

นโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่
ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ
INFORMATION DISSEMINATION POLICY ON DISASTER COPING
WITH THE COVID-19 EPIDEMIC OF THE PUBLIC SECTOR
IN CHAIYAPHUM PROVINCE

¹พรหมพรปวีณ์ ไชยเรือง และ ²วรารณ จันทร์เวียง
¹rompornpawee Chairuang and ²Waraporn Chanwiang

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ประเทศไทย
Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand.

¹morningsunshine.ken@gmail.com

Received: March 25, 2023; Revised: April 6, 2023; Accepted: April 20, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องนโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมาย 1) หาแนวทางให้องค์กรภาครัฐ เอกชน ชุมชน ให้ความรู้วิธีการและกระบวนการการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ 2) ให้เกิดความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 3) ศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนจากการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมือง ก็ยังเชื่อถือข้อมูลจากแหล่งโซเชียลมีเดียมากขึ้น การสื่อสารที่ล่าช้าและเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปมาตลอดเวลา ไม่สื่อสารข้อมูลที่สำคัญๆ ไม่กระชับประเด็นสำคัญ การสื่อสารมีความเป็นเยิ่นเย้อ มุ่งการการรายงานเฉพาะตัวเลขผู้ติดเชื้อรายวัน และแจ้งข่าวเพียง 1 ครั้งต่อวัน การขาดการประสานงานเนื่องจากให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถออกคำสั่งประกาศมาตรการแต่ละพื้นที่ได้ การปฏิบัติจึงมีความแตกต่างกัน บริหารจัดการวัคซีนแบบรวมอำนาจไว้ที่นายกรัฐมนตรี และการให้ข้อมูลข่าวสารที่มาจากหลายหน่วยงานไม่ได้มีลักษณะที่สอดคล้องกัน เป็นเชิงโฆษณาชวนเชื่อเสียมากกว่า การใช้ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ สร้างความ

¹ อาจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

² อาจารย์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สับสน อีกทั้งการสื่อสารยังใช้ศัพท์เทคนิค ศัพท์ที่เข้าใจยาก คลุมเครือ การตอบคำถามแบบกว้างๆ ของกระบวนการจัดสรรหรือการเข้าถึงวัคซีน โดยภาครัฐการสื่อสารข้อมูลมีปริมาณมากจนล้นเกินความจำเป็นของการสื่อสาร โดยเฉพาะในโซเชียลมีเดียจึงมีส่วนทำให้เกิดข่าวปล่อย ข่าวลือ ข่าวลวง ข่าวเท็จ การที่ประชาชนได้รับหรือส่งข้อมูลที่มีปริมาณมากทำให้ความสามารถในการกลั่นกรองข่าวของประชาชนลดลง ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่สื่อยังคงทำงานตามหลังรัฐบาล ด้วยการพูดหรือนำเสนอข่าวจากสิ่งที่รัฐบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมานำเสนอเท่านั้น เหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการข้อมูลของภาครัฐนั้นยังไม่ตรงใจประชาชน ยิ่งส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารขาดความเชื่อมั่นจากประชาชน เกิดความวิตกกังวล แต่ยังไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพจิตเข้ามามีบทบาทช่วยในการรับมือภาวะความเครียด

คำสำคัญ : นโยบาย, ข้อมูลข่าวสาร, โควิด-19

Abstract

Information Dissemination Policy on Disaster Coping with the COVID-19 Epidemic of the Public Sector in Chaiyaphum Province. The researcher aims to find ways for public, private, and community organizations to provide knowledge, methods and processes for providing government information. Study the effects on the public from providing government information. This is consistent with the research of Naphada Sukkrit (2010) referred to in Kittaphong Masard (2012). Resulting in anxiety by the anxiety that may affect the body and mind. Found that people in the municipality of Chaiyaphum. have different average monthly incomes, resulting in anxiety from receiving the news The different aspects are Anxiety about the impact on life and income, the economy of the society in which one lives. Because they had to stop working or have to stop working, therefore lacking income, but at the same time, the cost of living clearly increased. Consistent with the research of Atinuch Malakul Na Ayutthaya (2003). The median monthly income of the family was related to anxiety. People with low median household incomes had higher levels of anxiety than those with high median household incomes. It was found that the exposure to information affected the anxiety of the population. It affects the physical, mental and behavioral aspects because each person has access to different information differently. And nowadays, there are various channels for transmitting news and information. Individuals will choose to receive information based on their interests, preferences, or convenience. Consistent with the research of Saranya Boonyavorakul (2015),

