



บันทึกข้อความ

กองการเจ้าหน้าที่	
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕	ที่ E ๖๖๘4
หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเวลา 15.00 น.	
☐ กพบ.	☐ กอพ.
☒ ผบค.	☐ ผสป.
☐ ผบห.	☐ กกจ.
☐ กวธ.	☐

ส่วนราชการ งานเลขานุการเฉพาะด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๑๔๖

ที่ นร. ๐๒๐๑.๐๒/๒๕

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งผลงานทางวิชาการเรื่อง “การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์”
เรียน อปส.

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ ๒๒๒/๒๕๖๔ เรื่องเลื่อนข้าราชการ แต่งตั้งให้นางสาวสุภาพร ครุสารพิศิฐ ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ เลขที่ ๖ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ซึ่งตามหลักเกณฑ์การประเมินและได้รับแต่งตั้งจะต้องสร้างผลงานเป็นเอกสารวิชาการ ตำรา หรือคู่มืออย่างน้อย ๑ ชิ้น เพื่อประกอบการขอย้ายไปดำรงตำแหน่งอำนวยการระดับสูงและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์ นั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารทางวิชาการเรื่อง “การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์” เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเป็นประโยชน์ต่อราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ กรุณาขอหมายให้ กกจ. นำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางสาวสุภาพร ครุสารพิศิฐ)
ผชช. เฉพาะด้านวิชาการประชาสัมพันธ์

- เป็นรองนายก อบจ. น
มอบหมาย ส.อ. อ. น. ๖ N
อ. น.

(นางพิชญา เมืองนาเว)

ร.อปส.

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

เรียน

เพื่อโปรดดำเนินการ

— ห.ผบค.
๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

ฝ่ายบรรจุแต่งตั้ง

รับที่ 1867
วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

เรียน ผอ.สำนัก ผชช. ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ และกรุณาเวียนแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน
ทั้งนี้ กกจ. ได้นำเอกสารวิชาการ เรื่อง “การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร
และการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์” จัดทำโดย
น.ส.สุภาพร ครุสารพิศิฐ ผชช.เฉพาะด้านวิชาการประชาสัมพันธ์
(ต.เลขที่๖) กปส. เผยแพร่ทาง Intranet.prd.go.th หน่วยงาน
กกจ. เมนู สื่อเผยแพร่ หัวข้อผลงานทางวิชาการ ด้วยแล้ว



(นางณัฐนันท์ รจนกร)

ผอ.กกจ.

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

อปส. พลโท สรรเสริญ แก้วกำเนิด.....1299

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

กปส. (นางพิชญา เมืองนาวิ).....๑๓๐๒

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๕

เอกสารทางวิชาการ

เรื่อง

การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
ของกรมประชาสัมพันธ์

โดย

นางสาวสุภาพร ครุสารพิศิฐ
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาการประชาสัมพันธ์

กรมประชาสัมพันธ์

สำนักนายกรัฐมนตรี

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ แนวคิด

กรมประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชน ตลอดจนสื่อสารระหว่างประชาชนด้วยกัน โดยวิธีการให้ข่าวสารความรู้ ข้อเท็จจริง รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสื่อสารกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร บังคับวิธีการสื่อสารในระดับประเทศ สร้างการรับรู้และความเข้าใจให้แก่ประชาชน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือแก่รัฐบาลและหน่วยราชการต่าง ๆ ตามแนวทางที่เหมาะสมภายใต้ระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยมีสื่อต่าง ๆ ในสังกัด กรมประชาสัมพันธ์เป็นช่องทางในการดำเนินการ เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต สิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม นิทรรศการ ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารของรัฐเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งของสังคมไทยโดยรวม

ที่ผ่านมา การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์ มีกระบวนการบริหารประเด็นการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทุกสื่อในสังกัด ทั้งในภาวะปกติ และในภาวะวิกฤต โดยเน้นการสื่อสารเป็นทิศทางเดียวกันและมีการบูรณาการด้านเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ แต่นำข้อมูลข่าวสารไปสื่อสารเผยแพร่อย่างเป็นเอกเทศ เหมาะสมตามจริตของแต่ละประเภทสื่อ มีการจัดทำข้อมูลในเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงใช้เครือข่ายการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นทั้งแหล่งข่าวและเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐ จึงเสริมสร้างความเข้มแข็งในระบบการสื่อสาร ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สร้างการสื่อสารทิศทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพ ตรงประเด็น เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับสถานการณ์

๑.๒ ระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน

ในปัจจุบัน กรมประชาสัมพันธ์ ได้มีการจัดระบบในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

๑. บริหารข้อมูลข่าวสารผ่านศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Information Operation Center - IOC) เป็นส่วนงานภายในสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ มีภารกิจในการบริหารประเด็นสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่าน Social listening และการจัดทำข้อมูลเชิงลึก และให้บริการชุดข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองการทำงานของกรมประชาสัมพันธ์ ในด้านการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับรัฐบาล และประชาชนกับประชาชนทั้งในสถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤต

๒. พัฒนาระบบฐานข้อมูลข่าวกลาง โดยการบริหารจัดการ วิเคราะห์ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเครือข่ายในภาพรวมของระบบต่าง ๆ ที่กรมประชาสัมพันธ์มีใช้งานอยู่ ให้นำไปสู่การจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และ ผลิตรายการและข่าวจากทุกช่องทางเข้าสู่ศูนย์กลาง (Data Center) นำไปสู่การนำทรัพยากรข่าวสารไปใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดในเชิงการให้บริการ

การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารดังกล่าว เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ มีการพัฒนาการกระบวนการสื่อสารจากสื่อต่างๆ ในสังกัดและเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นเอกภาพ มีการพัฒนาการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและผลการดำเนินงานของรัฐบาล รวมทั้งมีการพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ แก่ผู้รับบริการทั้งจากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่อไป

บทที่ ๒

การปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารในภาวะปกติ

๒.๑ หลักการ

การดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์ปกติ มุ่งเน้นบริหารข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยการพัฒนาระบบการติดตาม สังเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารในเชิงลึกและพัฒนาระบบการตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านสื่อทุกรูปแบบ

๒.๒ วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อกำหนดรูปแบบ/ทิศทางการบริหารข้อมูลข่าวสาร ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐให้ไปสู่ประชาชนมีความเป็นเอกภาพ รวดเร็วและถูกต้องตรงกับความเป็นจริง ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์และเครือข่ายอย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

