

บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	กระบวนการสื่อสารมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการคมนาคมขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม
ชื่อผู้เขียน	ชญานา กาญจนรัตน์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม)
ปีการศึกษา	2564

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการคมนาคมขนส่งทางราง ของกระทรวงคมนาคม และศึกษาวิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และประสิทธิภาพของสารที่เกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดฯ ซึ่งดำเนินการโดย กรมการขนส่งทางราง และผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะทางราง

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารของกระทรวงคมนาคมเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดฯ ครบถ้วนทั้ง 5 องค์ประกอบ โดยการสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลมากที่สุดเมื่อมีแหล่งข่าวสาร ข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลก็ต่อเมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลในช่องทางที่เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ดี ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารของกระทรวงคมนาคมประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยการวัดผลจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่หน่วยงานเผยแพร่ รวมถึงผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความเข้าใจต่อมาตรการที่นำเสนอ และสื่อมวลชนยังให้ความเห็นว่า การนำเสนอข่าวเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดฯ ของกระทรวงคมนาคมทำได้ดีไม่พบข้อบกพร่องที่ร้ายแรง แต่กลุ่มเป้าหมายมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ในการสื่อสารยังมีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อให้สารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผลจากการถอดบทเรียนการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม พบว่า หน่วยงานมีรูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่คำนึงถึงความสำคัญใน 4 ประเด็น (The 4C Completed Model) คือ ทันเหตุการณ์ (Current) ถูกต้อง (Correct) สร้างสรรค์ (Creative) และ ใส่ใจ (Caring)

ABSTRACT

Title of Independent Study	COMMUNICATION PROCESS ABOUT PREVENTION MEASURES OF THE CORONAVIRUS DISEASE 2019 IN RAIL TRANSPORTATION, MINISTRY OF TRANSPORT
Author	Chayapa Karnjanarat
Degree	Master of Arts (Communication and Innovation)
Year	2021

The objective of this research was to study the communication process about for prevention measures of the coronavirus diseases 2019 (COVID-19) in rail transportation, Ministry of Transport and to study methods of public relations to create awareness and efficacy of substances related to epidemic prevention measures which is operated by the Department of Rail Transport and the Railway Public Transport Service Providers. The results showed that the communication process about for prevention measures of the COVID-19 in rail transportation, Ministry of Transport had covered all 5 elements. Communication will be most effective when there are sources, channels, and receivers and they will be effective only when the receivers are able to get information in the right channels and keep up with the situation.

However, the results found that the communication method of rail transportation, Ministry of Transport was successful and efficient enough. The behavior of service users who cooperate in compliance with various measures of agency. The results of the interviews with the target audience showed awareness and understanding of the measures presented and the media commented news about epidemic prevention measures of the Ministry of Transport with “no serious problems were found” but the target group has a consistent opinion that in the communication there are still things that should be improved to make the substance more efficient. In addition, the results of taking lessons from the Ministry of Transport's communication revealed that the agency has a format for disseminating news that considers the importance of the 4C Completed Model: Current, Correct, Creative, and Caring.