

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสาร
ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19

**Increasing Effective Communication with the Elders during the
Coronavirus- 19 Information Pandemic**

บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Bampen Maitreesophon

Stamford International University, Thailand

E-mail: bampen.maitreesophon@stamford.edu

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19, 2) ปัญหาและข้อจำกัดของการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพใช้การวิจัยเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้องรวม 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ โดยการจับประเด็นหรือสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในข้อมูล และนำมาเชื่อมโยงกับแนวคิดเพื่อสรุปเป็นผลการวิจัย

ผลการศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 พบว่ารูปแบบที่ใช้บ่อยคือการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เป็นทั้งการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบน 2) ปัญหาและข้อจำกัดด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุพบใน 4 ประเด็น คือ ด้านความรู้ในประเด็นที่ต้องสื่อสาร ด้านเวลา ด้านตัวข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุควรใช้รูปแบบรอยยิ้มหรือ SMILE Model โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดต้องให้ความสำคัญใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวผู้ส่งสาร (Sender) ด้านตัวข้อมูลข่าวสาร (Message) ด้านเจตนาารมณ์ของการสื่อสาร (Intention) ด้านผู้รับสาร หรือผู้รับฟัง (Listener) และด้านสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร (Environment)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการสื่อสาร; ผู้สูงอายุ; การแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสาร; ไวรัสโคโรนา 19

Abstracts

The objectives of this research were to study: 1) patterns of communication with the elders during the Coronavirus 19 information pandemic, 2) problems and limitations of communication with the elders during the Coronavirus 19 information pandemic, and 3) guidelines for increasing effective communication with the elders during the Coronavirus 19 information pandemic. This qualitative study applied document research, in-depth interviews with 10 key informants, and a focus group discussion with 10 elders and persons involved with elders. Data were analyzed by using a thematic analysis approach by capturing important issues or essence hidden in the data and linking them to the concepts and then to be concluded as research results.

Major findings: 1) patterns of communication with the elders during the Coronavirus 19 information pandemic were formal and informal in forms of downward and upward communications, 2) problems and limitations of communication with the elders were found in 4 categories: knowledge of content that needs to be communicated, timeliness, message, channel, and communication skill, and 3) to increase effective communication with the elders during the coronavirus 19 information pandemic, it could be done by applying the SMILE Model of communication that focuses on 5 categories, which were: sender, message, intention, listener, and environment.

Keywords: Effective Communication; Elders; Information Pandemic; COVID-19

บทนำ

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโลกในยุคปัจจุบัน ที่เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใช้ในการส่งผ่านข่าวสารข้อมูลระหว่างผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง หรือเป็นการส่งผ่านข้อมูลสู่บุคคลทั่วไปที่หมายถึงสาธารณชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนาารมณ์ของผู้สื่อสาร หรือเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้รับรู้ ตลอดจนเพื่อการโน้มน้าวจิตใจหรือแม้แต่เพื่อความบันเทิง แต่ความรวดเร็วของการสื่อสารและการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วของโลกในยุคปัจจุบันนอกจากจะสร้างความสะดวกสบายในการรับสารหรือการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังเป็นช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีได้ส่งผ่านหรือแพร่กระจายข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นเท็จที่อาจสร้างความเข้าใจผิด หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับสารหรือสาธารณชน

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ก่อให้เกิดการแพร่ของข้อมูลข่าวสารที่มีมากมายมีทั้งที่เป็นความจริงและไม่เป็นความจริง หรือที่เรียกว่าข้อมูลปลอมหรือข้อมูลเท็จ (Fake News) ที่สร้างความตื่นตระหนก หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในกลุ่มผู้รับสาร โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ตอยู่เป็นประจำ การแพร่ระบาด ส่งผลให้เกิดคำใหม่คือ Infodemic ที่มาจากคำว่า Information หมายถึงข่าวสารข้อมูล และ Pandemic หมายถึงโรคระบาด ซึ่งเมื่อนำมารวมกันมีความหมายว่า “ภัยพิบัติจากข้อมูลข่าวสารที่ผิดเพี้ยนหรือไม่เป็นความจริงที่เกิดคู่กับการแพร่ระบาดของโรค” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ข้อมูลที่ผิด (Misinformation) ที่มีผู้ทำข้อมูลปลอมหรือข้อมูลอันเป็นเท็จ แต่

ประชาชนที่ได้รับข้อมูลเหล่านั้นเกิดความเชื่อว่าเป็นความจริงและนำมาเผยแพร่ต่อ 2) ข้อมูลที่บิดเบือน (Disinformation) หมายถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกบิดเบือนและบุคคลหรือประชาชนที่เผยแพร่ข้อมูลนั้นรู้อยู่แก่ใจว่าข้อมูลเหล่านั้นไม่เป็นความจริง และ 3) ข้อมูลที่แฝงเจตนาร้าย (Mal-information) หมายถึงข้อมูลที่มีพื้นฐานของความจริง แต่ถูกนำมาใช้เพื่อทำร้ายบุคคล องค์กร หรือประเทศ โดยข้อมูลทั้ง 3 ประเภทนี้สามารถแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็ว และแพร่กระจายได้โดยง่าย อันจะส่งผลต่อความเข้าใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนผู้สูงอายุ ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสารและความสามารถในการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และทำการเผยแพร่ต่อในหมู่มนุษย์ใกล้ชิด เพื่อนฝูง หรือเกิดเป็นข่าวลือในหมู่บ้าน ในชุมชนและสังคม อาทิ “ได้ข่าวมาว่า...” หรือ “มีคนบอกว่า...” ที่ส่งต่อกันแพร่หลายทางสังคมออนไลน์ ดังตัวอย่างด้านล่างที่แสดงให้เห็นภาพข่าวปลอมที่แพร่หลายในอินเทอร์เน็ต