(๒) เพื่อจัดทำและรวบรวมข้อมูลในเชิงลึก เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผน/ยุทธศาสตร์การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของชาติ การบริหารจัดการภายในของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และให้บริการสื่ออื่นๆ เช่น การให้บริการข้อมูล/ข้อเท็จจริงของสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม การศึกษา และอื่นๆ ที่มีความสำคัญผ่านเว็บไซต์

(๓) เพื่อสร้างและบริหารเครือข่ายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

(๔) เพื่อตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านสื่อทุกรูปแบบและสะท้อนกลับสู่ภาครัฐอย่างรวดเร็ว

๒.๓ กระบวนการดำเนินการ

ในกระบวนการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ๓ งาน คือ

(๑) งานติดตามข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การติดตามประเมินสถานการณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การศึกษา วิเคราะห์ ศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ (ค้นคว้าข้อมูล/สัมภาษณ์เจาะลึก ฯลฯ) และนำมากำหนดประเด็นในพื้นที่หรือในงานที่รับผิดชอบ จากนั้น หน่วยงานต่างๆ นำเสนอรายงานประเด็นที่สำคัญในพื้นที่ (ถ้ามี) ต่อศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินการตามประเด็นข่าวตามนโยบายฯ รายสัปดาห์ในทุกวันศุกร์ หรือทันทีที่เกิดเหตุการณ์สำคัญ

(๒) การบริหารประเด็น ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ส่วนกลางรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และข้อมูลประเด็นสำคัญในแต่ละพื้นที่เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการฯ กำหนดเป็นประเด็นตามนโยบายประจำสัปดาห์เพื่อแจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปขยายผลประชาสัมพันธ์

(๓) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานต่างๆ นำไปขยายผลประชาสัมพันธ์ และสรุปรายงานผลต่อศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ส่วนกลางเป็นรายสัปดาห์

นอกจากนี้ ตามแผนการปฏิรูปประเทศ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่ ๖ กำหนดปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ โดยให้บูรณาการการบริหารจัดการระบบ กลไก และกระบวนการนำเสนอข้อมูลข่าวสารภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจของกรมประชาสัมพันธ์ ในการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และส่งต่อข้อมูลให้กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการจัดระบบการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และการบริหาร พัฒนาเครือข่ายสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตอบสนองการทำงานของกรมประชาสัมพันธ์ด้านการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับรัฐบาล และประชาชนกับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงตั้งศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ขึ้น

รายละเอียดศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์

(Information Operation Center - IOC)

๑. ภารกิจ

- (๑) บริหารการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงกับความเป็นจริง
- (๒) บริหารข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตทุกรูปแบบ ในการส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน แกไขสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ
- (๓) สร้างและบริหารเครือข่ายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน
- (๔) ตรวจสอบและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านสื่อทุกรูปแบบ และสะท้อนกลับสู่ภาครัฐอย่างรวดเร็ว

๒. กลุ่มเป้าหมาย

- (๑) สื่อมวลชนทั้งในและต่างประเทศ
- (๒) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นเครือข่ายประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์
- (๓) ประชาชนที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อของกรมประชาสัมพันธ์ และสื่ออื่น ๆ ที่เป็นเครือข่ายของกรมประชาสัมพันธ์

๓. พื้นที่เป้าหมาย

- (๑) พื้นที่ความรับผิดชอบของกรมประชาสัมพันธ์ในส่วนกลาง
- (๒) พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ - ๘
- (๓) พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด

๔. โครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์

ระบบงาน : การจัดตั้งให้ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Information Operation Center - PRD) เป็นหน่วยงานภายในของกรมประชาสัมพันธ์ รายงานตรงต่ออธิบดี บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ และมีระบบงาน ๓ ระดับ ดังนี้

(๑) ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง ณ กรมประชาสัมพันธ์ กรุงเทพฯ เพื่อเป็นศูนย์กลางของระบบ ทั้งในเชิงการติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(๒) ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ - ๘ (IOC - Region ๑ - ๘) ณ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ - ๘ เพื่อการเป็นศูนย์กลางระดับภูมิภาคในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร โดยทำหน้าที่ทั้งในส่วนของการรับข่าวสารจากส่วนกลางเพื่อเผยแพร่ และส่งผ่านข้อมูลข่าวสารสำคัญในพื้นที่กลับมายังส่วนกลาง

(๓) ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ๗๖ จังหวัด ณ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงการปฏิบัติกับศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ - ๘ และส่งผ่านข้อมูลข่าวสารในจังหวัดที่รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสาร

คณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วยอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เป็นประธานกรรมการ รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เป็นรองประธานกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักข่าว เป็นกรรมการและเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ศึกษา วิเคราะห์ระบบการสื่อสารและเนื้อหาในการสื่อสาร รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการบริหารสื่อเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายต่างๆ

(๒) กำหนดนโยบายและประเด็นการนำเสนอ (Issue) ผ่านระบบสื่อและเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับรัฐบาล และประชาชนกับประชาชน โดยการจัดประชุมคณะกรรมการฯ ตามแผนปฏิบัติราชการ รวมถึงในกรณีมีเหตุฉุกเฉินจำเป็น