cited in Kanchana Tarin (2018) , individuals will choose to receive information to meet their needs by selecting from familiar media. interested or satisfied whether it's one of the channels These received media have both beneficial and harmful media

Keywords : policy, information, covid-19

บทนำ

สื่อมวลชนทุกสำนักเกาะติดสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ตรวจสอบค่าเฉลี่ยข่าวจากรัฐบาล รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารของผู้เชี่ยวชาญได้อธิบายความซับซ้อนของโรค ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมการระบาด แนวทางป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสอย่างเป็นรูปธรรม และผลกระทบต่อคนกลุ่มต่างๆ ทั้งยังมีแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อรับประกันความปลอดภัย ในขณะที่บนโลกออนไลน์ ประชาชนจำนวนไม่น้อยทั้งบุคคลทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญก็แบ่งปันข้อมูลและข่าวสารที่เห็นว่ามีประโยชน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชัน รวมทั้งช่วยกันตั้งข้อสังเกตต่อนโยบายและการกระทำที่ไม่สมเหตุสมผลหรือไม่ชอบธรรม จนนำไปสู่การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายได้บ้าง

สังคมก็ยังคงวิตกกังวลและสับสน ปัจจัยหนึ่งคือความเคลือบแคลงต่อข้อมูลจากทางการและนโยบายของภาครัฐที่ถูกมองว่าไม่ทันสถานการณ์และไม่กระจ่าง ขณะเดียวกันบทบาทขององค์กรสื่อบางสำนักหรือในบางช่วงก็มีส่วนให้การตรวจสอบรัฐเป็นไปอย่างหละหลวม นอกจากจะส่งผลให้หลายคนไม่เชื่อมั่นต่อสถาบันสื่อในภาพรวมแล้ว ประชาชนก็ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิต ตัวอย่างเช่น การใช้คำที่ไม่ชัดเจนว่าหมายถึงอะไรกันแน่ เช่น ปิดเมือง/ประเทศ/พรมแดน หรือ ยกกระดานการคัดกรองอย่างเข้มข้น ขึ้นอยู่กับว่าจะอ้างคำพูดของใคร การเลือกคำที่เน้นความผิดของปัจเจกมากกว่าระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นกลุ่มคนที่ถูกตีตราว่าทำผิดกฎหมาย รวมถึงผู้แสดงทางการเมืองที่แสวงโอกาสในการผลักดันวาระที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองด้วยการหยิบโปสเตอร์หรือคลิปไวรัลที่เป็นความคิดเห็นมาขยายต่อ หรือการประกาศเรื่องสำคัญที่มาจากหลายแหล่งข่าวที่ขัดกันจนสร้างความสับสน ดังเช่น เรื่องการปิดสถานที่เสี่ยงในกรุงเทพฯ ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภาพการณ์เช่นนี้สะท้อนอุปสรรคเดิมๆ ในกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ในภาวะสถานการณ์ภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการปิดกั้นการเข้าถึงข้อเท็จจริงโดยผู้รับผิดชอบ การไม่สามารถทำความเข้าใจกับประเด็นที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน (เพราะต้องเร่งทำงานเฉพาะหน้า) การเน้น ดรามามากกว่าปัญหาเชิงโครงสร้างเพื่อสร้างจุดขายบวกกับบริบทความขัดแย้งแบ่งขั้วทางอุดมการณ์และสถาบันทางการเมืองที่ไร้เสถียรภาพ แนวทางรับมือกับการระบาดของโรคที่ควรตัดสินใจได้ด้วยข้อเท็จจริง กลับถูกตีความด้วยจุดยืนและผลประโยชน์ของทั้งผู้แสดงทางการเมืองต่างๆ จนยากที่จะเห็นพ้องกันว่าทางออกควรเป็นอย่างไร