แผนภาพที่ 1 ภาพข่าวอันเป็นเท็จที่แพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต

ที่มา: ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย (Anti-Fake News Center Thailand) 2565 : ออนไลน์

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดูแลผู้สูงอายุและการปฏิบัติการพยาบาล การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพจะยิ่งทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าใจได้ถ่องแท้และอาจไม่มีแรงจูงใจในการดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง หรืออาจทำอะไรไม่ถูกต้อง (Kristen Jack, 2019 : online) ซึ่งการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการเยียวยาและรักษาพยาบาลตลอดจนการดูแลผู้สูงอายุ เพราะจะช่วยให้ผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องของการดูแลสุขภาพ มีพฤติกรรมในการดูแลตัวเองและสามารถดูแลรักษาตัวเองได้ในเบื้องต้น รวมถึงการป้องกันตนเองไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น หกล้ม ลื่นล้ม หรือติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน

การที่ประเทศไทยได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ทำให้รัฐบาลมีภาระหนักในเรื่องค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของคนไทยที่รัฐบาลดูแลนั้นเฉลี่ยคนละ 6,286 บาท หรือคิดเป็น 13% ของรายจ่ายประเทศทั้งหมด (กรมสุขภาพจิต, 2561 : ออนไลน์) โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 19 ที่ก่อให้เกิดการระบาดหรือติดเชื้อในชุมชนนั้นจะยิ่งทำให้รัฐบาลมีภาระในการใช้จ่ายในด้านการดูแลป้องกันผู้สูงอายุ และชุมชนต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่การศึกษาคือ

จังหวัดเพชรบูรณ์นั้นมีการแพร่ระบาดของเชื้อโรคจนกลายเป็นคลัสเตอร์ใหญ่ เป็นจังหวัดที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของพื้นที่ที่เป็นสีแดงหรือพื้นที่ที่มีการติดเชื้อสูงสุดของประเทศไทย จนทำให้มีการต้องปิดพื้นที่ในบางหมู่บ้าน บางตำบลเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด และการติดเชื้อของสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว และทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั้นสามารถแพร่เชื้อให้กับสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะผู้สูงอายุนั้นได้ โดยง่าย เนื่องจากความใกล้ชิดและการขาดความตระหนักหรือขาดความรู้เรื่องการป้องกันการแพร่ระบาด ทำให้ผู้สูงอายุเองจำเป็นต้องมีภูมิรู้ และภูมิคุ้มกันในการป้องกันและดูแลตนเอง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และการสื่อสารของผู้สูงอายุเองในเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคและการดูแลตนเองจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้เห็นการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 จะทำให้ผู้สูงอายุ และครอบครัว ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องได้มีการสื่อสารทั้งในด้านการส่งหรือการรับข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ที่สามารถนำไปใช้ในการดูแลตนเองและครอบครัว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บ โดยเฉพาะในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 นั้น จะช่วยลดความล้มเหลวด้านการสื่อสารหรือลดผลกระทบที่เกิดกับผู้สูงอายุและครอบครัวได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้สูงอายุและครอบครัวได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ด้านสุขภาพทำให้สังคมไทยที่เป็นสังคมผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วยผู้สูงอายุที่มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงตามวัยที่เป็นผลจากการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการดูแลผู้สูงอายุของรัฐบาลได้อีกทางหนึ่ง รวมถึงลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 และเชื้อโรคอื่น ๆ ทั้งที่เป็นโรคเฉพาะถิ่นและโรคอุบัติใหม่ที่อาจจะเกิดในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข่าวสาร ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดของการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข่าวสาร ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข่าวสาร ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observations) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มผู้บริหารองค์กรเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ผู้ใหญ่ กำนัน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการในท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในพื้นที่ที่ทำการวิจัย และกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ประธานชมรมผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำครอบครัวหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุในพื้นที่ที่ทำการวิจัยครอบครัวสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุในพื้นที่ตำบลหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบ Snowball Sampling เพื่อให้ได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คน และกิจกรรมสนทนากลุ่ม 10 คน เพื่อให้ครอบคลุมทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับผู้สูงอายุและผู้สูงอายุเอง ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) ทั้งด้านวิธีการและด้านบุคคล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแต่ละกลุ่มมาตรวจสอบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ หากไม่แน่ใจจะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) และสรุปเป็นประเด็น เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่ได้รับก่อนจะสรุปผลการวิจัย โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยสร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดแนวคำถามแบบปลายเปิดในประเด็นกว้าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมคำอธิบายหรือการสนทนาเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ชัดเจน ตรงประเด็น ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการศึกษา

3. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณของผู้วิจัย และการพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัยเริ่มตั้งแต่กระบวนการเก็บข้อมูลกระทั่งการสรุปผลและการจัดทำรายงานการวิจัย โดยผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม และอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษา รวมทั้งข้อคำถามที่ใช้ เมื่อจบการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทบทวนประเด็นคำถามและคำตอบที่ได้รับ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเป็นการยืนยันคำตอบอีกครั้ง ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญและผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มได้ทราบว่า ข้อมูลที่ได้รับจะ

นำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุ และนำไปใช้เป็นกรณีศึกษาโดยปกปิดชื่อและข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีการนำผลการวิจัยไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยข้อมูลที่ได้รับจะไม่มีการเผยแพร่ในทางลบ ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูล และหากผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สะดวกใจในการตอบคำถาม ก็สามารถปฏิเสธการตอบคำถามได้ตลอดเวลา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการนัดหมายล่วงหน้า และดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่กำหนด ทำการจดบันทึกและนำข้อมูลที่ได้รับไปเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์