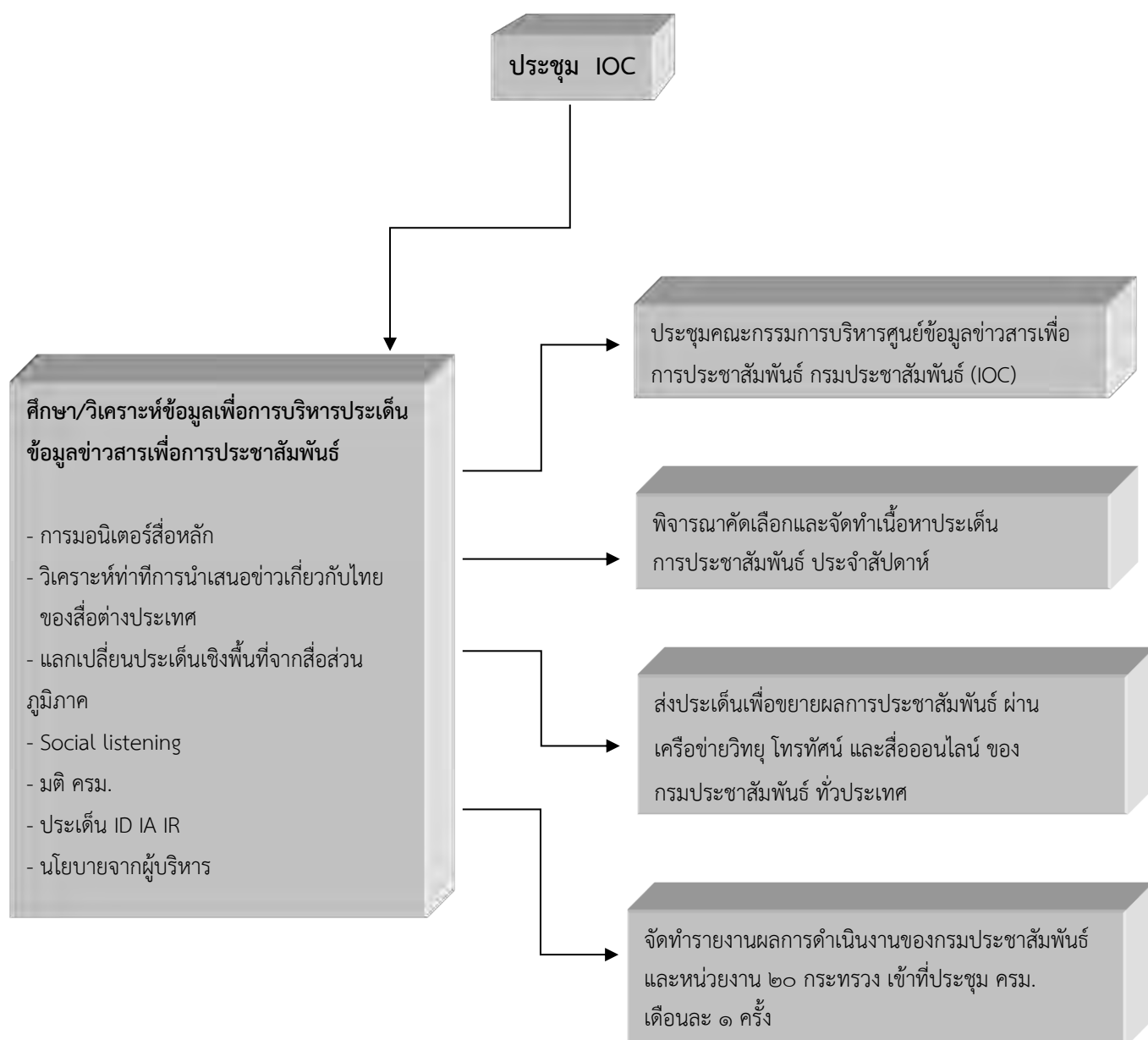
(๓) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ - ๘ ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ - ๘ เป็นประธานคณะกรรมการ ผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในพื้นที่ ผู้อำนวยการส่วน และประชาสัมพันธ์จังหวัดในพื้นที่เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์จังหวัด ประกอบด้วยประชาสัมพันธ์จังหวัด เป็นประธานคณะกรรมการ ผอ.สทท., ผ.สวท., ฯลฯ ในจังหวัดเป็นกรรมการ

นักประชาสัมพันธ์ ประจำสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายข่าว สทท. หรือ สวท. ในจังหวัดเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

สำนักข่าว ซึ่งรับผิดชอบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์ ได้จัดกระบวนการ กำหนดประเด็นประชาสัมพันธ์ โดยจัดประชุมอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ วัน (ทุกวันพุธ เวลา ๑๐.๐๐ น.) และ อาจเพิ่มวันประชุมกรณีมีเหตุการณ์สำคัญเร่งด่วน โดยมีขั้นตอน ดังนี้



บทที่ ๓

การปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤต

๓.๑ หลักการ

กรมประชาสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์กรหลักด้านการประชาสัมพันธ์และเป็นศูนย์กลางข่าวสารของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้และเข้าใจในข้อมูลข่าวสารของรัฐ ทั้งในสถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤต โดยในภาวะวิกฤต กรมประชาสัมพันธ์ต้องรับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการข่าวสารในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติจากธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยจากแผ่นดินถล่ม ภัยแล้ง รวมทั้งที่ผ่านมา กรมประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการข่าวสาร เพื่อเป็นแผนรองรับการดำเนินงานของแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ โดยกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมด้านการบริหารและการจัดการข้อมูล รวมถึงแนวปฏิบัติในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องและครอบคลุมถึงสาธารณภัยต่างๆ ให้สามารถนำมาใช้เพื่อประสานงานและบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการบริหารจัดการกับสาธารณภัยที่เกิดขึ้น ทั้งระหว่างหน่วยงานทั้งในกรมประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ กรมประชาสัมพันธ์ยังได้จัดระบบโครงสร้างภายในเพื่อรองรับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต โดยใช้กลไกศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Information Operation Center - IOC) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์วิกฤต เพื่อบริหารประเด็นข้อมูลข่าวสารที่เป็นเอกภาพ เผยแพร่ผ่านทางสื่อทั้งในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยสื่อหลัก ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และสื่อมวลชนอื่นๆ ทุกแขนง

๓.๒ วัตถุประสงค์

(๑) เป็นศูนย์กลางในการบริหารงาน สั่งการ ปฏิบัติการและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและควบคุมภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้ทราบและเข้าใจในภารกิจ หลักการ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

(๒) เพื่อให้การป้องกันและควบคุมภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉินของกรมประชาสัมพันธ์มีขั้นตอนและมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานและเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ไว้รองรับภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉินตามลักษณะความเสี่ยงในทุกขั้นตอน ทั้งในช่วงก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว

(๓) เพื่อให้มีการวางระบบการเฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์ ติดตามตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และสรุปประเด็น/วิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องแก่ประชาชน

(๔) เพื่อวางแผนทางดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูล/ข้อเท็จจริงของสถานการณ์ผ่านเว็บไซต์ การแถลงข่าวผ่านสื่อ/ระบบ Video Conference ฯลฯ

๓.๓ กระบวนการดำเนินการ

กรมประชาสัมพันธ์ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต (แผนพระอินทร์ ๑ - ๔) เป็นแนวทางการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต โดยกำหนดให้ทุกหน่วยมีแผนปฏิบัติการของหน่วยงานรองรับแผนดังกล่าว โดยสรุปแนวทางการประชาสัมพันธ์ตามแผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต (แผนพระอินทร์ ๑ - ๔) ดังนี้

(๑) แผนพระอินทร์ ๑ เพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤตขนาดเล็ก กำหนดให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานตามปกติ แต่ติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิด หน่วยงานสื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออื่น ๆ ปรับผังรายการ รายการข่าว หรือเหตุการณ์ตามความเหมาะสม

(๒) แผนพระอินทร์ ๒ เพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤตขนาดกลาง กำหนดให้แต่ละหน่วยงานปฏิบัติงานร่วมกัน ณ ห้องปฏิบัติการศูนย์ IOC ของหน่วยงาน หน่วยงานสื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออื่น ๆ ปรับผังรายการ รายการข่าว หรือเหตุการณ์รองรับสถานการณ์ตามความเหมาะสม

(๓) แผนพระอินทร์ ๓ เพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤตขนาดใหญ่ กำหนดให้แต่ละหน่วยงานปฏิบัติงานร่วมกัน ณ ห้องปฏิบัติการศูนย์ IOC ของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด หน่วยงานสื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออื่น ๆ ปรับผังรายการตามรายการของโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย

(๔) แผนพระอินทร์ ๔ เมื่อสถานการณ์คลี่คลาย โดยกำหนดให้สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่ออื่น ๆ ปรับผังรายการตามปกติ

๓.๔ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) เพื่อการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

เมื่อมีเหตุวิกฤตหรือมีภัยพิบัติทางธรรมชาติเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเหตุวิกฤตจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ประสบภัยโดยเร็วที่สุด แต่แทนที่จะได้เริ่มลงมือปฏิบัติหน้าที่ในการตอบโต้สถานการณ์และช่วยเหลือผู้ประสบภัย กลับจะต้องมาใช้เวลาในการกำหนดวิธีการทำงานให้เป็นระบบอยู่อาจทำให้เกิดความล่าช้า สับสน และทำให้ประชาชนขาดความมั่นใจในขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารจะมีอย่างหลากหลาย และเป็นจำนวนมากจนผู้บัญชาการเหตุการณ์ไม่สามารถรับมือได้และบ่อยครั้ง ปรากฏว่า ผู้บัญชาการเหตุการณ์กลับให้เวลากับการตอบข้อมูลสื่อมวลชน แลลงข่าว รวมถึงการรายงานข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันให้กับต้นสังกัดมากกว่าที่จะให้เวลากับการแก้ปัญหาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติจึงกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิกฤตหรือภัยพิบัติ ให้มาปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบเดียว

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม เป็นเสมือนศูนย์กลางของการสื่อสารประชาสัมพันธ์สำหรับการบริหารจัดการวิกฤตการณ์นั้น ๆ (Centralized Communication Hub) ทำหน้าที่ประสาน แจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการบริหารวิกฤตการณ์ไหลเวียนไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ และตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงเริ่มต้นของเหตุการณ์ที่มีความวุ่นวายสับสน ความขัดแย้ง ของข้อมูลมักจะเกิดขึ้นเสมอ นำไปสู่การปล่อยข่าวลือที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วมอาจเป็นสถานที่ที่เป็นห้องปฏิบัติงานจริงหรือเป็นแบบเสมือนจริงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ที่บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านข้อมูลข่าวสารสาธารณะสามารถปฏิบัติงานด้านการสื่อสารกับสื่อมวลชนและชุมชน ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วมจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับส่วนกลาง ระดับจังหวัด หรือมาจากต่างกระทรวง ต่างเหล่าทัพ ต่างองค์กร สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง มีเอกภาพ สามารถจัดการทรัพยากรได้ดียิ่งขึ้นลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานและช่วยให้สามารถติดตาม เก็บรักษาและจัดบันทึกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานในรูปแบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วมนอกเหนือจากจะใช้ในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินธรรมชาติหรือเหตุการณ์ก่อการร้ายแล้วยังสามารถประยุกต์ใช้ในกิจกรรมสำคัญอื่น ๆ อาทิ ภัยขนาดใหญ่หรือการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติได้อีกด้วย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- พัฒนา เสนอแนะ และจัดทำแผน หรือกลยุทธ์ในการสร้างการรับรู้และการสื่อสารต่อสาธารณะ ในนามของกองบัญชาการเหตุการณ์
- ให้คำแนะนำต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์และกองบัญชาการเหตุการณ์ในประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน
 - ตรวจสอบและประเมินทัศนคติ การรับรู้ของสาธารณชนต่อเหตุการณ์
 - แจ้งผู้บัญชาการเหตุการณ์และกองบัญชาการเหตุการณ์ต่อปฏิกิริยา ทัศนคติและความต้องการของ สาธารณชน
 - รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิกฤตการณ์
 - บันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวของวิกฤตการณ์เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนและสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน
 - กระจายข้อมูลข่าวสารของสถานการณ์ให้หน่วยงานที่ร่วมปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ เข้าใจ ในสถานการณ์ที่ถูกต้องตรงกันและลดความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสารจากการทำงานร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ
 - ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชน
 - เป็นแหล่งข้อมูลแรกและแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุด
 - สร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนต่อการแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์ของกองบัญชาการเหตุการณ์และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ผลิตสื่อต่าง ๆ เพื่อสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลาต่อสาธารณะ ในด้านการป้องกัน การอพยพ ศูนย์พักพิงและการปฏิบัติการณ์อื่น ๆ
 - อำนวยความสะดวกต่อสื่อมวลชน
 - จัดการควบคุมข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

๓.๕ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม

ตามแผนการเตรียมความพร้อมแห่งชาติ กำหนดให้กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบใน เรื่องการเตรียมความพร้อมและการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และจัดการข่าวสารในภาวะไม่ปกติ โดย กรมประชาสัมพันธ์ได้วางแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์และจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตของ

รัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคซึ่งต้องปฏิบัติงานตามแผนการเตรียมความพร้อมแห่งชาติ รวมถึงเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารวิกฤตการณ์ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและให้ได้มาตรฐานในระดับสากล สามารถดำเนินการสนับสนุนการบริหารวิกฤตการณ์ในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์ในกรณีเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน ยึดระบบบัญชาการเหตุการณ์ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยกรมประชาสัมพันธ์ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (IOC) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใน แบ่งเป็น ๓ ระดับ ประกอบด้วย ระดับส่วนกลาง ระดับสำนักประชาสัมพันธ์เขต จำนวน ๘ เขต และระดับจังหวัด ๗๖ จังหวัด (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ๗๖ จังหวัด) ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานการประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ในภาวะปกติและพร้อมในการทำหน้าที่เป็น "ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม" (Joint Information Center : JIC) เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน โดยเมื่อเกิดเหตุวิกฤตหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบบริหารวิกฤตการณ์มีการจัดตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์และแต่งตั้งผู้บัญชาการเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่สารสนเทศ (Public Information Officer : PIO) หรือหัวหน้าชุดประชาสัมพันธ์และจัดการข่าวสารของภาครัฐในแต่ละระดับจะเสนอแนะให้มีการจัดตั้ง "ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม" JIC) เพื่อทำหน้าที่บูรณาการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์แบบครบวงจรและประสานข้อมูลผ่านทางผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มาร่วมปฏิบัติในการจัดการองค์การปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนจังหวัด ให้ผู้แทนกรมประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สารสนเทศ (Public Information Officer : PIO) /หัวหน้าชุดประชาสัมพันธ์ และจัดการข่าวสารของกองบัญชาการเหตุการณ์ทุกหน่วยงานที่กำหนดในแผนฯ ส่งผู้แทนมาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) ในรูปแบบคณะทำงาน

