่นคงในการอยู่ร่วมกันภายในสังคม ขณะที่ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่เกิดประสิทธิผลอาจเกิดจากผู้ส่งสาร สื่อ หรือผู้รับสารก็ไม่ได้ (Khunthongchan, 2010)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ เจตคติ เนื้อหาสาระ ความสามารถของผู้รับสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้ประสิทธิภาพการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ของผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้านแตกต่างจากผู้สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาลหรือผู้ที่ไม่ได้สนับสนุนพรรคใด โดยผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้านมองว่าการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีประสิทธิภาพน้อยกว่าผู้ที่ไม่ได้สนับสนุนพรรคใด ซึ่งอาจเกิดจากอคติจนทำให้มีมุมมองในแง่ลบ (Negative Stereotypes) ทั้งนี้ผลการศึกษาของ Maikong et al. (2018) พบว่า เจตคติส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารด้วย ขณะที่ Suthikun (2019) ศึกษาพบว่า ผู้ส่งสารและข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ด้าน Jamjumrun (2014) ศึกษาพบว่า บรรยายภาคในการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ขณะที่ Bolsen, Palm and Kingsland (2019) ศึกษาพบว่า แหล่งที่มาของสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทั้งนี้ Barnard (2002) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน 2) ช่องทางการสื่อสารที่แน่นอน 3) เส้นทางในการสื่อสารต้องสั้น ตรงประเด็น 4) เส้นทางในการสื่อสารต้องสามารถใช้งานได้เป็นปกติ 5) ผู้สื่อสารต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ 6) เส้นทางในการสื่อสารต้องไม่ถูกรบกวน และ 7) ระบบการสื่อสารต้องเชื่อถือได้ ขณะที่ Anderson and Narus (1990) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 1) การสื่อสารที่ตรงประเด็น 2) การสื่อสารได้ทันเวลา และ 3) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในแต่ละครั้งหรือแต่ละเรื่องจะต้องทำความเข้าใจกับบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสารครั้งนั้นๆ (Noknoi & Langthaekun, 2015) ดังที่ Tiyo (1994) กล่าวว่า บุคคลมักจะแปลความหมายของการสื่อสารแตกต่างกันอันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ 1) บุคคลมีพฤติกรรมต่อสิ่งใดก็จะแปลความหมายสิ่งนั้นตามแนวทางของตัวเอง 2) การแปลความหมายของการสื่อสารมีพื้นฐานมาจากกิจกรรมทางสังคมของบุคคล และ 3) การแปลความหมายของการสื่อสารขึ้นกับสถานการณ์และสิ่งของ

ข้อเสนอแนะ

1) ด้านเจตคติ: ประชาชนควรมีใจที่เปิดกว้าง มองความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเป็นธรรม พร้อมรับฟังคำแนะนำและปฏิบัติตามที่โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เสนอ

2) ด้านเนื้อหาสาระของสาร: ข้อมูลที่ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) แจ้งจะต้องเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน มีการกลั่นกรองความถูกต้อง เหมาะสม และจำเป็นจริง ๆ มีการจำแนกเรื่องราวให้ตรงกับบุคคลหรือกลุ่มที่จะต้องรับรู้ มติ/แนวปฏิบัติของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จะต้องมีการรายละเอียดและคำแนะนำที่เพียงพอสำหรับผู้

ต้องปฏิบัติตาม สำหรับข่าวสารที่มีความสำคัญหรือซับซ้อนจะมีการเน้นและ/หรือทวนซ้ำอย่างเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจได้ง่ายขึ้น

3) ด้านความสามารถของผู้รับสาร: โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ควรสร้างสัมพันธภาพอันดีกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนพร้อมเปิดใจรับฟัง และควรกระตุ้นหรือจูงใจประชาชนผู้รับสารให้มีความพร้อมก่อนที่จะรับสาร เพื่อให้ประชาชนเข้าใจเนื้อหาสาระของข่าวสารได้ตรงกับที่โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) สื่อสาร และปฏิบัติตนได้ตรงกับที่โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ต้องการ