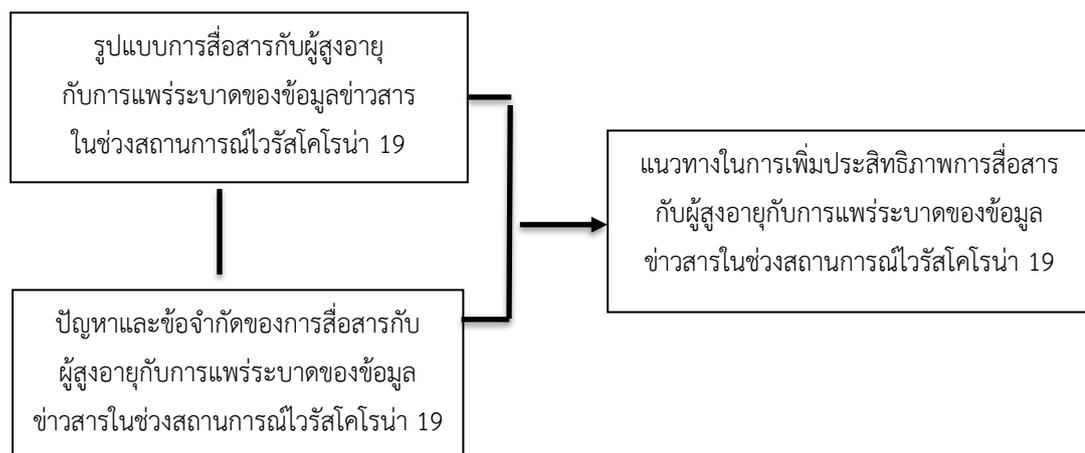
4.2 การจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการนัดหมายล่วงหน้ากับกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการจัดกิจกรรมตามกำหนดวันเวลาที่นัดหมาย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์และการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) โดยการจับประเด็นหรือสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในข้อมูล และนำมาเชื่อมโยงกับแนวคิดเพื่อนำมาสรุปเป็นผลการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 พบว่า

1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

ใช้การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบการสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชา เช่น จากจังหวัดหรือหน่วยงานที่บังคับบัญชาส่งถึงหน่วยงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่จะเป็นคำสั่ง หนังสือสั่งการเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ หรือประกาศเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาด กำหนดการรับวัคซีน แบบสำรวจ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบและประชาสัมพันธ์ การสื่อสารแบบจากล่างขึ้นบนเป็นการสื่อสารจากหน่วยงานที่ต่ำกว่าไปถึงหน่วยงานที่บังคับบัญชา หรือจากบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงไปยังหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารในลักษณะการรายงานผลการปฏิบัติงาน การรายงานสถานการณ์ การรายงานจำนวนผู้ติดเชื้อ การรายงานปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการสรุปผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งการสื่อสารทั้งแบบบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนนั้นเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication)

“ทางอำเภอจะมีจดหมายหรือมีหนังสือส่งมาถึงฝ่ายปกครอง ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาด แนวปฏิบัติ การสั่งการให้ดำเนินการ หรือบางทีก็เป็นหนังสือแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จที่กำลังแพร่ระบาดเพื่อให้ผู้สูงอายุพึงระวัง พวกเราในฐานะฝ่ายปกครอง เมื่อได้รับหนังสือก็จะทำความเข้าใจว่าวัตถุประสงค์ของหนังสือฉบับนั้นคืออะไร พวกเราต้องทำอะไรบ้าง มีใครที่เกี่ยวข้อง และหากต้องสื่อสารกับผู้สูงอายุพวกเราก็จะต้องหาวิธีการหรือใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม” (S1 กำนัน, 2565)

“เมื่อทางหน่วยงานเบื้องสูงส่งจดหมายแจ้งเกี่ยวกับแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น การสำรวจข้อมูลผู้ติดเชื้อ แนวปฏิบัติในการรับวัคซีน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีคำศัพท์เทคนิคและภาษาที่เป็นทางการ พวกเราก็ต้องมาทำความเข้าใจ และคิดหาวิธีการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่ให้ผู้สูงอายุและครอบครัวเข้าใจง่าย คือใช้ภาษาง่ายๆ ปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มต่างๆ ให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และทำความเข้าใจกับบอสม. หรือ อสค. เพราะพวกเขาเหล่านี้จะช่วยเราสื่อสารได้อีกทางหนึ่ง รวมถึงจะใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากกว่าพวกเรา” (S5 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล, 2565)

1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มต่อกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกัน ผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน หรืออยู่ในชุมชนเดียวกัน ที่มีวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีของการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบหรือเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร และเพื่อรับฟังข้อมูลข่าวสาร หรือความเห็นตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุหรือสมาชิกในครอบครัวกำลังประสบ มักใช้การสื่อสารด้วยวาจา หรือการสื่อสารโดยตรง การประกาศเสียงตามสาย การใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสื่อสาร และการสื่อสารด้วยภาษากาย ภาษาท่าทาง หรือสัญลักษณ์

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการส่วนใหญ่เป็นการไปพบปะเยี่ยมเยียนถึงบ้าน หรือการถ่ายทอดข้อมูลจากหัวหน้าทีมหรือหัวหน้ากลุ่มถึงเพื่อนสมาชิกในทีม เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นการสื่อสารที่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด หรือสามารถใช้ความใกล้ชิดที่มีอยู่แล้วให้เป็นประโยชน์ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