กรณีศึกษา

การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID-19

๑. หลักการและเหตุผล

ในช่วงปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (ค.ศ. ๒๐๑๙) โลกต้องประสบกับการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ ซึ่งเกิดขึ้นครั้งแรกที่นครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยได้มีการเปิดเผยการติดเชื้อ เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ จากนั้นได้แพร่ระบาดไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจำนวนมาก องค์การอนามัยโลกได้ประกาศตั้งชื่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ อย่างเป็นทางการว่า COVID - 19 ย่อมาจาก “Coronavirus Disease 2019” หรือโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ องค์การอนามัยโลกได้แถลงยกระดับสถานะปัจจุบันของโรค COVID - 19 เป็นภาวะการณั้ระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) ซึ่งหมายถึงการที่โรคติดเชื้อแพร่ระบาดจากคนสู่คนได้ง่ายและเกิดขึ้นพร้อมกันหลายพื้นที่ทั่วโลก มีจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว นับเป็นวิกฤตด้านสาธารณสุขครั้งใหญ่ที่สุดในรอบ ๑๐๐ ปี

ประเทศไทยเป็นประเทศแรกที่มีการพบผู้ป่วยโรค COVID - 19 ภายนอกประเทศจีน โดยกระทรวงสาธารณสุขได้แถลงเมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓ ว่า พบนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีนวัย ๖๑ ปี จากนครอู่ฮั่นติดเชื้อไวรัส COVID - 19 และในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓ ยังพบคนขับรถแท็กซี่เพศชายชาวไทย อายุ ๕๐ ปี ติดเชื้อไวรัส COVID - 19 หลังจากที่ได้รับผู้โดยสารชาวจีนไปส่งโรงพยาบาล นับเป็นคนไทยรายแรกที่ติดเชื้อ โดยที่ไม่มีประวัติเดินทางไปสาธารณรัฐประชาชนจีน จึงได้มีการออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรค COVID - 19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออันตรายดังกล่าว มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

เมื่อโรค COVID-19 ได้กลายมาเป็นภาวะการณั้ระบาดใหญ่ (Pandemic) และมีการพบกลุ่มก้อนการระบาดในวงกว้างในประเทศไทยเอง วงการแพทย์ทั่วโลกในขณะนั้น ยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่นี้ ทำให้เกิดความสับสนและตื่นตระหนก เกิดผลกระทบในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งต่อชาวไทย และชาวต่างชาติอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในภาวะเช่นนี้ อาจนับได้ว่าเป็นหนึ่งในสภาวะวิกฤติที่จะต้องอาศัยการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจ ลดความตื่นตระหนก และขอความร่วมมือจากประชาชนให้ปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรค

หลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ และการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 รัฐบาลและส่วนบริหารราชการท้องถิ่นต่าง ๆ ได้บังคับใช้มาตรการที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน เช่น การปิดสถานที่ การปิดพรมแดน การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด และนโยบายต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การใส่หน้ากากและการณรงค์ด้านความสะอาด เมื่อมาตรการและนโยบายเหล่านี้มีผลบังคับใช้ ประชาชนจำเป็นต้องรับรู้โดยละเอียด

เพื่อให้ความร่วมมือและปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากโรค นอกจากนี้ การเตรียมการของรัฐบาลต่อการระบาด เช่น จัดตั้งโรงพยาบาลสนาม จัดเตรียมยาและเวชภัณฑ์ และจัดหาวัคซีน รวมถึงนโยบายในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบล้วนเป็นข้อมูลเชิงบวกที่สำคัญ ซึ่งจะต้องมีการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ เพื่อให้คลายความวิตกกังวลและมั่นใจในการดำเนินงานของภาครัฐในสถานการณ์เฝ้าระวังเช่นนี้

การดำเนินนโยบายควบคุมโรคและบรรเทาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม จำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันทำงานอย่างเป็นเอกภาพ ในวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓ คณะรัฐมนตรีมีมติมอบหมายให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วน สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้มีคำสั่งที่ ๗๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ให้จัดตั้ง "ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Center for COVID - 19 Situation Administration – CCSA) เรียกโดยย่อว่า "ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - ๑๙ (ศบค.)" ขึ้นในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และแต่งตั้ง "คณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙)" โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ และกรรมการประกอบไปด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่าง ๆ ผู้บริหารสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น กรมประชาสัมพันธ์ มีภารกิจเร่งด่วนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากทุกหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความเป็นเอกภาพของข้อมูล ความถูกต้อง ความรวดเร็ว การเข้าถึงประชาชนได้ง่าย และย่อมต้องตระหนักถึงพลวัติของข้อมูลที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามธรรมชาติของโรคอุบัติใหม่ด้วย

ด้วยเหตุนี้ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 กรมประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมความเข้าใจ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างกว้างขวางและทั่วถึง โดยเฉพาะการเผยแพร่ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศเพื่อร่วมกันควบคุมและป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสนี้

๒. นิยามศัพท์เฉพาะ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙

กรมควบคุมโรค อธิบายความหมายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ ว่าเป็นตระกูลของไวรัสที่ทำให้มีอาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีความรุนแรงมาก ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในคน และสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่กันได้ โดยเชื้อไวรัสนี้พบครั้งแรกในการระบาดในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี ๒๐๑๙

เครือข่ายประชาสัมพันธ์

หมายถึง “เครือข่ายการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์” ซึ่งหมายถึง บุคคล องค์กร หน่วยงานที่มีความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน มีการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และนำข้อมูลข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์ไปเผยแพร่ต่อ โดยแบ่งออกเป็นเครือข่ายในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

๑. ในประเทศ

- อาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้านและชุมชน (อป.มช.)
- วิทยุประชาชาติ
- หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรของกรมประชาสัมพันธ์
- ผู้รับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงที่เข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมกับ สวท.
- ผู้รับชมรายการโทรทัศน์ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับ สวท. ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๒. ต่างประเทศ

