

การสื่อสาร ภายใต้สถานการณ์โควิด-19



**ดุลยภาพ
ดุลยพินิจ**

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด

โ ควิด-19 ได้สอนให้เราใช้ชีวิตมนุษย์ทุกคนมีความเชื่อมโยงและมีผลต่อกันอย่างไม่เคยรู้หรือเข้าใจกันมาก่อน องค์การอนามัยโลก (WHO) ออกมาเตือนว่าไม่มีชีวิตของใครจะปลอดภัยจนกว่าทุกคนจะปลอดภัย โควิด-19 สอนให้เราเรียนรู้ในการต่อสู้กับมหันตภัยเจียนนี้ นโยบายสาธารณะด้านสังคม ได้แก่ นโยบายการเว้นระยะห่าง การใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือบ่อยๆ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้างานหรือสถานที่สาธารณะ และการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะและหมอชนะ) เป็นนโยบายที่มีประสิทธิภาพที่สุด ต้นทุนต่ำที่สุด แต่ก็ยังเป็นนโยบายที่ยากที่สุดนโยบายหนึ่ง เพราะต้องอาศัยการสื่อสารกับคนหมู่มากที่นานาจิตตัง มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่อง

วัฒนธรรม การศึกษา รายได้ และเงื่อนไขในการครองชีพ อีกทั้งนโยบายสังคมที่กล่าวมาแล้วนี้ยังอาจมีผลกระทบต่อเนื่องไปยังผลทางเศรษฐกิจอีกด้วย

การศึกษาเรื่องการทำนายของการปฏิบัติตัวต่อผู้ติดเชื้อและผู้กักกันตัวเองของ **ศ. ดร.นงเยาว์ เกษตร์ภักดี** จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้แผนงานคนไทย 4.0 สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ซึ่งเป็นการศึกษาจำนวนตัวอย่าง 2,500 คน จากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา และยะลา ในช่วงระลอกแรกของการติดเชื้อโควิด-19 พบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ที่ติดเชื้อและผู้กักกันตนเอง เพราะส่วนใหญ่เชื่อว่าคนเหล่านี้ติดเชื้อมาจากกิจกรรมและการเดินทางไปในสถานที่ใดหรือมีเพศสัมพันธ์ แต่อย่างไรก็ดี นับว่าเป็นโชคของประเทศที่คนไทยมีจิตเอื้ออาทรต่อกัน ถึงแม้จะมีทัศนคติในทางลบต่อสาเหตุของการเจ็บป่วย แต่ก็ยังมีทัศนคติในทางบวกค่อนข้างสูงมากต่อการดูแลและเอื้ออาทรต่อกันภายใน

ชุมชน เห็นอกเห็นใจในยามทุกข์ยาก การติดเชื่อระลอก ถัดไปความรู้สึกทางลบอาจจะลดลง เพราะสาเหตุของการระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ชุมชนนั้นส่วนใหญ่เกิดจากความจำเป็นที่ต้องทำมาหากิน และไม่ได้เกี่ยวกับการไปสถานที่ใด

การรับรู้เรื่องผลกระทบของ โควิด-19 นั้นส่วนใหญ่ได้รับรู้จากโทรทัศน์ แต่ที่น่าสนใจมากก็คือการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อผู้ติดเชื้อและผู้กักตนเองนั้นมาจากการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย ซึ่งประชากรตัวอย่างให้คะแนนสูงสุดว่าเป็นสื่อที่สำคัญ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนไทยได้ก้าวไปสู่อายุคนไทยแลนด์ 4.0 ในด้านการสื่อสารออนไลน์แล้ว แต่กระทรวงสาธารณสุขยังใช้สื่อดั้งเดิมคือโทรทัศน์เป็นสื่อหลัก จุดแข็งของการใช้สื่อโทรทัศน์ก็คือประชาชนรู้ว่าข่าวของทางราชการจะออกเมื่อไหร่และออกเวลาไหน แต่ข่าวสารที่สื่อผ่านทางโซเชียลมีเดียมีจุดแข็งคือมีความรวดเร็วเนื่องจากมีหลายแหล่ง หลายทิศทาง แต่ข้อเสียก็คือมีทั้งข่าวจริง ข่าวกระจายตื่นตูม และข่าวลวง ดังนั้น ในโซเชียลมีเดียด้วยโควิด-19 จึงมีการสื่อสารที่สร้างความโกลาหลและอลวนอลเวงมาก มีหน้าข่าวสถานีโทรทัศน์เอกชนสมัยนี้ยังเอาข่าวจากโซเชียลมีเดียไปเผยแพร่ต่อบนจอโทรทัศน์อีกเพื่อเรียกแขก

ปรากฏการณ์นี้สอนให้รู้ว่ากระทรวงสาธารณสุขอาจจะต้องหาวิธีสื่อสารออนไลน์ยุคใหม่ และมีกลยุทธ์ตั้งรับกับข่าวลวงในโซเชียลมีเดียแล้วเพื่อให้ทันกับยุคสมัย