เมื่อสื่อมวลชนไม่สามารถนำข้อเท็จจริงมาคลี่ให้ประชาชนเข้าใจปัญหา แคมโดนกล่าวหาว่าเป็นตัวปั่นข่าว หรือยังเป็นส่วนหนึ่งในการแพร่กระจายข้อมูลบิดเบือนและสร้างความระแวงสงสัยต่อข้อเท็จจริง จนถูกเหมารวมไปหมดว่าไม่น่าเชื่อถือ คนรับภาระเต็มๆ คือประชาชน นอกจากนี้ การรายงานของสื่อมวลชนควรชี้ให้เห็นว่าไม่ใช่ปัญหาของปัจเจก หรือเกิดจากการที่คนไม่มีจิตสำนึก หรือไม่รับผิดชอบ แต่น่าจะชี้ว่าภาวะที่สังคมเผชิญอยู่สะท้อนระบบที่มีปัญหาอย่างไร เช่น เพราะอะไรคนจึงไม่ยอมกักตัว หรือกลุ่มผลประโยชน์จะให้บริการแก่สาธารณะอย่างไรจึงจะเหมาะสมและโปร่งใส มีงานวิจัยที่ระบุว่า ประชาชนเชื่อว่าการแชร์ข้อความที่ดีมีประโยชน์ถือเป็นหน้าที่พลเมือง เพราะได้แบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้คนอื่นได้รู้ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคนรอบข้างก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นเป็นข้อเท็จจริง หากไม่ตรวจสอบความถูกต้องหรือเช็กที่มาก่อน ก็อาจสร้างความวุ่นใจหรือวิตกกังวลได้

ดังนั้น ในภาวะที่ประชาชนต้องเผชิญกับความเสี่ยงและไม่แน่นอน ข้อมูลข่าวสารไม่ใช่สิ่งที่จะเพิ่มมูลค่าให้ผู้พูดได้แสดงตนเป็นผู้รู้ในวงคุยซุบซิบเหมือนสินค้าหายากที่ หรือกระจายไปเกลื่อนโดยไม่ตรวจสอบที่มาที่ไปเหมือนหน้ากากอนามัยที่ถูกผลิตมาอย่างไรคุณภาพแล้วถูกนำมาแจกจ่ายเพื่อให้คนแจกได้ชื่อว่าทำเพื่อสาธารณะ แต่เป็นสวัสดิการที่ทุกคนในสังคมต้องเข้าถึงได้อย่างถ้วนหน้า จะได้ปกป้องชีวิตของตนเองและเพื่อนร่วมสังคมได้โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม

การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงเป็นบทเรียนและบททดสอบว่ารัฐบาลจะสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจคืนมาจากประชาชนได้อย่างไร โดยมีเดิมพันคือชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ (และบนโลก) ซึ่งรัฐบาลไม่ควรใช้ภาวะวิกฤตมาเป็นข้อโต้แย้งในการปิดกั้นเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเสรีภาพสื่อ หากไม่สามารถสื่อสารเรื่องการแพร่ระบาดโดยตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าใจและเชื่อใจ หรือพร้อมจะรับฟังความเห็นหรือเสียงวิพากษ์วิจารณ์ รัฐบาลควรส่งข้อมูลที่โปร่งใสและเป็นประโยชน์และถูกต้องให้กับสื่อมวลชนนำไปเผยแพร่กระจายต่อให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา รวมถึงให้สื่อมวลชนได้ตั้งคำถามและสะท้อนความกังวลแทนประชาชน และแม้ว่าระลอกของชาติในวันนี้จะเป็นเรื่องการทำความเข้าใจและบรรเทาโรคระบาด แต่ปัญหาที่บางคนอาจไม่เห็นว่าเป็นเรื่อง ‘วิกฤตแท้จริงคือการใช้อำนาจโดยมิชอบโดยสถาบันที่มีอำนาจ การรุกร้าทรัพยากรและสิทธิชุมชน ความคลางแคลงใจต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งคุกคามชีวิตของประชาชน และสะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างในการบริหารนโยบายด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของรัฐบาลไทยไม่ต่างกัน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อสถาบันสื่อจึงไม่ได้จบอยู่แค่การรายงานเพื่อฝ่าวิกฤตโควิดเท่านั้น แต่ต้องช่วยกันสร้างต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพสำหรับการใช้ชีวิตในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ

