

บทความสังเคราะห์งานวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาข้อมูลข่าวสารออนไลน์ของประชาชน

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ โควิด-19

ผศ.ดร.อัจฉรา ปันทรานวงศ์

กลุ่มวิชาการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

ผลงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัยคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2565

ที่มาและปัญหาการวิจัย

การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่หรือไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มต้น เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆทั่วโลก รัฐบาลในแต่ละประเทศต้องทำงานอย่างหนักเพื่อบริหารสถานการณ์ควบคุมไม่ให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตน้อยที่สุด ในการแก้ไขสถานการณ์วิกฤติ สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือความร่วมมือของประชาชน ทั้งในระดับปัจเจก ระดับกลุ่มสังคม และระดับชุมชน ซึ่งความร่วมมือ การยอมรับในมาตรการหรือข้อกำหนดต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องได้รับการยินยอมพร้อมใจของประชาชน จะต้องเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ตาม การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 สร้างความสับสนและความกังวลในหมู่ประชาชน ทำให้มีการแพร่กระจายของข่าวสารอย่างมาก มีการแสวงหาและส่งต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับไวรัสโควิด-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสื่อออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนอาชีพ หรือจากสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นประชาชนทั่วไป หรือเป็นผู้มีชื่อเสียงมีผู้ติดตามมากหรือที่เรียกกันว่า ผู้ทรงอิทธิพลทางความคิด (Influencers) ในส่วนของรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข มีการใช้สื่อออนไลน์ในช่องทางและรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรการต่างๆ ที่ประชาชนควรถือปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ ไม่มีข้อมูลในทางการแพทย์มากนัก วิธีการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาโดยวงการแพทย์เองต้องมีการเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กับประชาชนในการรักษาและป้องกันโรค การได้รับข้อมูลข่าวสารมาเพื่อประกอบการตัดสินใจต่างๆ จากสื่อมวลชนอาชีพ จากสื่อของหน่วยงานรัฐ และจากสื่อสังคมออนไลน์ของผู้มีชื่อเสียง ตลอดจนสื่อสังคมของประชาชนทั่วไปที่มีการแบ่งปันส่งต่อและแพร่กระจายได้กว้างขวาง ทำให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเปิดรับเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจแก่ประชาชนในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อและการเป็นผู้แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น จำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่มีกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับประชาชนที่มีความแตกต่างกันออกไป มีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและมีความเป็นเอกภาพ การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาว่า ประชาชนมีการแสวงหาและจัดการข้อมูลข่าวสารที่ได้มาเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างไร และปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ของประชาชนคืออะไร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง การใช้สื่อ และแบบจำลองการรับรู้ความเสี่ยงและการจัดการข้อมูลข่าวสาร (Risk Perception and Information Processing-RISP)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับการวิเคราะห์ข้อมูลออนไลน์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ที่แก่นสาระ (thematic analysis) จากแหล่งข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ และการวิจัยเชิงสำรวจการวิจัยเชิงสำรวจ ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ประชาชนทั่วไปที่เป็นประชาชนอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่เคยมีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโควิด-19 จากช่องทางต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสื่อมวลชนอาชีพที่เป็นสื่อออนไลน์ สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้มีชื่อเสียง และประชาชนทั่วไป และสื่อออนไลน์ของรัฐ อย่างน้อย 1 ครั้ง ระหว่างช่วงเวลา 1 มกราคม 2563 - กรกฎาคม 2564

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีการแสวงหาในภาพรวมในระดับมาก โดยช่องทางข่าวสารที่มีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ ช่องทางสื่อมวลชนออนไลน์อาชีพ และ ประชาชนมีการพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลที่ได้จากทุกช่องทางสื่อสาร ในระดับมากในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตใจ การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย สามารถร่วมกันทำนายปฏิกิริยาโต้ตอบเชิงอารมณ์ได้ ทั้งนี้ปัจจัยปฏิกิริยาโต้ตอบเชิงอารมณ์ และปัจจัยปทัสถานเชิงอัตวิสัยด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถทำนายความเพียงพอของข่าวสารที่รับรู้ได้เช่นกัน ส่วนปัจจัยที่ทำนายการแสวงหาข้อมูลข่าวสารประเภทสื่อมวลชนอาชีพที่เป็นสื่อออนไลน์ ประกอบด้วยความสามารถในการแสวงหาข่าวสารที่รับรู้ และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่รับรู้ ในกรณีช่องทางสื่อออนไลน์ของผู้มีชื่อเสียงและประชาชนทั่วไปพบว่า มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลคือ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่รับรู้ ส่วนกรณีช่องทางออนไลน์ของรัฐ พบว่า ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่รับรู้ และความเชื่อในประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร เป็นปัจจัยทำนายการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของประชาชน

ผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะได้แก่ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดหรือฉุกเฉินอื่น ๆ การสื่อสารของภาครัฐจะมีความสำคัญในฐานะแหล่งข้อมูลข่าวสารสำคัญ แต่ภาครัฐจะต้องพัฒนาการสื่อสารให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากกว่าเดิม มีการศึกษาความต้องการว่าประชาชนต้องการข้อมูลด้านใดที่มีความง่ายและสะดวก ส่วนสื่อมวลชนอาชีพพิจารณาเพิ่มความน่าเชื่อถือในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในกรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 รวมทั้งโรคระบาดอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชน อันจะนำไปสู่การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนอาชีพต่อไป เช่นเดียวกันกับการพิจารณาปัจจัยด้านสังคม และจิตวิทยา เช่นอารมณ์ความรู้สึกของประชาชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค