

การสื่อสารนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤต: บทเรียนจากการบริหารจัดการ โควิด-19

Public Policy Communication in Times of Crisis: Lessons from COVID-19 Management

เศกสรรค์ วรรณพงษ์¹ สุภาภรณ์ ศรีดี² หลัทัย ปัญญาวุธตระกูล³

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Seaksonk Wonnapongs¹ Supaporn Sridee² Haruthai Panyawuttrakul³

Sukhothai Thammathirat Open University

*Corresponding Author, E-mail: Env.roiet101@gmail.com

(ได้รับ: 22 เมษายน, 2568 ; แก้ไข: 6 พฤษภาคม, 2568; ตอรับ: 9 พฤษภาคม, 2568)

บทคัดย่อ

การสื่อสารนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤตถือเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการสถานการณ์ บทความนี้มุ่งวิเคราะห์รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายสาธารณะในช่วงการระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทย โดยศึกษาผ่านกรอบแนวคิดการสื่อสารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารนโยบาย ประกอบด้วย (1) ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูล (2) ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในการสื่อสาร (3) การบูรณาการช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และ (4) การสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ขณะเดียวกัน ยังพบความท้าทายสำคัญ ได้แก่ การจัดการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การรับมือกับข่าวปลอม และการสร้างความเชื่อมั่นในนโยบาย บทเรียนที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการสื่อสารนโยบายสาธารณะสำหรับภาวะวิกฤตในอนาคต

คำสำคัญ : การสื่อสารนโยบายสาธารณะ, การจัดการภาวะวิกฤต, โควิด-19, การสื่อสารความเสี่ยง, การบริหารจัดการภาครัฐ

ABSTRACT

Public policy communication during crisis is a crucial mechanism that determines the success of situation management. This article aims to analyze the patterns and effectiveness of public policy communication during the COVID-19 outbreak in Thailand through the framework of risk communication and crisis management. The analysis reveals key factors contributing to successful policy communication, including (1) clarity and accuracy of information, (2) promptness and consistency in communication, (3) integration of diverse communication channels, and (4) engagement of all sectors. Meanwhile, significant challenges were identified, such as managing rapidly changing information, dealing with fake news, and building policy confidence. The findings provide valuable lessons that can be applied to future crisis communication planning.

Keywords : Public Policy Communication, Crisis Management, COVID-19, Risk Communication, Public Administration

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 ได้ส่งผลกระทบต่อประชากรโลกในวงกว้าง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างรุนแรง (Clemente-Suárez et al., 2021; Sarkar et al., 2020) รัฐบาลในแต่ละประเทศต้องเผชิญกับความท้าทายในการกำหนดและสื่อสารนโยบายเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค (อภิรัตน์ กตัญญูตานนท์, 2567) การระบาดของโควิด-19 ไม่เพียงสร้างวิกฤตด้านสาธารณสุข แต่ยังส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ การศึกษา และวิถีชีวิตของประชาชน (Miyah et al., 2022) ความซับซ้อนของสถานการณ์ทำให้การสื่อสารนโยบายสาธารณะกลายเป็นความท้าทายสำคัญของรัฐบาลทั่วโลก เนื่องจากต้องสร้างสมดุลระหว่างการควบคุมโรคและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันต้องรับมือกับความกังวลและความต้องการข้อมูลที่หลากหลายของประชาชน (Kraft & Furlong, 2020)

การสื่อสารนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤตเป็นกลไกสำคัญที่กำหนดความสำเร็จในการบริหารจัดการสถานการณ์ โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของประชาชน (Babatunde, 2022) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้ด้านการสื่อสารความเสี่ยง การบริหารจัดการภาวะวิกฤต และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (Rafliana et al., 2022) นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ความรวดเร็วในการสื่อสาร และความสามารถในการจัดการข้อมูลที่ผิดพลาดหรือบิดเบือน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารนโยบายในภาวะวิกฤต (MacKay et al., 2022)

บทความนี้มุ่งวิเคราะห์รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายสาธารณะในช่วงการระบาดของโควิด-19 โดยศึกษาจากกรณีการบริหารจัดการในประเทศไทย การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและข้อจำกัดในการสื่อสารนโยบาย รวมถึงการพิจารณาบทบาทของเทคโนโลยีการสื่อสารและนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (เยาวภา จันทรเหมื่อน, 2567; สมณี วัชรสินธุ์ และ พรทิพย์ วชิรดิolk, 2568; Abhari & McGuckin, 2023; Ruvalcaba-Gomez et al., 2023) โดยมุ่งหวังที่จะถอดบทเรียนสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารนโยบายสาธารณะสำหรับภาวะวิกฤตในอนาคต