2. เพื่อศึกษาวิธีการและกระบวนการการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ศึกษาความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือของข้อมูลจากภาครัฐ ศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนจากการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจข้อมูลด้วยการสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อนำมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานและองค์กรภาครัฐ เอกชน ชุมชน ได้นำไปพัฒนาให้ความรู้ วิธีการและกระบวนการการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ให้เกิดความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือของข้อมูล ศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนจากการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นโดยได้มีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มและกลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่มประกอบด้วย บุคลากรจากภาครัฐ และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนเทศบาลเมืองชัยภูมิ ซึ่งมีจำนวน 35,901 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยทำการใช้เทคนิคในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หลายขั้นตอน ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนเทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จากนั้นกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่าการสุ่มในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ทำการแทนค่าตามสูตร รวมกลุ่มตัวอย่าง 395 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลจากนโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาชนทั่วไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผลจากกระบวนการนโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิดังนี้ โดยเริ่มจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลให้เป็นระบบ จากการจัดข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การจัดเตรียมข้อมูล การใช้กรอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูล นำมาวิเคราะห์ ด้วยการพรรณนาที่บรรยายให้เห็นสภาพของปรากฏการณ์ ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี ของงานวิจัย

ผลการวิจัย

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีผลกับชีวิตของคนรุ่นใหม่อย่างมหาศาล ซึ่งจะมีผลไปตลอดในอนาคต เพราะฉะนั้นการเข้าใจแนวคิดหรือลักษณะพฤติกรรมคนรุ่นใหม่จึงมีความสำคัญต่อสังคมเพราะหมายถึงจะเข้าใจอนาคตของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จะส่งผลให้คนเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น มีการปรับตัวค่อนข้างสูงและรวดเร็ว การมีทักษะชีวิตที่ดีแห่งอนาคตจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวคิดคนรุ่นใหม่กับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเชิงพื้นที่แบบองค์รวม (ABC-6D) บ้านนาสีนวล อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบประเด็นที่เกิดขึ้นกับคนรุ่นใหม่ในชุมชน โดยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ สรุปผลดังนี้

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ภาครัฐนำโดยรัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้มีการจัดทำสื่อเพื่อรณรงค์ในการป้องกันโรคในหลากหลายรูปแบบ ดังนี้ 1. กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ร่วมกับกระทรวงวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง การสื่อสารโดยใช้เพลงที่มีทำนองจดจำได้ง่าย และได้รับความนิยมในสื่อสังคมออนไลน์ 2. กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และค่ายเพลงได้หมดถ้าสดชื่น 3. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข สื่อสารด้วยสื่ออินโฟกราฟิก 4. ภาครัฐได้มีการนำเอาข้อมูลบิ๊กดาต้า(big data) มาประยุกต์ใช้การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยมีสาระสำคัญคือ 3.1. การทำสื่อเว็บไซต์ thaifightcovid.depa.or.th เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19, 3.2. ภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ร่วมมือกันพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อประยุกต์ใช้ 3.3. สร้างแพลตฟอร์ม(Platform) ภาครัฐได้นำเอาข้อมูลของผู้ใช้แรงงานมาวิเคราะห์จะทำให้ทราบว่า จะมีภาคแรงงานจำนวนเท่าใดที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสร้างแพลตฟอร์ม(Platform) 4. ภาครัฐมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผลข้อมูลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 5. มีตัวแทนในการสื่อสารกับประชาชน คือนายแพทย์ทวีสิน วิษณุโยธิน เป็นโฆษกของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) และแพทย์หญิง พรรณประภา ยงค์ตระกูล 6. กรมควบคุมโรค สร้างสื่อสังคมออนไลน์ที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เพชบุรี โดยใช้ชื่อเพจว่า “ศูนย์ข้อมูลไวรัสโคโรนา (โควิด-19), เพจ ไทยรู้สู้โควิด, เพจ สสส., เพจ ไทยชนะ