“เวลาทำประชาคมหมู่บ้าน หรือมีการประชุมในแต่ละหมู่บ้านผมจะไปร่วมกิจกรรมด้วยเสมอ จะได้พูดคุย รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นต่าง ๆ หรือถามไถ่ข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุจากลูกหลานที่มาประชุม แล้วพอเลิกประชุมก็ไปเยี่ยมเยียนถึงบ้าน หรือหากวันนั้นไปไม่ได้ไม่ครบทุกบ้านก็จะนัดกันกับผู้นำชุมชนไปเยี่ยมเยียนและพูดคุยกันเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้สูงอายุ อย่างน้อยก็ได้เจอหน้าค่าตากัน เห็นความเป็นอยู่ หรือรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุกำลังประสบอยู่” (S4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2565)

“ผมลงข้อมูลเกี่ยวกับไวรัสโควิด 19 ทางเฟสบุ๊กเกือบทุกวัน คำแนะนำ คำเตือนอะไรต่าง ๆ ผมใช้คำง่าย ๆ ที่ให้ลูกบ้านแต่ละหมู่เข้าใจ และหากไม่เข้าใจก็โพสถามกลับมาได้ ผมเช็คข้อมูลทางมือถือและตอบกลับได้สะดวก” (S1 กำนัน, 2565)

2 ปัญหาและข้อจำกัดของการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข่าวสาร ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 พบว่ามีปัญหาและข้อจำกัด ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ในประเด็นที่สื่อสาร

แม้ผู้รับสารและผู้ส่งสารบางรายมีการศึกษาดี แต่เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับโรคภัยไข้เจ็บที่อาจมีคำศัพท์เทคนิคหรือคำทางการแพทย์ที่ยากที่จะทำความเข้าใจ ประกอบกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในแต่ละครั้งอาจมีข้อความยาวและมีหลายประเด็นที่ต้องทำความเข้าใจ หรือต้องนำไปสื่อสารต่อ ผู้สื่อสารแต่ละคนก็อาจจะสื่อสารได้ไม่ตรงประเด็น ทำให้ผู้รับสารซึ่งก็คือผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้านหรือแต่ละชุมชน ได้รับสารหรือข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันออกไปทั้ง ๆ ที่มาจากต้นฉบับเดียวกัน

“ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ข่าวสารที่ได้รับจากทางการบางทีมีคำศัพท์หรือภาษาที่ยากต่อทำความเข้าใจ ทำให้เราต้องไปถามผู้รู้หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายให้เข้าใจ แต่บางครั้งข่าวสารที่ส่ง

มาบางเรื่องก็ยากในการจับประเด็นเพื่อนำไปสื่อสารกับผู้สูงอายุ แต่ก็ต้องพยายามทำความเข้าใจเพื่อให้มั่นใจว่าสื่อสารไปแล้วผู้สูงอายุจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง” (R1 ประธานชมรมผู้สูงอายุ, 2565)

“เจ้าหน้าที่เขาก็อธิบายชัดเจน ใจเย็น อธิบายซ้ำ ๆ ใช้คำง่าย ๆ เพื่อให้เราเข้าใจ ตอนแรกที่ฟังก็คิดว่าตัวเองเข้าใจดีอยู่นะ แต่เข้าใจอยู่ประเดี๋ยวเดียวแล้วพอเวลาผ่านไปก็ลืม จำไม่ได้ว่าเขาบอกให้เราต้องทำอะไรบ้าง” (R10 ผู้สูงอายุ, 2565)

2.2 ด้านเวลา

สถานการณ์และข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เกือบตลอดเวลา เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องต้องทำงานแข่งกับเวลา เนื่องจากความล่าช้าในการสื่อสารอาจส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดมากขึ้น หรือส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรืออาจก่อให้เกิดวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ตามมา เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารหรือมีข้อมูลข่าวสารใด ๆ ที่ต้องรีบสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หรือสื่อสารกับชุมชน โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุและครอบครัว

“ช่วงที่มีการติดเชื้อเยอะ ๆ ทำงานกันตลอด ต้องวิ่งเอาแมสไปแจก เอาแอลกอฮอล์ไปให้ถึงที่ไม่มีมีการฝากไปให้เพราะกลัวจะยิ่งถึงช้า ถึงมีไลน์ มีโทรศัพท์ แต่บางเรื่องมันต้องไปคุยกันตัวต่อตัวได้เห็นหน้าเห็นตากัน สบตากัน จะได้แน่ใจ” (S4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2565)

“เรื่องเวลาของการประกาศก็สำคัญ ช่วงเข้ามีดที่คนยังหลับอยู่ หรือดึกเกินไปก็ไม่เหมาะสม ส่วนมากก็ช่วงเวลาหกโมงถึงเจ็ดโมงเช้าที่คนส่วนใหญ่ตื่นแล้ว ส่วนตอนเย็นก็ราว ๆ ห้าโมงถึงหกโมงเย็น แต่ถ้าเป็นการสัญจรไปเยี่ยมเยียนแต่ละหมู่บ้านก็เลือกช่วงเย็นที่ทุกคนกลับบ้านแล้ว จะได้เจอหน้าเจอตากันทุกคน” (S3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565)

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสาร

ข้อมูลข่าวสารมีมากมายหลากหลายประเภท มีทั้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ติดเชื้อ ข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาด ข้อมูลที่เป็นชุดความรู้ในการดูแลตนเอง ข้อมูลเฉพาะของผู้ป่วยแต่ละราย ข้อมูลด้านการออกหน่วย ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ลงทะเบียนรับวัคซีน รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็กซ็ทก็มีมากมาย อีกทั้งภาษาที่ใช้บางครั้งก็ยากต่อความเข้าใจ ปัญหาและข้อจำกัดด้านข้อมูลข่าวสารจึงมีมากไปตามประเภทของข้อมูล ข้อมูลบางอย่างที่มีที่มาไม่ชัดเจน ยากต่อการตรวจสอบถึงแหล่งที่มา เมื่อผู้รับสารนำไปสื่อสารต่อ อาจทำให้สถานการณ์ยิ่งแย่ลง