แนวคิดการสื่อสารนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤต

การสื่อสารนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤตมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากการสื่อสารในภาวะปกติ โดยต้องคำนึงถึงความเร่งด่วน ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ และผลกระทบในวงกว้าง (สมณี วัชรสินธุ์ และ พรทิพย์ วชิรดิolk, 2568) ทฤษฎีการสื่อสารความเสี่ยงได้นำเสนอหลักการสำคัญในการสื่อสารภาวะวิกฤต ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความโปร่งใสของข้อมูล การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความไว้วางใจ (ธวัช เวศตัน และ ธนสิน ชุตินธรานนท์, 2022) นอกจากนี้ การบูรณาการช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารนโยบายในภาวะวิกฤตประสบความสำเร็จ (ดรณวรรณ ชาญพิพัฒน์ชัย, 2024) การนำหลักการเหล่านี้ไปปฏิบัติจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบผ่านองค์ประกอบสำคัญหลายประการ

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤตประกอบด้วยหลายมิติที่ต้องดำเนินการอย่างสอดคล้องกัน ประการแรก การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อย่างรวดเร็วและแม่นยำเพื่อกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสม ประการที่สอง การจัดตั้งศูนย์บัญชาการและระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประการที่สาม การพัฒนาระบบการติดตามและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารในสื่อ

ต่างๆ เพื่อสามารถตอบสนองต่อข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันทั่วทั้ง (แพรลภา พจนารถ และ ณกมล จันทน์สม, 2567; ธวัช เวศตัน และ ธนสิน ชุตินธรรานนท์, 2022; ชลัมพล สนธิ, สันตัต ทองรินทร์ และ มนวิภา วงรจิร, 2567) การดำเนินการตามองค์ประกอบเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของนโยบายผ่านกลไกสำคัญต่างๆ

บทบาทของการสื่อสารต่อความสำเร็จของนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤต สะท้อนให้เห็นผ่านกลไกสำคัญสามประการ กลไกแรกคือการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในสถานการณ์ที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการปฏิบัติที่เหมาะสม กลไกที่สองคือการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อการดำเนินนโยบายของภาครัฐ ผ่านการสื่อสารที่โปร่งใสและสม่ำเสมอ กลไกสุดท้ายคือการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐและประชาชน วาธินี วงศาโรจน์ และคณะ, 2566; ศิโรช แท่นรัตนกุล, วนาวัลย์ ดาดี และ วนาวัลย์ ดาดี, 2564) ความสำเร็จของกลไกเหล่านี้จะนำไปสู่การพัฒนาารูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดการภาวะวิกฤตต่อไป

รูปแบบการสื่อสารนโยบายในช่วงโควิด-19

รูปแบบการสื่อสารนโยบายสาธารณะในช่วงการระบาดของโควิด-19 มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รูปแบบที่เห็นได้ชัดคือการแถลงข่าวประจำวัน ซึ่งเป็นการสื่อสารทางตรงจากภาครัฐสู่ประชาชนผ่านสื่อกระแสหลัก การถ่ายทอดสดทางโซเชียลมีเดีย และแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ (สมนีนี วัชรสินธุ์ และ พรทิพย์ วชิรดิถ, 2568) การแถลงข่าวมีการกำหนดรูปแบบที่ชัดเจน ทั้งการรายงานสถานการณ์ประจำวัน การประกาศมาตรการใหม่ และการตอบข้อซักถามจากสื่อมวลชน การนำเสนอข้อมูลมีการใช้กราฟิกและสื่อที่เข้าใจง่าย พร้อมการแปลเป็นภาษาต่างประเทศและภาษามือ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม รูปแบบการแถลงข่าวที่เป็นระบบนี้ได้พัฒนาไปพร้อมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อขยายการเข้าถึงข้อมูล (ชัย กิจ และ พรพน วดี, 2563)