- องค์การระหว่างประเทศที่ กรมประชาสัมพันธ์ เป็นสมาชิก อาทิ AIBD, ABU, UNESCO, SEAPAVAA และ ASEAN
- หน่วยงานที่กรมประชาสัมพันธ์ลงนามบันทึกความตกลง (MOU) ด้านสื่อสารมวลชนและสารสนเทศ
- สื่อมวลชนต่างประเทศที่ลงทะเบียนทำบัตรสื่อมวลชนกับกรมประชาสัมพันธ์
- สถานทูตต่างประเทศที่มีสำนักงานในประเทศไทย
- เครือข่ายชาวต่างประเทศที่รับข้อมูลข่าวสารทางสื่อโซเซียลมีเดียภาคภาษาอังกฤษของกรมประชาสัมพันธ์

การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID-19

หมายถึง การดำเนินการจัดการข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID - 19 เพื่อประชาสัมพันธ์ต่อไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันต่อ สภาวะการณ์ การจัดลำดับประเด็น ความสำคัญของข้อมูล และทำให้ข้อมูลเข้าใจง่าย รวมทั้งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยต่อประชาคมโลก โดยการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารฯ มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ต่าง ๆ
๒. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์สถานการณ์ COVID - 19 เกี่ยวกับบทบาทของสื่อต่างประเทศ ประมวลข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ
๓. ขับเคลื่อน ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลสำคัญในสถานการณ์ COVID - 19 สู่กลุ่มเป้าหมายกำกับดูแลและสนับสนุนการผลิต/เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อหลักและสื่อสังคมออนไลน์ ตลอดจนให้คำแนะนำในการผลิต/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์ COVID - 19 และประสานข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ

๓. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID - 19 ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๓.๑ รวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงแผนปฏิบัติงาน มาตรการภาครัฐ และเอกชนเกี่ยวกับ COVID - 19 จากแหล่งข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ

ติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของโรค COVID - 19 อย่างใกล้ชิด และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประมวลผลการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของสื่อมวลชนต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศที่น่าเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 และด้านอื่น ๆ ครอบคลุมด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยวและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกเพื่อสรุปทัศนคติทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อกำหนดทิศทางและประเด็นการประชาสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงการสร้างความรู้ ความเข้าใจในนโยบายของภาครัฐและลดความตื่นตระหนก ซึ่งผลการประมวลการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของสื่อมวลชนต่างประเทศยังได้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ (IOC) สำหรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันด้วย

ความยุ่งยากในการดำเนินงาน

การเตรียมการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ถือเป็นการรับมือกับสถานการณ์ใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้น และไม่มีฐานข้อมูลที่เตรียมไว้เพื่อรองรับการดำเนินงาน จึงต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ ต้องระมัดระวังเรื่องความครบถ้วนของข้อมูลและต้องศึกษาค้นคว้าเอกสารอ้างอิง ประสานงานเพื่อขอข้อมูลกับนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ กระทรวงการต่างประเทศ และกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น รวมทั้งยังได้ศึกษาแนวทางจากสถานการณ์อื่น เช่น การแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ ที่ผ่านมา นอกจากนี้ การนำเสนอข่าวสารยังต้องทำงานภายใต้ข้อจำกัดของเวลาและเงื่อนไขอื่น ๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ขณะเดียวกันก็ต้องมีความครบถ้วนและมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

๓.๒ การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์สถานการณ์ COVID - 19 เพื่อสร้างการรับรู้และเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

มีการประเมินบริหารจัดการข้อมูลที่มีความสำคัญ เช่น พื้นที่การแพร่ระบาด มาตรการ นโยบายของรัฐบาล แนวทางการให้ความช่วยเหลือ ข้อปฏิบัติทางการแพทย์ สาธารณสุข และข้อมูลอื่น ๆ ที่กระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินและการดำรงชีพของประชาชน โดยศึกษาข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ พร้อม ๆ ไปด้วยกับการจัดทำฐานข้อมูลในการทำงาน ทั้งนี้ เนื้อหาการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจ องค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ การแพทย์ และข้อกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด

ทั้งนี้ ได้กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ โดยอาศัยประเด็นที่ได้จากการรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงแผนปฏิบัติงาน มาตรการภาครัฐและเอกชนเกี่ยวกับ COVID - 19 จากแหล่งข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ ดังนี้

แนวทางการประชาสัมพันธ์	ประเด็นการประชาสัมพันธ์	ประเภทสื่อ
การให้ข้อมูลสถานการณ์ มาตรการและแนวทางการช่วยเหลือของภาครัฐ	- การนำเสนอเกี่ยวกับการแถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) - มาตรการต่าง ๆ ในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาด การประกาศพระราชกำหนด การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด - มาตรการกักตัว /พื้นที่กักตัวตามกำหนด - มาตรการเกี่ยวกับการเดินทาง/การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในกลุ่มแรงงานต่างด้าว - ข้อมูลอื่น ๆ เช่น การผ่อนปรนการอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว - อาการของผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) - ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทำอากาศยานและเส้นทางการบิน - มาตรการผ่อนคลยลือคดาวน การผ่อนปรนกิจการ	-ข่าวสั้น อินโฟกราฟิก บทความและอักษรวิ้งผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook: PR Thai Government” Twitter: PR Thai Government” และ Line Application: Foreign media -สนับสนุนข้อมูล เพื่อเผยแพร่ ผ่านการแถลงข่าว "ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ (Center for COVID - 19 Situation
การเตือนภัย/แนวทางปฏิบัติตนสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เพื่อป้องกันการติดเชื้อและหยุดการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19	- การเว้นระยะห่างทางสังคม - การประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เช่น การใส่หน้ากาก การล้างมือ - การละเว้นการรวมตัวกันในพื้นที่แออัด หรือมีคนจำนวนมาก - การแจ้งเตือนพื้นที่เสี่ยง/พื้นที่พบผู้ติดเชื้อ - การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจก/จำหน่ายหน้ากากอนามัย/ เจลล้างมือ - การใช้งานแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” (Thaichana) เพื่อควบคุมป้องกันการระบาดของโรค COVID - 19	Administration-CCSA) เรียกโดยย่อว่า "ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-๑๙ (ศบค.)"
การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการติดต่อ	- การเปิดช่องทางให้ประชาชนสอบถาม เช่น กล้องข้อความเพจ Facebook: PR Thai Government Twitter: PR Thai Government Line Application: Foreign media และโทรศัพท์	-การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการติดต่อ

ความยุ่งยากในการดำเนินงาน

ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาและนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์ โดยข้อมูลบางประเด็นเป็นข้อมูลเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ก่อน และสอบถามไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อที่จะสามารถสื่อสารเรื่องที่มีความซับซ้อนให้เข้าใจง่าย และถูกต้องไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งยังต้องศึกษาเรื่องการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง เช่น เรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง องค์ความรู้ทางด้านสาธารณสุข และการต่างประเทศที่มีความละเอียดอ่อน