“เวลาประชุมกับอำเภอผมต้องมาสรุปเป็นคำพูดง่าย ๆ ถ่ายทอดให้กับผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน หรือผู้นำชุมชนฟังให้แน่ใจว่าเขานำไปบอกต่อได้อย่างถูกต้อง เพราะหากให้อ่านทั้งหน้ากระดาษคงยากจะเข้าใจ เวลาเอาไปบอกต่ออาจจะทำให้ผู้สูงอายุสับสน” (S1 กำนัน, 2565)

“ฟังแล้วบางทีไม่เข้าใจว่าเราต้องทำอะไร ก็ต้องขอให้เขาอธิบายใหม่ แล้วก็ถามเขาว่ามันใช้ตามที่เรารู้เข้าใจไหม ไม่งั้นเดี๋ยวเอาไปบอกต่อผิด ๆ ก็ยุ่งเลย” (R7 ผู้สูงอายุ, 2565)

2.4 ด้านช่องทางการสื่อสาร

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของเชื้อโรคที่ส่งถึงประชาชนทั่วไปมาจากทุกทิศทาง ทั้งจากสื่อดั้งเดิม ได้แก่ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ จากสื่อสิ่งพิมพ์จำพวกหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร จดหมายราชการ คู่มือการปฏิบัติงาน สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ แผ่นป้ายโฆษณา สติกเกอร์ ข้อมูลข่าวสารที่แพร่กระจายทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เพจ เฟสบุ๊ก ซึ่งการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารในบางช่องทางนั้นสามารถสื่อสารถึงตัวผู้รับโดยทันที และแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นเท็จที่สร้างความตื่นตระหนกให้กับผู้คนในสังคม หรือมีเจตนาบิดเบือนความเป็นจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

“ข่าวลือนี้มันแพร่ไปเร็วมากแล้วก็ดูน่าเชื่อถือ ดีว่าลูกหลานและคนในหมู่บ้านเป็น อสม. พอสงสัยอะไรก็ถามเขา” (R8 ผู้สูงอายุ, 2565)

“ข่าวลือมีมาทุกวัน ส่วนใหญ่ส่งมาทางไลน์ของพ่อแม่ แล้วบางทีเขาไม่รู้ เขานึกว่าเป็นเรื่องจริงเขาก็ส่งต่อเลยทันที ส่งต่อทีละเป็นลิบคนเลยกลายเป็นยิ่งแพร่กระจาย ต้องคอยบอกว่าอย่าเพิ่งส่งต่อ มาดูก่อนว่ามันจริงหรือไม่จริง” (R3 อาสาสมัครประจำครอบครัว, 2565)

2.5 ข้อจำกัดด้านทักษะในการสื่อสาร

แม้ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารมีความรู้และเข้าใจเนื้อหาหรือประเด็นในการสื่อสาร แต่หากขาดทักษะในการสื่อสารก็ย่อมส่งผลต่อการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดอันเนื่องมาจากการมีวัยที่เพิ่มขึ้น โดยอาจจะมีข้อจำกัดทั้งทางด้านการฟัง การตีความ การเข้าใจความหมาย และความจำ ซึ่งหากผู้สื่อสารมีข้อจำกัดด้านทักษะ เช่น พูดเร็ว พูดไม่ชัด ใช้ภาษาถิ่นมากหรือน้อยเกินไป หรือใช้ภาษาที่ยากต่อความเข้าใจ หรือใช้น้ำเสียงเรียบไม่มีการเน้นเสียงหนักเบาตามความสำคัญของเนื้อหา ก็อาจส่งผลให้การสื่อสารกับผู้สูงอายุไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

“บางเรื่องทางการส่งมาให้ รพ.สต.ช่วยประสาน ซึ่งจริง ๆ เราก็ประกาศเสียงตามสายกันทุกเข้าเย็นอยู่แล้ว แต่เรื่องไหนที่ต้องเน้นเป็นพิเศษเราจะเขียนข้อความที่เข้าใจง่ายส่งให้กำนันเป็นคนประกาศ เพราะกำนันจะใช้คำที่เข้าใจง่าย น้ำเสียงสะกดผู้ฟังได้ดีกว่าพวกเรา” (S6 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล, 2565)

“บางคนประหม่าก็เลยพูดเร็วเกินแบบอยากจะให้จบ ๆ ไป คนฟังก็ฟังไม่รู้เรื่องว่าประกาศอะไร ก็เลยต้องมาฝึกพูดกัน” (S4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2565)

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข่าวสาร ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 มีดังนี้

3.1 ด้านผู้ส่งสาร (Sender) ผู้ส่งสารที่มีทักษะและความสามารถในการสื่อสารจะสามารถสื่อสารกับผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ผู้ส่งสารหรือผู้สื่อสารควรได้รับการฝึกฝนในเรื่องทักษะการพูด ทักษะการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร การพูดเร็วเกินไปจนคนฟังฟังไม่ทันหรือพูดไม่ชัด