2. ประชาชนในเขตเทศบาลเมือง ก็ยังเชื่อถือข้อมูลจากแหล่งโซเชียลมากขึ้น การสื่อสารที่ล่าช้าและเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปมาตลอดเวลา ไม่สื่อสารข้อมูลที่สำคัญๆ ไม่กระชับประเด็นสำคัญ การสื่อสารมีความเย็นเยื่อ มุ่งการการรายงานเฉพาะตัวเลขผู้ติดเชื้อรายวัน และแจ้งข่าวเพียง 1 ครั้งต่อวัน การขาดการประสานงานเนื่องจากให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถออกคำสั่งประกาศมาตรการแต่ละพื้นที่ได้ การปฏิบัติจึงมีความแตกต่างกัน บริหารจัดการวัคซีนแบบรวมอำนาจไว้ที่นายกรัฐมนตรี และการให้ข้อมูลข่าวสารที่มาจากหลายหน่วยงานไม่ได้มีลักษณะที่สอดคล้องกัน เป็นเชิงโฆษณาชวนเชื่อเสียมากกว่า การใช้ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ สร้างความสับสน อีกทั้งการสื่อสารยังใช้ศัพท์เทคนิค ศัพท์ที่เข้าใจยาก คลุมเครือ การตอบคำถามแบบกว้างๆ

ของกระบวนการจัดสรรหรือการเข้าถึงวัคซีน โดยภาครัฐการสื่อสารข้อมูลมีปริมาณมากจนล้นเกินความจำเป็นของการสื่อสาร โดยเฉพาะในโซเชียลมีเดียจึงมีส่วนทำให้เกิดข่าวปลอม ข่าวลือ ข่าวลวง ข่าวเท็จ การที่ประชาชนได้รับหรือส่งข้อมูลที่มีปริมาณมากทำให้ความสามารถในการกลั่นกรองข่าวของประชาชนลดลง ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่สื่อยังคงทำงานตามหลังรัฐบาล ด้วยการพูดหรือนำเสนอข่าวจากสิ่งที่รัฐบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมานำเสนอเท่านั้น เหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการข้อมูลของภาครัฐนั้นยังไม่ตรงใจประชาชน ยิ่งส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารขาดความเชื่อมั่นจากประชาชน เกิดความวิตกกังวล แต่ยังไม่มีความหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพจิตเข้ามามีบทบาทช่วยในการรับมือภาวะความเครียด