การศึกษาได้ใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับต่างๆ ในการจัดการกับสถานการณ์โควิด-19 จากเมืองหลวงจนถึงชนบท และมีข้อเสนอว่าเราแก้ปัญหาการแก้ไขปัญหาคovid-19 จะต้องเป็น single command แต่ที่จริงแล้วที่สำคัญมากก็คือจะต้องมี single message ที่ตรงกันและชัดเจนเพื่อที่จะสามารถสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าการสื่อสารเกี่ยวกับวัคซีนยังไม่ได้อยู่ในการศึกษาที่กล่าวมาแล้ว แต่สภาพที่เรารับรู้ทุกวันนี้ก็เป็นประจักษ์พยานว่าการสื่อสารของผู้นำระดับต่างๆ เป็นเรื่องสำคัญ การสื่อสาร “สาร” ที่ไม่ตรงกันแสดงว่าไม่มีการประสานงานหรือมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากกัน หรือขาดฐานข้อมูลที่โปร่งใส ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ อีกทั้งการวางแผนโดยไม่ได้มองความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบ บางครั้งก็รวมศูนย์ บางครั้งก็เทศระจาด ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของความไร้ประสิทธิภาพ รวมถึงทำให้เกิดความรู้สึกถึงความอยู่ดีศรีธรรมและความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยมากขึ้น เช่น ทำไมบุคคลบางอาชีพ เช่น ดาราและนักร้องได้ฉีดก่อน (ซึ่งข่าวสารพวกนี้มาในโซเชียลมีเดียทั้งนั้น) หรือจังหวัดที่ติดเชื้อมีวัคซีนน้อยได้วัคซีนมาก เรื่องนี้ยังตอกย้ำว่าการบริหารจัดการ ภายใต้สถานการณ์โรคระบาด นอกจากการ

สื่อสารที่เป๊ะแล้วยังต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี ต้องมองปัญหาระยะยาวให้ครบจบกระบวนการ ข้อสำคัญที่สุดคืออย่าเอาชีวิตของคนไทยมาเป็นประเด็นการเมือง

ในการศึกษานี้ยังพบว่าคนไทยคิดว่าผลกระทบโดยตรงต่อครอบครัว ต่อการศึกษา และต่อเศรษฐกิจจากการระบาดของโควิด-19 นั้นสูงกว่าผลกระทบจากนโยบายของรัฐ ส่วนผลกระทบจากมาตรการของรัฐมีผลกระทบต่อผู้ตอบมากกว่าผลกระทบโดยตรงจากการระบาดในด้านกิจกรรมประจำวัน วิถีชีวิตและสุขภาพทั้งกายและใจ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและยะลา ผลกระทบของนโยบายการเรียนการสอนออนไลน์กับมีผลกระทบใกล้เคียงและมากกว่าผลกระทบการชะลอตัวของเศรษฐกิจเล็กน้อย สาเหตุเป็นเพราะการที่เด็กเรียนอยู่ที่บ้านทำให้พ่อแม่ไม่สามารถออกไปทำมาหากินได้ โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย พ่อแม่ต้องผลัดกันไปทำงานวันเว้นวัน อีกทั้งยังต้องหาอุปกรณ์มือถือให้กับเด็กๆ และยังมีค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งก็มีค่าใช้จ่ายสูงเมื่อเทียบกับรายได้อาจจะเทียบกันเงินเยียวที่ได้จากรัฐ

บทเรียนนี้สอนให้รู้ว่ากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจำเป็นต้องมี WI-FI ฟรีสำหรับชุมชนแออัด ในอนาคต โรงเรียนก็ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของแต่ละครอบครัวในกรณีต้องศึกษาออนไลน์ และต้องพัฒนารูปแบบการสอนออนไลน์ไฮบริดที่มีประสิทธิภาพ เพราะโควิด-19 อาจจะอยู่กับเราต่อไปอีกประมาณปีหรือสองปีก็เป็นได้

การศึกษานี้ยังเสนอว่าการจัดการโรคระบาดในชุมชนจะต้องมีฐานข้อมูลชุมชน ซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ควรสนับสนุนให้ผู้นำชุมชนมีฐานข้อมูลหรือแผนที่ที่แสดงถึงครัวเรือนเปราะบางในชุมชน เช่น ครัวเรือนที่มีคนชราและผู้ป่วยติดเตียง รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรต่างๆ ที่ชุมชนสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขด้านเศรษฐกิจและทางสังคมในกรณีมีปัญหา

ในอนาคตอันใกล้นี้ วิถีปกติใหม่ของไทยคงจะเป็นวิถีที่ต้องอยู่ร่วมกับโควิด-19 เราต้องไม่ประมาท และควรต้องมีการจัดระบบการกระจายอำนาจที่ดี มีการบริหารจัดการโครงสร้างและเครือข่ายเพื่อรองรับผลกระทบจากชุมชนแล้วเราถึงจะชนะไปด้วยกัน

อยากให้อำนาจบุคลากรสาธารณสุขอีกครั้งค่ะ ว่าเราจะสู้ไปด้วยกัน!