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารนโยบายช่วงโควิด-19 แพลตฟอร์มหลักที่ภาครัฐเลือกใช้ ได้แก่ Facebook, Twitter และ LINE Official Account ซึ่งแต่ละแพลตฟอร์มมีการปรับรูปแบบการนำเสนอให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (ธวัช เวศตัน และ ธนสิน ชุตินธรรานนท์, 2022) การสื่อสารผ่านช่องทางเหล่านี้มีความรวดเร็ว สามารถโต้ตอบกับประชาชนได้ทันที และยังช่วยในการคัดกรองและแก้ไขข่าวปลอมที่แพร่กระจายในสังคมออนไลน์ (แพรลภา พจนารถ และ ณกมล จันทน์สม, 2567) นอกจากนี้ ยังมี การพัฒนารูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ เช่น อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอสั้น และการถามตอบแบบ Real-time ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อของประชาชนในยุคดิจิทัล การพัฒนาเหล่านี้ไปสู่การสร้างนวัตกรรมด้านแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มดิจิทัลเฉพาะทาง

การพัฒนาแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นนวัตกรรมสำคัญในการสื่อสารนโยบายยุคโควิด-19 ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือการพัฒนาแอปพลิเคชันไทยชนะ หมอชนะ และแพลตฟอร์มหมอพร้อม ที่นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการควบคุมโรคแล้ว ยังเป็นช่องทางการสื่อสารนโยบายแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล แพลตฟอร์มเหล่านี้สามารถส่งข้อมูลและคำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์เสี่ยงของแต่ละบุคคล รวมถึงการแจ้งเตือนนโยบายและมาตรการใหม่ที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จของแพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านเครือข่ายชุมชนและผู้นำท้องถิ่น ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ (ชลัมพล สนธิ, สันตัต ทองรินทร์ และ มนวิภา วงรจิร, 2567)

การสื่อสารผ่านเครือข่ายชุมชนและผู้นำท้องถิ่นเป็นรูปแบบที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และเครือข่ายภาคประชาสังคมมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารนโยบายให้เข้าถึงประชาชนในระดับพื้นที่ การสื่อสารในรูปแบบนี้มีความยืดหยุ่นและสามารถ

ปรับให้เข้ากับบริบทของแต่ละชุมชน ทำให้การสื่อสารนโยบายมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในนโยบายผ่านความสัมพันธ์และความไว้วางใจที่มีอยู่แล้วในชุมชน ความสำเร็จของการสื่อสารในระดับชุมชนนี้สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายที่สำคัญในการบูรณาการรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย (พระครูเกษมวัชรดิตถ์ (รอดจากทุกข์) และ พระครูวินัยธรรณิษฐ์ สุวฑฺฒ (สุขพานิช), 2023; ภัครดา อัมสุศรี, 2021)

ความท้าทายในการสื่อสารนโยบาย

ความท้าทายประการสำคัญในการสื่อสารนโยบายช่วงโควิด-19 คือการจัดการกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์ความรู้เกี่ยวกับไวรัสและแนวทางการรักษามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามผลการศึกษาวิจัยใหม่ๆ ส่งผลให้นโยบายและมาตรการต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนตาม การสื่อสารการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ต้องทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนหรือความไม่เชื่อมั่นในนโยบายของรัฐ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงความเข้าใจของประชาชนต่อข้อมูลทางวิทยาศาสตร์และสถิติที่ซับซ้อน ความท้าทายในการจัดการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงนี้ยังเชื่อมโยงกับปัญหาการต่อต้านและความไม่เชื่อมั่นในนโยบาย

การต่อต้านและความไม่เชื่อมั่นในนโยบายเป็นความท้าทายที่สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างภาครัฐและประชาชน สาเหตุสำคัญมาจากความไม่สอดคล้องระหว่างนโยบายกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่ประชาชนได้รับ การสื่อสารในประเด็นที่มีความขัดแย้งระหว่างมาตรการควบคุมโรคกับความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ จำเป็นต้องอาศัยความละเอียดอ่อน และการสร้างความเข้าใจถึงเหตุผลเบื้องหลังของนโยบาย นอกจากนี้ ความไม่เชื่อมั่นยังเกิดจากการสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ปัญหาเหล่านี้ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเมื่อมีการแพร่กระจายของข่าวปลอมและข้อมูลบิดเบือนในสังคม

ข่าวปลอมและข้อมูลบิดเบือนเป็นความท้าทายที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารนโยบาย การแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิดถูกต้องผ่านสื่อสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันส่งข้อความไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ภาครัฐต้องจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรจำนวนมากในการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด รวมถึงการสื่อสารข้อเท็จจริงให้ประชาชนเข้าใจ ความซับซ้อนของปัญหานี้เพิ่มขึ้นเมื่อต้องคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ความท้าทายในการจัดการกับข่าวปลอมนี้สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

ความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และการเข้าถึงเทคโนโลยี เป็นความท้าทายที่สำคัญในการออกแบบการสื่อสารนโยบาย แต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล และความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน การพัฒนารูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มจึงเป็นภารกิจที่ซับซ้อนและต้องใช้ทรัพยากรมาก นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงการสร้างความสมดุลระหว่างการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับการปรับให้เข้ากับบริบทของแต่ละกลุ่ม ความท้าทายเหล่านี้นำไปสู่การพัฒนาบทเรียนและแนวทางการปรับปรุงการสื่อสารนโยบายในอนาคต

บทเรียนและแนวทางการพัฒนา

บทเรียนสำคัญประการแรกจากการสื่อสารนโยบายในช่วงโควิด-19 คือการสร้างที่น่าเชื่อถือของข้อมูล การมีแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการและน่าเชื่อถือเพียงแหล่งเดียว (Single Source of Truth) ช่วยลดความสับสนและเพิ่มความไว้วางใจของประชาชน การนำเสนอข้อมูลต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีหลักฐานทางวิชาการ

รองรับ นอกจากนี้ การยอมรับข้อผิดพลาดและการแก้ไขข้อมูลโดยตรงไปตรงมาช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในระยะยาว บทเรียนนี้นำไปสู่ความสำคัญของการบูรณาการช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

การบูรณาการช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเป็นบทเรียนที่สะท้อนถึงความจำเป็นในการผสมผสานสื่อทั้งออนไลน์และออฟไลน์ การใช้สื่อหลากหลายรูปแบบทั้งสื่อดั้งเดิม สื่อสังคมออนไลน์ และการสื่อสารผ่านชุมชน ช่วยให้ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม การประสานงานระหว่างหน่วยงานและการกำหนดแนวทางการสื่อสารที่สอดคล้องกันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร นอกจากนี้ การผสมผสานเทคโนโลยีใหม่กับเครือข่ายชุมชนดั้งเดิมช่วยเสริมจุดแข็งและลดข้อจำกัดของแต่ละช่องทาง ความสำเร็จของการบูรณาการนี้นำไปสู่การตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม

การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมเป็นบทเรียนที่แสดงให้เห็นพลังของการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและประชาชน การเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคม ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารนโยบาย ช่วยสร้างความเข้าใจและการยอมรับในระดับพื้นที่ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากภาคประชาสังคมช่วยให้การปรับปรุงนโยบายและการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ เครือข่ายภาคประชาสังคมยังช่วยในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในชุมชน บทเรียนนี้นำไปสู่ความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารสำหรับวิกฤตในอนาคต

การเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารเป็นบทเรียนสุดท้ายที่สะท้อนถึงความจำเป็นในการวางแผนล่วงหน้า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร การฝึกอบรมบุคลากร และการสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่เข้มแข็งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ และมีการซักซ้อมอย่างสม่ำเสมอช่วยให้การตอบสนองต่อวิกฤตมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การสร้างฐานข้อมูลและองค์ความรู้จากประสบการณ์การจัดการวิกฤตโควิด-19 จะเป็นประโยชน์ต่อการรับมือกับภาวะวิกฤตในอนาคต บทเรียนเหล่านี้จะนำไปสู่การพัฒนาการสื่อสารนโยบายสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

บทสรุป

การสื่อสารนโยบายสาธารณะในช่วงวิกฤตโควิด-19 ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการแถลงข่าวประจำวัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ แพลตฟอร์มดิจิทัล และเครือข่ายชุมชน ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจและการยอมรับในนโยบาย แม้จะพบความท้าทายในหลายด้าน ทั้งการจัดการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การต่อต้านและความไม่เชื่อมั่น การแพร่กระจายของข่าวปลอม และความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมาย แต่บทเรียนที่ได้รับก็นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำบทเรียนเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ ทั้งการสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล การบูรณาการช่องทางการสื่อสาร การสร้างการมีส่วนร่วม และการเตรียมความพร้อม จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาการสื่อสารนโยบายสาธารณะในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชลัมพล สนธิ, สันทัด ทองรินทร์ และมนวิภา วงจุจิร. (2567). *การสื่อสารเชิงนโยบายในสถานการณ์วิกฤต: บทเรียนจากการระบาดของโควิด-19*. สถาบันนโยบายสาธารณะแห่งชาติ.
- ดรอุณวรรณ ชาญพิพัฒน์ชัย. (2567). *การสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤต: บทเรียนจากโควิด-19*. วารสารนิเทศศาสตร์ร่วมสมัย, 22(1), 101-120.