๓.๓ การขับเคลื่อนดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลสำคัญในสถานการณ์ COVID - 19 สู่กลุ่มเป้าหมาย โดยผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เช่น อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ ข่าว บทความ ข่าวสั้น การถ่ายทอดสดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่สะดวกในส่งต่อเพื่อขยายเครือข่าย สร้างการรับรู้และส่งเสริมความร่วมมือ

ผู้ปฏิบัติงานต้องประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสถานการณ์ ทั้งข้อมูลในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายด้าน การทำงานจึงต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดเวลา ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ทันเวลาที่

นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงความสำคัญของการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีศักยภาพ สามารถสื่อสารให้เข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อได้ง่ายและรวดเร็ว เรียบเรียงเนื้อหาที่สำคัญให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา ถ่ายทอดเรื่องราวไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ครบถ้วนเหมาะสมตามช่องทางที่สะดวกต่อการส่งต่อข้อมูล เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสื่อและส่งต่อสื่อผ่านช่องทางต่าง ๆ

ความยุ่งยากในการดำเนินงาน

ผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ไปยังช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลาอันสั้น และทันเวลา เนื่องจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ COVID - 19 บางประเด็นมีความเร่งด่วน เช่น มาตรการที่เกี่ยวกับประชาชน มาตรการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย และสถานการณ์ประจำวันของประเทศไทย โดยในการดำเนินการประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การคัดเลือกประเด็น วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นตรวจสอบก่อนนำออกไปเผยแพร่

๓.๔ การกำกับดูแลและสนับสนุนการผลิต/เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อหลักและสื่อสังคมออนไลน์ ตลอดจนให้คำแนะนำในการผลิต/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์ COVID - 19 และประสานข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค. และสนับสนุนข้อมูลข่าวสารให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อประชาสัมพันธ์และให้บริการตอบข้อซักถามแก่ผู้สนใจ

ผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์และพัฒนาช่องทางการสื่อสารโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter และ Line Application เพื่อตอบข้อซักถาม รวมทั้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาเรียบเรียงให้เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้ หรือเผยแพร่ต่อได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว รวมถึงประสานการทำงานกับหน่วยงานด้านสื่อสารมวลชน หรือเครือข่ายสื่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ สร้างการรับรู้ร่วมกันเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ในสถานการณ์ COVID - 19

ความยุ่งยากในการดำเนินงาน

ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถติดต่อกับผู้ผลิตสื่อได้โดยตรงผ่านข้อความส่วนตัว การแสดงความคิดเห็น และการแชร์ โดยในการดำเนินงานพบว่า มีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์แสดงความคิดเห็น และสอบถามหลังจากเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เป็นจำนวนมาก จึงต้องกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการตอบคำถามและการจัดการกับคำถามและข้อคิดเห็นของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความถูกต้อง และทันเวลา เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด ซึ่งจะส่งผลเสียต่อกรมประชาสัมพันธ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ หากมีคำถามหรือข้อคิดเห็นที่ไม่สามารถตอบได้ จึงได้กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อรับข้อมูลที่ถูกต้องก่อนที่จะตอบคำถามหรือข้อคิดเห็น นอกจากนี้ยังได้เก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ไว้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการในครั้งต่อไป

๔. ผลการดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ประเทศไทยได้รับการยอมรับจากทั่วโลกในด้านการแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) โดยข้อมูลจากเพจ Facebook ไทยคู่ฟ้า เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ระบุว่า Global COVID – 19 Index (GCI) จัดให้ประเทศไทยเป็นอันดับ ๑ ด้านการฟื้นตัวของแต่ละประเทศในสถานการณ์ของโรค COVID - 19 จาก ๑๘๔ ประเทศทั่วโลก และจัดอยู่ในกลุ่มเรตติ้ง ๕ คือ ประเทศที่บรรเทาการระบาดของไวรัสได้ก้าวหน้าที่สุดในโลก

๒. กลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเกิดความรู้ มีความเข้าใจ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัยและป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ โดยชีวิตวิถีใหม่ได้รับการปฏิบัติในชีวิตปกติประจำวัน

๓. การต่อต้านข่าวปลอม ลดความวุ่นวายที่อาจจะเกิดขึ้น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุก คือ นำเสนอข้อมูลในทุกมิติ และมีการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้

๔. กลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศรับรู้และเข้าใจนโยบาย มาตรการและข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อประเทศไทย

๕. กรมประชาสัมพันธ์ได้รับการยอมรับในฐานะองค์กรหลักด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนของชาติจากกลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐทั้งในยามปกติและภาวะวิกฤติ และยกระดับการประชาสัมพันธ์สู่ระดับมาตรฐานสากล

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและมีประโยชน์ ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ จนเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากกลุ่มเป้าหมายที่นำข้อมูลไปใช้งานทั้งองค์กรในประเทศและองค์กรระหว่างประเทศ เช่น องค์การอนามัยโลก (WHO) ประจำประเทศไทยได้นำอินโฟกราฟิกของกรมประชาสัมพันธ์ไปใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ WHO Thailand | World Health

Organizationwww.who.int > thailand หน่วยงานสื่อภายใต้การกำกับดูแลของกรมประชาสัมพันธ์ เครือข่ายสื่อต่างประเทศที่มีสำนักงานสาขาในประเทศไทย นักธุรกิจ นักลงทุน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สถานทูต สถานกงสุล หอการค้าและหน่วยงานรัฐบาลต่างประเทศที่มีสำนักงานอยู่ในประเทศไทย ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ (โควิด - ๑๙) หรือ ศบค. หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น นับเป็นการกระตุ้นให้เกิดความตระหนักรู้ร่วมกันถึงความสำคัญของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศ

๕. บทสรุปและอภิปรายผล

จากการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID - 19 สามารถสรุปการดำเนินงานได้ ดังนี้

๑. กำหนดกรอบการดำเนินงานภายใต้แนวคิดการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) และให้ความสำคัญกับบทบาทของการสื่อสารสุขภาพ คือ การสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และลดความตื่นตระหนก ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการระบาดของโรค COVID - 19

๒. กรมประชาสัมพันธ์ได้ผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ ข่าว บทความ ข่าวสั้น อักษรวิ่ง เทปบันทึกภาพและการถ่ายทอดสดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อถ่ายทอด สู่สาธารณชน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศ ซึ่งมีการตั้งคณะทำงานเพื่อการรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล และคณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีหน้าที่เรียบเรียงเนื้อหาและข้อมูลที่เป็นวิชาการให้เป็นข้อความหรือเนื้อหาที่สามารถสื่อสารให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างง่าย ๆ และกำหนดสื่อและช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานมีวัตถุประสงค์เพื่อความรวดเร็วในการตัดสินใจและการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เผยแพร่ออกไปอีกด้วย