3. ช่วงแรกของการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ เข้าใจการดูแลป้องกัน รวมถึงวิธีป้องกันการติดเชื้อจากโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในขณะที่ยังมีประชาชนบางส่วนรับรู้ แต่ไม่ได้ปฏิบัติตาม เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความตระหนักรู้และนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยพบว่าความวิตกกังวลทางด้านพฤติกรรมและอารมณ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาดา สุขกฤต (2553) อ้างถึงใน กฤตพงศ์ มาสอาด (2555) เมื่อเรารับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลขึ้นได้โดยความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นนั้นอาจส่งผลกระทบต่อร่างกายจิตใจ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลจากการรับรู้ข่าวสาร ด้านที่แตกต่างกันคือ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลที่จะกระทบต่อชีวิตและรายได้ เศรษฐกิจของสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ เพราะต้องหยุดงานหรือต้องหยุดประกอบอาชีพ จึงขาดรายได้แต่ในขณะเดียวกันค่าครองชีพกลับเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติษฐ มาลากุล ณ อยุธยา (2546) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับภาวะวิตกกังวลคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำจะมีความวิตกกังวลระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวสูง พบว่าการเปิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อความวิตกกังวลของประชากร ส่งผลด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เนื่องจากแต่ละบุคคลทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้แตกต่างกัน และในปัจจุบันช่องทางการส่งต่อข้อมูลข่าวสารมีหลากหลาย ซึ่งแต่ละบุคคลจะเลือกเปิดรับข้อมูลตามความสนใจ ความพึงพอใจ หรือความสะดวกของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณญา บุญญาวรกุล (2558) อ้างถึงในกาญจนา ทารินทร์ (2561) บุคคลจะเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการโดยจะเลือกจากสื่อที่คุ้นเคย สนใจหรือพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นช่องใดช่องหนึ่ง ซึ่งสื่อที่ได้รับมาเหล่านี้มีทั้งสื่อที่เป็นประโยชน์และเป็นสื่อที่ให้โทษ พบว่า จากการให้ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐ เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19ส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลเมือง เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารจะดูแลตัวเองมากขึ้น ร้อยละ 90.78 และภาพรวมเมื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารแล้วรู้สึกวิตกกังวลมากจนเริ่มรบกวนชีวิตประจำวัน ร้อยละ 36.34 ข้อมูลข่าวสารทำให้รู้สึกสับสนมาก ร้อยละ 43.99 โดยสับสนข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการวัคซีนของรัฐบาล การจองและเลื่อนฉีดวัคซีนมากที่สุด ร้อยละ 74.61 และข่าวส่งผลให้สนใจในเรื่องประสิทธิภาพของวัคซีนและอาการข้างเคียงมากที่สุด ร้อยละ

72.41 การให้ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐยังส่งผลให้ประชาชนเลือกเชื่อถือข้อมูลจากแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 65.30 (สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2564)

ในภาวะวิกฤตินี้ ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นกับประเทศไทยมาก่อน การจัดการปัญหาเฉพาะหน้าของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ ไม่ได้เตรียมกระบวนการรับมือกับสถานการณ์นี้ จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะจัดการกับวิกฤตินี้ได้อย่างรวดเร็ว แต่โดยปกติแล้วประชาชนยังเชื่อมั่นว่า ด้วยศักยภาพของบุคลากร และงบประมาณที่มีรัฐบาลจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าที่ปรากฏอยู่ เพื่อให้ประเทศฝ่าวิกฤตินี้ได้จากสถานการณ์นี้โดยสูญเสียน้อยที่สุด ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญ เพราะข้อมูลคือความจริง ทำให้เราเรียนรู้ และถอดบทเรียนได้ ทำให้คิดจินตนาการต่อไปได้ การควบคุมโรคระบาดโควิด-19 ต้องอาศัยความรู้ ความจริงทางวิชาการ ข้อมูล บนฐานวิทยาศาสตร์ มากกว่าความเชื่อที่มาจากข่าวบนสื่อสังคม เพราะหากเข้าใจเรื่องการระบาดได้ดี การวางแผน การจัดการการระบาดก็จะได้ดี ผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนให้น้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษานโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. นโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อการรับมือภัยพิบัติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของภาครัฐ ในจังหวัดชัยภูมิ