4) ด้านความแจ่มแจ้งของข่าวสาร: ข้อมูลที่ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) แจ้งให้ประชาชนทราบจะต้องเป็นข้อมูลที่ชัดเจนและตรงกับความเป็นจริง โดยไม่มีการปิดบัง ในการสื่อสารโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ควรใช้ภาษาที่กะทัดรัด ชัดเจน และตรงประเด็น ข่าวสารใดที่ยากต่อการเข้าใจ โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ควรใช้รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ และคำอธิบายประกอบ และเมื่อมีความเข้าใจผิดเกิดขึ้น โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จะต้องมีการอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนเข้าใจมากยิ่งขึ้น

5) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แก่ประชาชนให้มากขึ้น ในประเด็นที่ประชาชนยังสับสนหรือขาดความรู้ความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถแพร่กระจายโดยการปนออกมากับอุจจาระได้ วิธีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากคนสู่คนที่รวดเร็วที่สุดไม่ใช่การระบาดผ่านระบบทางเดินอาหาร โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2563 เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่ได้สะสมอยู่ในปากหรือในลำคอของผู้ป่วยในสัดส่วนที่สูงกว่าในปอด และความสามารถในการแพร่เชื้อของผู้ป่วยไวรัสโคโรนา 2019 ไปยังบุคคลอื่นไม่ได้อยู่ระหว่าง 5.4 ถึง 7 คน เป็นต้น

6) ด้านพรรคการเมืองที่สนับสนุน: ประชาชนไม่ว่าจะสนับสนุนพรรคการเมืองใดควรประเมินผลการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) อย่างเป็นธรรมเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขณะที่รัฐบาลและศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จะต้องตระหนักว่ามีประชาชนบางส่วนที่มองว่าศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีประสิทธิผลในการสื่อสารน้อย ฉะนั้นจะต้องพยายามทำงานให้หนักขึ้นเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นผู้ที่สนับสนุนพรรคการเมืองใดก็ตาม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2564 คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

เอกสารอ้างอิง

- Anderson, J. C. & Narus, J. A. (1990). A model of the distributor's perspective of distributor manufacturer working relationships. *Journal of Marketing*. 54(1), 42–58.
- Bangkokbiznews. (2020). *Drilling a Secret Story 'Coronavirus' and Update the Information You Need to Know !*. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/863976>
- Barker, A. (2006). *Improve Your Communication Skills*. London: Kogan Page Limited.
- Barnard, C. I. (1986). *The Functions of the Executive*. Boston: Harvard University Press.
- Barnard, C. I. (2002). *Organizational Behavior* (9th ed.). New York: McGraw–Hill.
- Bolsen, T., Palm, R. & Kingsland, J. T. (2019). The impact of message source on the effectiveness of communications about climate change. *Science Communication*. 41(4), 464–487.
- Cheung, E. (2020). Wuhan pneumonia: Thailand confirms first case of virus outside China. *South China Morning Post*. Retrieved from <https://web.archive.org/web/20200113130102/https://www.scmp.com/news/hong-kong/healthenvironment/article/3045902/wuhan-pneumonia-thailand-confirms-first-case>
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. New York: Harper Collins.
- Department of Disease Control. (2020 a). *The Situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) around the world*. Retrieved from <https://ddcportal.ddc.moph.go.th/portal/apps/opsdashboard/index.html#/20f3466e075e45e5946aa87c96e8ad65>
- Department of Disease Control. (2020 b). *The Situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in Thailand*. Retrieved from <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- Gibson, J. L, Ivancevich, J. M & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations Behaviors, Structure, Processes* (9th ed.). Boston: McGraw–Hill.
- Hiranprateep, S. (2015). *Effectiveness of Online Marketing Communication for Youth Groups of Music Business in Thailand*. Unpublished Master Independent Study. Bangkok: Bangkok University.
- Infoquest. (2020). *In Focus: Transcribing Lessons around the World on 'COVID-19'*. Retrieved from <https://www.infoquest.co.th/2020/11052>
- Jamjumrun, B. (2014). *Communication Environment within the Organization, Communication Process, and Social Media Affecting the Organizational Communication Efficiency of Private Companies in Bangkok*. Unpublished Master Independent Study. Bangkok: Bangkok University.