๓. ในช่วงแรกของการแพร่ระบาด ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้และมีความเข้าใจในเรื่องการดูแลป้องกัน รวมถึงวิธีปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในขณะที่ยังมีประชาชนบางส่วนรับรู้ แต่ไม่ได้ปฏิบัติตาม เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความตระหนักรู้และนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และแนวทางที่จะช่วยให้เกิดความรู้สู่ความตระหนักและทำให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องในการป้องกันโรค จำเป็นต้องจะต้องมีการใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มประชาชนให้มากที่สุด สอดคล้องกับพฤติกรรมในการรับสารของกลุ่มเป้าหมาย ต้องให้ประชาชนรับรู้โอกาสเสี่ยงของการเกิดโรค รับรู้ความรุนแรงของโรค รับรู้ถึงความจำเป็นของการปฏิบัติเป็นพฤติกรรมทางสุขภาพ โดยข้อมูลข่าวสารที่ส่งออกไปนั้น ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอที่จะก่อให้เกิดความตระหนักรู้และนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องในการป้องกันโรค ซึ่งในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID - 19 จึงได้มีการปรับกลยุทธ์การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น นอกเหนือจาก การทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนสื่อหลัก เช่น การเผยแพร่คลิปวิดีโอผ่าน Facebook เพื่อเน้นย้ำและ

สร้างภาพจำ เกี่ยวกับความรู้เรื่องการป้องกันโรค การทำภาพอินโฟกราฟิกที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น สามารถส่งต่อได้ง่าย ผ่าน Line Application สื่อสังคมออนไลน์ ที่ประชาชนเข้าถึงในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

๔. เน้นให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนข้อมูลและช่องทางเผยแพร่อยู่ตลอดเวลาเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งปรับเปลี่ยนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการนโยบายที่มีต่อประชาชนให้ทันสถานการณ์

๕. กรมประชาสัมพันธ์ได้รับความไว้วางใจด้านการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรการ สื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของชาวไทยทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติถึงศักยภาพด้านการบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในทุกระดับ เช่น การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร แก่องค์การอนามัยโลก การตอบข้อซักถามทางกล่องข้อความ Facebook Twitter และ Line Application ถือเป็นการนำเสนอข้อมูลจริงและต่อต้านข่าวปลอมที่อาจจะเกิดขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย

จากการศึกษาการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID - 19 เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการ หลักการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารสุขภาพ โดยการดำเนินการตามขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การวิจัย-การรับฟัง การวางแผน-การตัดสินใจ การสื่อสาร-ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล รวมทั้งกระบวนการจัดการตั้งแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการควบคุม เพื่อให้การกำหนดประเด็น การเลือกใช้สื่อและช่องทางการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และการเผยแพร่ข้อมูลถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารฯ ในสถานการณ์ COVID - 19 ได้นำหลักการสื่อสารสุขภาพมาเป็นแนวทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ต่อเครือข่ายฯ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความสำคัญของประเด็นสุขภาพต่าง ๆ ที่สาธารณชนควรรู้ การเพิ่มความตระหนักรู้ด้านสุขภาพในระดับตนเองและสังคม และการพัฒนาสุขภาพ ทั้งนี้ การดำเนินการมีความยืดหยุ่น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของข้อมูล และช่องทางการเผยแพร่ การบริหารจัดการฯ จึงต้องประเมินผล และปรับแผนการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ

ถอดบทเรียนและข้อเสนอแนะ

การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์

จากกรณีศึกษา “การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในสถานการณ์ COVID - 19” พบว่ามีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเพื่อลดความยุ่งยาก และให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาสำหรับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศในกรณีอื่น ๆ ดังนี้

๑. การสร้างเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์

จากกรณีศึกษาสถานการณ์ COVID - 19 เป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน และเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการสาธารณสุขฉุกเฉิน การมีเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการรับข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูลก่อนการเผยแพร่ เกี่ยวกับเรื่องทางการแพทย์ กฎหมาย ความมั่นคง และการต่างประเทศ ที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งยังสามารถส่งต่อหรือเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้ในสถานการณ์ COVID - 19 จึงขอเสนอให้มีการประสานการทำงานกับผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านสาธารณสุข ด้านความมั่นคงและด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และกรมประชาสัมพันธ์ได้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนพึงพิงได้อย่างแท้จริง

๒. การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ COVID - 19 เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้งานได้ทันทีหากมีความจำเป็น ขอเสนอให้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ บริหารจัดการข้อมูลที่มีความสำคัญ กระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินและการดำรงชีพของประชาชน โดยศึกษาข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ พร้อม ๆ กับการจัดทำฐานข้อมูลในการทำงาน

๒.๒ ทบทวนการทำงานเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพราะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านการทำงานต้องปรับเปลี่ยน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ทันทั่วถึง

๓. การพัฒนาด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร นอกจากความถูกต้องแล้ว ควรต้องมีความสวยงามน่าสนใจ สื่อสารเข้าใจง่าย และมีความรวดเร็วในการทำงาน และการเผยแพร่จะต้องตรงกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานมีความเป็นเอกภาพ มีมาตรฐาน ขอเสนอการพัฒนาด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ดังนี้

๓.๑ ตั้งคณะทำงานด้านการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารที่ชัดเจน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านเช่น การใช้เทคนิคการผลิตเพื่อให้น่าสนใจ สื่อสารอย่างเข้าใจง่าย มาร่วมเป็นคณะทำงาน

๓.๒ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีศักยภาพ สามารถสื่อสารให้เข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อได้ง่าย และรวดเร็ว เรียบเรียงเนื้อหาที่สำคัญให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา ถ่ายทอดเรื่องราวไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ครบถ้วนเหมาะสมตามช่องทางที่สะดวกต่อการส่งต่อข้อมูล

๓.๓ พัฒนาช่องทางการสื่อสาร โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter และ Line Application เพื่อตอบข้อซักถาม รวมทั้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเรียบเรียงให้เข้าใจง่ายขึ้น เชื่อถือสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน หรือเผยแพร่ต่อได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

๓.๔ พัฒนาบุคลากรในด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะสื่อดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะให้ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเทคนิค และพฤติกรรมของผู้รับสารเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามธรรมชาติของสื่อดิจิทัล บุคลากรจึงต้องรู้จักปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