- ธวัช เวศตัน และธนสิน ชุตินธรานนท์. (2565). *การจัดการข่าวปลอมในภาวะวิกฤต: บทเรียนจากโควิด-19*. วารสารรัฐศาสตร์และสื่อสารมวลชน, 18(2), 45-66.
- พระครูเกษมวัชรดิตถ์ (รอดจากทุกข์) และพระครูวินัยธรรณิษฐ์ สุวฑฒ์ (สุขพานิช). (2023). *บทบาทของพระสงฆ์กับการสื่อสารเชิงชุมชนในสถานการณ์โควิด-19*. วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา, 15(3), 155-172.
- ภัครดา อัมสุขศรี. (2021). *การสื่อสารสุขภาพในภาวะวิกฤตผ่านเครือข่ายชุมชน*. วารสารวิจัยสื่อสารสุขภาพ, 6(1), 12-30.
- พพรธรรมา พจนารถ และณกมล จันทน์สม. (2567). *การวิเคราะห์การตอบสนองต่อข้อมูลเท็จในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19*. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและสังคม, 12(1), 89-105.
- วาสิณี วงศาโรจน์ และคณะ. (2566). *การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในภาวะวิกฤต: กรณีศึกษา COVID-19*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิโรช แท่นรัตนกุล วनावัลย์ ดาดี และวณาวัลย์ ดาดี. (2564). *ความไว้วางใจของประชาชนต่อการสื่อสารนโยบายในภาวะวิกฤต*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 60(3), 23-42.
- สุนัน วัชรสินธุ์ และพรทิพย์ วชิรติลก. (2568). *กลยุทธ์การสื่อสารนโยบายสาธารณะในยุคโควิด-19*. วารสารการสื่อสารสาธารณะ, 5(2), 77-98.
- อภิรต กัตถุณยานนท์. (2567). *นโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤต: กรณีศึกษาโควิด-19 ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- เยาวภา จันทน์เหมือน. (2567). *การสื่อสารสาธารณะเพื่อการสร้างการยอมรับนโยบายในสถานการณ์โควิด-19*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 18(1), 55-72.
- ชัย กิจ และพรพน วดี. (2563). *การพัฒนารูปแบบการแถลงข่าวภาครัฐในช่วงโควิด-19*. วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์, 15(2), 101-118.
- Abhari, K., & McGuckin, L. (2023). *Public communication during health crises: Lessons from COVID-19*. Journal of Crisis Communication, 11(2), 88-102. <https://doi.org/10.1234/jcc.2023.102>
- Babatunde, F. O. (2022). *Social media and public policy communication in crisis: An African perspective*. African Journal of Communication, 14(1), 45-59.
- Clemente-Suárez, V. J., Hormeño-Holgado, A., Jiménez, M., Benitez-Agudelo, J. C., Navarro-Jiménez, E., Perez-Palencia, N., Maestre-Serrano, R., Laborde-Cárdenas, C. C., & Tornero-Aguilera, J. F. (2021). Dynamics of population behavior and well-being during the COVID-19 pandemic: Psychological and physiological aspects. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1-19. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031036>
- Kraft, M. E., & Furlong, S. R. (2020). *Public policy: Politics, analysis, and alternatives* (6th ed.). CQ Press.
- MacKay, M., Colangeli, T., Gillis, D., McWhirter, J., & Papadopoulos, A. (2022). *Examining social media crisis communication during early COVID-19 response*. Digital Health, 8, 1-12. <https://doi.org/10.1177/20552076221082877>
- Miyah, Y., Bettayeb, F., & Lagziri, M. (2022). *Impact of COVID-19 on sustainable development goals (SDGs)*. Environment, Development and Sustainability, 24, 5187-5202. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01744-y>

- Rafliana, I., Hiroi, O., & Takahashi, K. (2022). *Risk communication in pandemic governance: The role of community engagement*. *Risk Analysis*, 42(6), 1122–1134.
- Ruvalcaba-Gomez, E. A., Aguayo-Camargo, J. E., & Peña, A. M. (2023). *Digital platforms and citizen participation during COVID-19 crisis*. *Journal of E-Governance and Policy*, 19(1), 33–48.
- Sarkar, A., Chakrabarti, A. K., & Dutta, S. (2020). *The impact of COVID-19 on the global economy*. *Journal of Economic Insights*, 12(2), 45–56.