1.1 ภาครัฐยังไม่มีกระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เนื่องจากเป็นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19 ถือเป็นวิกฤตที่ประเทศไทยเผชิญ ซึ่งกระบวนการแรกที่จะสามารถสร้างความเชื่อถือเชื่อมั่น และการจัดการสถานการณ์นี้คือ การสื่อสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉรา ปัทมานวนวงศ์(2563) การสร้างความเข้าใจในแนวทางการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต ที่ถูกต้องและเหมาะสมจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยใช้วิธีการสื่อสารจากแหล่งเดียวอย่างเป็นทางการ ให้รัฐบาลนำไปปรับใช้ ซึ่งจะสามารถควบคุมความถูกต้องของเนื้อหา สร้างความชัดเจนในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 นี้ One team One voice สื่อสารตรงกัน ไม่ขัดแย้งกัน หัวใจของ กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤต ที่จะพาชาติรอดพ้น ซึ่งรัฐบาลควรใช้การสื่อสารจากแหล่งเดียวอย่างเป็นทางการ เน้นการสื่อสารด้วยการเขียน และสื่อสารผ่าน Owned Media ในภาวะวิกฤต เพื่อควบคุมความถูกต้องของเนื้อหา สร้างความชัดเจนในการสื่อสาร ซึ่งถ้าทำได้ แหล่งข่าวนี้จะเป็นที่พึ่งด้านข่าวสารของสื่อมวลชนและประชาชนได้อย่างน่าพอใจ”

1.2 สื่อสารในช่วงวิกฤต ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงหัวใจหลักของกระบวนการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนนั้น ภาครัฐ ยังสื่อสารเหมือนกับการสื่อสารทั่วไป การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ ซึ่งในที่นี้ต้องใช้การสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

ความปลอดภัยด้านสุขภาพในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบโดยตรงกับประชาชนนี้ โดยรัฐบาลต้องเป็นผู้บริหารสถานการณ์วิกฤต และจะต้องนำทีมทั้งในการบริหารจัดการสถานการณ์และการบริหารจัดการด้านการสื่อสารสำคัญต้องเป็นการที่สื่อสารตรงกัน ไม่ขัดแย้งกัน แหล่งการสื่อสารต้องมีแหล่งเดียว เพื่อให้ ข้อมูลข่าวสารที่ออกไปเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประชาชนและสื่อมวลชน ต้องได้รับข้อมูลชุดเดียวกัน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ลดความสับสน ที่สำคัญแก้ปัญหาเรื่องข่าวลวงข่าวปลอม (fake news) ของผู้ที่เจตนาสร้างข่าวลวง รวมทั้งลดการสื่อสารคลาดเคลื่อนโดยไม่ตั้งใจทั้งของสื่อมวลชนและประชาชนได้

1.3 ภาครัฐไม่มีการรวมศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเนื่องจากในสถานการณ์วิกฤต สิ่งที่ประชาชนและสังคมต้องการได้ คือ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเชื่อถือได้ เพื่อนำไปปรับใช้เตรียมตัวในช่วงเวลาของการแพร่ระบาด หากภาครัฐและรัฐบาลเห็นความสำคัญและมีแผนที่มีประสิทธิภาพสำหรับการรวมศูนย์กลางของข้อมูลได้ก็จะช่วยลดความกังวล ประชาชนได้ฟังข่าวสารจากแหล่งเดียวเป็นหลัก ความเป็นหนึ่งเดียวของข่าวสารก็จะเกิดขึ้น และการบริหารจัดการสถานการณ์ก็จะง่ายขึ้น โดยสอดคล้องกับ โสพิส เกษมสหสิน(2564) การวางแผนเทคนิคสื่อสารในภาวะวิกฤติท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1.ทุกคนในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง 2. การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดการติดต่อ และมีประสิทธิภาพ คือ หัวใจสำคัญที่ทุกองค์กรต้องยึดถือในการสื่อสารตลอดภาวะวิกฤตในช่วงนี้ โดยบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ต้องเข้าใจถึงความพลิกผันของสถานการณ์ ที่อาจสร้างความขัดแย้ง ความเห็นต่างได้ตลอดเวลา 3. ทุกองค์กรจึงควรสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรต้องดูแลอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ชุมชนใกล้เคียงที่องค์กรหรือบริษัท ดำเนินกิจการในพื้นที่นั้น รวมทั้งต้องประสานความร่วมมือและบูรณาการทางการสื่อสารกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขในพื้นที่ กรมควบคุมโรค ผู้นำชุมชน ผู้บริหารนโยบายภาครัฐทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ อย่างรอบด้านเพื่ออัปเดตสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้วย 4. อย่าประเมินสถานการณ์ในองค์กรต่ำเกินไป ต้องตื่นตัวเปิดรับข่าวสารจากหน่วยงานอื่นด้วยผู้บริหาร ไปจนถึงพนักงานทุกคน ต่างต้องพร้อมที่จะทำความเข้าใจและยอมรับความจริง ถ้าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคร้ายในองค์กรเลวร้ายลง เพราะไม่ใช่แค่องค์กรของคุณที่เป็นเช่นนี้ ทุกคนในสังคมก็ต้องเผชิญความจริงที่น่าตระหนกนี้ไปด้วยกัน โฟกัสไปที่การสื่อสารกันในองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง จากองค์กรที่รับผิดชอบและเป็นผู้เชี่ยวชาญต่อเรื่องการระบาดวิทยา และการจัดการเรื่องสุขภาพและสาธารณสุขของประชาชน ทั้งในและต่างประเทศ อาทิ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค เพื่อปรับเปลี่ยนและวางแผนการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตนี้ได้อย่างเหมาะสม ทันเหตุการณ์ การสื่อสารที่ดี ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเห็นอกเห็นใจ เคารพสิทธิส่วนบุคคล เสรีภาพความเป็นมนุษย์ ในการสื่อสารท่ามกลางความกดดันต่าง ๆ ผู้บริหารในองค์กรควรใช้หลักมนุษยธรรมบวกกับความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เป็นปัจจัยการตัดสินใจเพื่อบริหารความเสี่ยงและวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ซับซ้อนเช่นนี้ และองค์กรจำเป็นต้องบริหารการสื่อสารบนเป้าหมายที่ชัดเจน