- Jianbanpot, W. (2015). *Factors Affecting the Effectiveness of Personnel Development Communication Policy of Head Nurses in Secondary Hospitals under the Royal Thai Medical Bureau, Bangkok*. Unpublished Master Thesis. Bangkok: Christian University.
- Kagan, S. (1990). *Cooperative Learning: Resources for Teachers*. California: Resources for Teachers.
- Kelvin-Iloafu, L. E. (2016). The role of effective communication in strategic management of organizations. *International Journal of Humanities and Social Science*. 6(12), 93–99.
- Khunthongchan, S. (2010). *A Study of Business Types and Entrepreneurs' Characteristics of Small and Medium Enterprises that Contribute to Driving Sufficiency Economy*. Bangkok: Idea Square.
- Maikong, W., Boutdeen, R., Jopjan, S., Boripunt, W. & Noknoi, C. (2018). Organizational communication efficiency via Line application: A case study of the Provincial Electricity Authority Songkhla Province. *Walailak Procedia*. 2018(1), ss76.
- Matichon Online. (2020). *Scientific Facts about 'Wuhan Corona Virus'*. Retrieved from https://www.matichon.co.th/lifestyle/tech/news_1952831
- Mr. Quality. (2009). Development of communication skills. *Quality Management*. 15(137), 83–86.
- Noknoi, C. (2013). *12 Concepts of Breaking through Corporate Crisis*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Noknoi, C. (2016). *Organizational Communication: Concepts, Theories, and Applications*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Noknoi, C. (2017). *Organizational Behavior*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Noknoi, C., Boripunt, W. & Ngowsiri, S. (2011). Organisational communication for becoming an autonomous university: The case of Thaksin University. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*. 6(2), 155–166.
- Noknoi, C. & Langthaekun, S. (2015). Community businesses and the successful human resource management strategies. *Modern Management Journal*. 13(1), 133–138.
- Prachachat Online. (2020a). *The Virus Situation "COVID-19": Stay Tuned for the Latest*. Retrieved from <https://www.prachachat.net/world-news/news-414664>
- Prachachat Online. (2020b). *Update 15 Provinces – Pattaya City Closed the City against COVID-19*. Retrieved from <https://www.prachachat.net/general/news-447387>
- Rogers, C. R. (1973). My philosophy of interpersonal relationships and how it grew. *Journal of Humanistic Psychology*. 13(2), 3–15.
- Songkhla Provincial Statistical Office. (2017). *Statistics Literacy*. Retrieved from http://songkhla.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=329:2561-02-14-16-35&catid=122:2017-10-02-05-17-57-copy&Itemid=687

- Sothanasathien, S & Thupkaew, P. (2006). *Communication for the Management of Gay Organizations in Thailand*. Bangkok: Prasit Phan and Printing Press.
- Suthikun, W. (2019). *Communication Efficiency within the Organization of Company Employees*. Mahanakhon Mae Sot Medical Services Co., Ltd. Retrieved from <http://www.mmm.ru.ac.th/mmm/is/mmm24-1/sec1/6014133007.pdf>
- Thepkao, K., Damkhao, P., Jusengcharoen, J. & Noknoi, C. (2020). A comparison of news exposure via social media and print media of the students in Mueang District, Songkhla Province. *Economics and Business Administration Journal Thaksin University*. 12(2), 15-28.
- Tiyao, S. (1994). *Organizational Communication* (2nd ed.). Bangkok: Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University.
- Wachangngoen, P. (2004). *Organizational Behavior*. Bangkok: Total Message.
- Watthanasathiensin, P. (2016). *Factors Affecting Communication Problems in the Organization: Case Study of United Standard Terminal Public Company Limited*. Unpublished Master Independent Study. Bangkok: Thammasat University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- Yothaphan, T. (2020). *10 Ways to Protect Yourself from COVID-19 with 6 Safety FERS*. Retrieved from <https://www.thaihealth.or.th/Content/51792-Safety%20FERS.html>