ควรมีการสอนงาน การฝึกปฏิบัติ และการจัดทำคู่มือในการประกาศเสียงตามสาย หรือการพูดในที่สาธารณะ หรือแม้แต่การพูดคุยกับผู้สูงอายุ ฝึกการสรุปประเด็นที่จะพูด และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เสนอแนะคือผู้สื่อสารควรจะต้องเป็นนักฟังที่ดีด้วย โดยการฟังที่ดีนั้นควรให้โอกาสผู้สูงอายุหรือผู้เกี่ยวข้องได้พูดในสิ่งที่ตนต้องการ หรือสิ่งที่ต้องการสื่อสาร และพยายามจับประเด็นให้ได้ เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุให้ได้

“เมื่อก่อนไม่ค่อยได้พูดไมค์หรือเสียงตามสายสักเท่าไร แรกๆ ก็ประหม่า เลยต้องจดทุกอย่างที่ตัวเองจะพูดหรือบางทีก็อ่านไปทีละบรรทัด แต่พอพูดบ่อยเข้ามันก็คล่องไปเอง เดียวนี้อ่านแค่พอจับประเด็นได้แล้วเราก็พูดเป็นภาษาง่ายๆ ให้นักฟังเข้าใจ” (S4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2565)

3.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) บางครั้งมีการใช้ศัพท์เทคนิค หรือศัพท์ทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 19 และการแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จ เช่น คำว่า New Normal, Social Distancing, Bubble and Seal, Cluster, Fake News, Pandemic, ATK Test, Self-quarantine, Home Isolation, Work from Home, Close Contact เป็นต้น ส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินมาก่อน ถึงแม้ว่าจะได้ยินซ้ำ ๆ อยู่ทุกวันจนทำให้เข้าใจไปเองในที่สุดแต่ก็ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรมีการอธิบายความหมายของคำต่าง ๆ เหล่านี้ให้ชัดเจน

“ได้ยินคำแปลก ๆ ใหม่ ๆ รวมถึงคำภาษาอังกฤษเยอะมาก ขนาดพวกเรายังต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ แล้วผู้สูงอายุล่ะจะเป็นยังไง” (S10 ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน, 2565)

3.3 ด้านเจตนาของสื่อสาร (Intention) ข้อมูลที่รับมาจากหลายช่องทางอาจทำให้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารเกิดความสับสน เกิดความกังวล หรือเกิดความเข้าใจผิดในประเด็นของข้อมูลข่าวสารที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน และอาจทำให้สถานการณ์การแพร่ระบาดมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อสภาพรวมของชุมชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่ส่งออกไปยังสาธารณชน หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ต้องการส่งถึงผู้สูงอายุควรต้องมีความชัดเจน และควรส่งเสริมหรือให้ความรู้กับผู้สูงอายุหรือผู้เกี่ยวข้องได้เลือกเสพสื่อหรือเสพข้อมูลข่าวสารด้วยความมีสติ คิดไตร่ตรองให้รอบคอบ รู้จักแยกแยะประเด็นต่างๆ ผู้ส่งสารหรือผู้ทำหน้าที่สื่อสารควรมีการอ่าน ทำความเข้าใจกับประเด็นที่ต้องสื่อสาร และมีความชัดเจนในเจตนาของสื่อสารว่าการสื่อสารหรือการพูดคุย การบรรยายของตนนั้นมีวัตถุประสงค์เช่นไร หรืออธิบายง่าย ๆ ว่าต้องการให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารเกิดพฤติกรรมอย่างไร การวางแผนการสื่อสารล่วงหน้า การกำหนดความตั้งใจหรือเจตนาของสื่อสารจะช่วยให้ผู้พูด หรือผู้ที่มีหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารมีกรอบในการพูด มีเป้าหมายในการสื่อสาร หรือใส่ใจกับสิ่งที่ตนเองต้องการให้เกิดขึ้น หรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดกับผู้ฟัง โดยมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่จะพูดตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง การทำสิ่งนี้จะช่วยขจัดความกังวลกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว หรืออารมณ์ ความรู้สึกของคนฟังจนทำให้หลงลืมเจตนาของสื่อสาร

“บางคนพอได้จับไมค์ก็พูดไปเรื่อย พูดเรื่องโน้นเรื่องนี้ไม่เข้าประเด็นสักที บางทีก็หาทางลงไม่ได้” (S3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565)

“ตั้งใจว่าจะพูดเรื่องหนึ่ง แต่พอพูดเข้าจริงก็มีคนซักถามโน่นนี่ กว่าจะได้เข้าเรื่องก็เกือบหมดเวลา” (S4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2565)

3.4 ด้านผู้รับสารหรือผู้รับฟัง (Listener) ผู้รับสารก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารที่ส่งออกไปนั้นประสบความสำเร็จดังที่ตั้งใจหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 19 และในยุคที่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จ หรือข่าวสารข้อมูลที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดนั้นมีอยู่มากมาย ความสำเร็จของการสื่อสารในประเด็นนี้จึงให้ความสำคัญกับตัวผู้รับสารหรือผู้ฟังเอง เนื่องจากการฟังเป็นทักษะในการรับของผู้รับสารและแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตีความสิ่งที่ได้ยิน หรือได้อ่าน การฟังและการตีความจึงเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หากผู้ฟังหรือผู้รับสารขาดความสามารถในการรับฟังหรือการตีความ ก็อาจทำให้การตีความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผิดแผกไปจากความเป็นจริง

“พอประกาศไปตอนเช้า ตอนบ่ายผมวิ่งเข้าไปบ้านผู้สูงอายุเพื่อสอบถามความเข้าใจอีกทีเพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจที่ผมประกาศ” (S1 กำนัน, 2565)

“บางทีผมใช้ภาษาถิ่น ไม่ได้พูดภาษากลางเสียทีเดียว ก็เพื่อความเป็นกันเองแล้วก็เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น” (S2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565)

“ผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องสายตาและการได้ยิน เราก็ต้องใช้ตัวหนังสือตัวใหญ่ ๆ พูดเสียงดัง ๆ แล้วก็ค่อย ๆ อธิบาย” (S6 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล, 2565)

3.5 ด้านสภาพแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมในการสื่อสาร หมายถึงสภาพอารมณ์ของตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารขณะที่ทำการรับสารหรือฟังสิ่งที่ผู้ส่งสารกำลังสื่อสาร ซึ่งได้แก่ สภาพทางร่างกาย ทางอารมณ์ จิตใจ ความเครียด ความวิตกกังวล ความประหม่าหรืออาการเงินอายเมื่อต้องพูดในที่สาธารณะ ความเจ็บป่วย อาการอ่อนเพลีย ความไม่เคยชินกับบรรยากาศในที่ประชุม ตลอดจนการใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบการสื่อสารเฉพาะหน้า (Face-to-face Communication) กับการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ หรือโปรแกรมการสื่อสารอื่นๆ และการสื่อสารกับผู้สูงอายุหลายคนพร้อม ๆ กัน เช่น การประชุมผู้สูงอายุ ควรคำนึงถึงข้อจำกัดด้านเทคนิค หรือสภาพแวดล้อมของการสื่อสาร เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางการสื่อสารนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งสิ้น

“ผู้สูงอายุตื่นเช้า ผมเลยประกาศเสียงตามสายตอนเช้า ๆ เล่าเรื่องดี ๆ ให้ฟัง เช่น แนวทางการปฏิบัติตน หรือวิธีการออกกำลังกาย ๆ” (S1 กำนัน, 2565)

“เวลาไปเยี่ยมก็จะไปช่วงเช้าๆ เพราะสายๆ ผู้สูงอายุอาจจะหลับ หรือไม่ก็ไปตอนเย็น ๆ ก่อนเข้านอน ก็วัดความดัน ถามเรื่องสุขภาพ แล้วก็ติดตามอาการ” (R5 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน, 2565)

อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสาร ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 มีรูปแบบการสื่อสารใน 2 รูปแบบหลัก ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ในลักษณะสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) และสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) ที่เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชา ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารในลักษณะการรายงานผลการปฏิบัติงาน การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ และการรายงานจำนวนผู้ติดเชื้อ ที่เป็นการสื่อสารแบบ (One-way Communication) ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจาหรือการพูดคุยแบบส่วนตัวที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและบทบาทของการสื่อสาร เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสบายใจ เป็นกันเอง สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด หรือสามารถใช้ความใกล้ชิดที่มีอยู่แล้วให้เป็นประโยชน์ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ จำเนียร และเมธี แก้วสนิท (2561 : 155-166) ที่ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารสุขภาพสู่ความสำเร็จว่า ต้องใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) กลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารควรจะมีส่วนร่วมทั้งในเรื่องการวางแผนการสื่อสารโต้ตอบ การปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารเพื่อให้ได้ผลมากขึ้น เนื่องจากประเด็นสุขภาพเป็นประเด็นละเอียดอ่อนที่เกี่ยวพันกับการดำเนินชีวิตของทุกคนในสังคม การสื่อสารโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน จะทำให้เข้าใจซึ่งกันและกันและหาทางแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธา นันทันติ และนิธิตา นันทันติ (2563 : 176-195) ศึกษาเกี่ยวกับ “สภาพปัญหาและความคาดหวังในการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา” โดยผลการศึกษาพบว่าสื่อบุคคลถือเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) จึงสามารถวัดปฏิกริยาตอบกลับได้ในทันที

2. ปัญหาและข้อจำกัดของการสื่อสารกับผู้สูงอายุกับการแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัญหาและข้อจำกัดของการสื่อสารกับผู้สูงอายุ ผู้ส่งสารและผู้รับสารบางรายมีข้อจำกัดด้านความรู้ในประเด็นที่ต้องสื่อสาร ขาดความรู้ในเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากเป็นข้อมูลข่าวสารเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับโรคภัยไข้เจ็บ ที่อาจมีคำศัพท์เทคนิคหรือคำทางการแพทย์ที่ยากจะตีความหรือยากที่จะทำความเข้าใจ มีการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา เนื่องจากความล่าช้าในการสื่อสารอาจส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดมากขึ้น หรือส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ทำให้ต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Beheshta Momand, Brenda Barth, Winnie Sun, Adam Dubrowski (2022 : online) ทำการศึกษาเรื่อง การเชื่อมโยงช่องว่างในบุคลากรด้านสุขภาพและการฝึกอบรมด้านการสื่อสารในผู้สูงอายุ: เราเรียนรู้อะไรบ้างจากทฤษฎีรหัสเสียง ซึ่งผู้วิจัยกล่าวว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของสถานบริการด้านสุขภาพ จะทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจคำศัพท์เทคนิคหรือคำศัพท์ยาก ๆ ได้ดีขึ้น การสื่อสารที่ดียังมีส่วนเชื่อมโยงให้เกิดความไว้วางใจ ความพึงพอใจความเข้าใจในข้อตกลงบางอย่างระหว่างผู้ป่วย ครอบครัวและบุคลากรทางการแพทย์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปอาจมีพัฒนาการด้านร่างกาย ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นผลมาจากวัยที่เพิ่มมากขึ้นจนอาจทำให้เกิดเป็นอุปสรรคในยามที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรทางการแพทย์ วัยที่เปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความสามารถในการได้ยิน การจดจำ การถ่ายทอดข้อมูล บุคลากรทางการแพทย์จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารกับประชากรกลุ่มนี้

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กับการแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

การแพร่ระบาดของข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 19 ทำให้ต้องมีการสื่อสารกับผู้สูงอายุ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารเนื่องจากเป็นวิธีการเดียวที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลข่าวสารหรือส่งข้อมูลข่าวสารถึงภาครัฐและผู้เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษาพบว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 5 แนวทางหลัก ๆ และสามารถเรียกได้ว่าเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบรอยยิ้มหรือ SMILE Communication Model ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร (Sender=S) ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message=M) ด้านเจตนาหรือการสื่อสาร (Intention=I) ด้านผู้รับสารหรือผู้ฟัง (Listener=L) และด้านสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร (Environment=E) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ji Sook Kang และ Sung Ji Park (2019 : online) ศาสตราจารย์ภาควิชาการพยาบาลและรองศาสตราจารย์ภาควิชาการศึกษาพิเศษ แห่งมหาวิทยาลัยวอนกวาง ประเทศเกาหลีใต้ ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการสื่อสารที่มีต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุชาวเกาหลี ที่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อนำมาอธิบายคุณภาพชีวิตการสื่อสารที่เป็นปัจจัยในการส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปที่อยู่อาศัยในเมืองเล็ก ๆ ของเกาหลีใต้ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้สูงอายุในการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ ใน

ขณะเดียวกันกับการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ภายใต้ทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อลดความทุกข์ทางจิตใจและอารมณ์ เพื่อการมีชีวิตที่มีสุขภาพดีในวัยสูงอายุได้

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **Kristen Jack (2019 : online)** จากมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ เมโทรโพลิแทน เขียนบทความเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุโดยศึกษาการสื่อสารกับผู้สูงอายุในประเทศอังกฤษ โดยผู้ศึกษามีความเห็นว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติการพยาบาล การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกอึดอัดไม่ได้ตั้งใจ รู้สึกเหมือนไม่มีใครเห็นความสำคัญและรู้สึกสิ้นหวัง หน้าที่ของพยาบาลก็ต้องให้แน่ใจว่าผู้สูงอายุมั่นใจว่าสิ่งที่พูดนั้นมีคนรับฟัง และข้อกังวลต่าง ๆ กำลังได้รับการวินิจฉัยและตรวจสอบแบบไม่ใช่ด่วนตัดสินใจ หัวใจสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือความสามารถของพยาบาลที่จะตระหนักรู้ในความสามารถในการรับรู้เข้าใจความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และเฝ้าติดตามความคิดและความรู้สึกของตนเอง อาทิ การมีทัศนคติเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องกระบวนการสูงวัย นอกจากนี้ **Kristen Jack** ยังให้ความเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบางครั้งอาจทำได้ยากเนื่องจากผลกระทบจากวัยที่เพิ่มขึ้น แต่ก็สามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ด้วยการพิจารณาด้วยความรอบคอบ การเอาใจใส่ สิ่งสำคัญที่พยาบาลควรกระทำคือต้องปฏิบัติต่อผู้สูงอายุในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ต้องติดตามและปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม ถ้าพยาบาลสามารถทำเช่นนั้นได้ก็จะมีใจได้ว่าผู้สูงอายุรู้สึกกว่าตัวเองได้รับความใส่ใจ ได้รับความเคารพ และรู้สึกถึงความเป็นอิสระที่ไม่ตกอยู่ภายใต้อำนาจของใคร

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุ ศึกษาในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของข่าวสารในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 19 ในพื้นที่ที่มีการระบาดสูงสุด ผลการวิจัยอาจใช้ได้เฉพาะการสื่อสารในสถานการณ์การแพร่ระบาด ซึ่งการสื่อสารในสถานการณ์ปกติอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงลึกในเรื่องของ **SMILE Communication Model** สำหรับผู้สูงอายุเพื่อจะกำหนดเป็นรูปแบบในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และควรมีการศึกษาวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ หรือในสถานการณ์อื่น ๆ เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้สูงอายุเพื่อให้ได้แนวทางมาปรับใช้ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุเนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์แล้ว

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2561). กรมสุขภาพจิต. (2561). รับสังคมผู้สูงอายุ! *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565.
แหล่งที่มา: <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=27472>
- ณัฐภา นันทันติ และนิธิตา นันทันติ. (2563). สภาพปัญหาและความคาดหวังในการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 8 (2), 176 – 195.
- เมธาวิ จำเนียร และเมธี แก้วสนิท. (2561). การสื่อสารสุขภาพเพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของคนในชุมชน. *สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*. 24 (2). 155 – 166.
- ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย (Anti-Fake News Center Thailand). (2565). ข่าวปลอมต้องเช็คก่อน. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565. แหล่งที่มา: เข้าถึงได้ที่ <https://www.antifakenewscenter.com>
- Beheshta Momand, Brenda Barth, Winnie Sun, Adam Dubrowski. (2022). Bridging the Gap in Health Personnel and Elderly Communication Training: What Can We Learn From Speech Codes Theory. *Online*. Retrieved June 20 2021. from <https://www.cureus.com/articles/80134-bridging-the-gap-in-health-personnel-and-elderly-communication-training-what-can-we-learn-from-speech-codes-theory>
- Ji Sook Kang and Sung Ji Park. (2019). The Impact of Communication on the Overall Quality of Life in Elderly Koreans. *Online*. Retrieved June 20 2021. from: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201927561417878.pdf> International Journal of Advanced Culture Technology Vol.7 No.3 58-64 (2019)
- Kristen Jack. (2019). Effective Communication with Older People. *Online*. Retrieved June 20 2021.from:https://www.researchgate.net/publication/333467284_Effective_communication_with_older_people