ในภาวะวิกฤต (communications with a sense of purpose) ผู้บริหารและโฆษกขององค์กรควรต้องสื่อสารที่แสดงถึงความเข้าใจในสถานการณ์ และรับผิดชอบในข้อความที่ใช้ในการสื่อสารอย่างระมัดระวัง เพราะช่วงเวลานี้การสื่อสารทุกเรื่องมีความเปราะบาง โดยเฉพาะในขั้นตอนการรับสารของผู้รับฟัง ที่อยู่ภายใต้อารมณ์แห่งความกังวลและความกลัวนั่นเอง 5. ยอมรับและตัดสินใจอย่างเด็ดเดี่ยวและชัดเจน บนฐานข้อมูลที่องค์กรมีท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ตึงเครียดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เรามักจะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นข่าวลือ ข่าวปลอม ข่าวสารที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ข่าวที่สร้างความตื่นกลัว เผยแพร่อย่างรวดเร็วในสังคมออนไลน์ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นเสมอในภาวะวิกฤต

ดังนั้น ทุกองค์กรจึงไม่ควรรีรอที่จะออกมาสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการของตน โดยไม่จำเป็นต้องรอให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงสื่อสาร เพราะเหตุการณ์ที่สามารถพลิกผันตลอดเวลาเพราะถ้าปล่อยเวลาเข้าไป อาจเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นสื่อสารสร้างข้อมูลเท็จบิดเบือน และสร้างความสับสน ดังนั้น องค์กรต้องอัปเดตข้อมูลจากภาครัฐ และจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้อยู่ตลอดเวลา เพื่อสื่อสารกับพนักงานในกรณีที่ต้องประกาศเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ เพื่อวางแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) นั้นเอง

2. ความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือของข้อมูลจากภาครัฐ วิกฤติไวรัสโควิด-19

2.1 ศูนย์กลางการสื่อสารที่ชัดเจนในสถานการณ์วิกฤติ ภาครัฐควรการสื่อสารกับประชาชนอย่างชัดเจน ที่ผ่านมาระทรวงสาธารณสุขจะทำการแถลงทุกวัน มีความคืบหน้าให้ติดตามได้ตลอด แต่นอกจากกระทรวงสาธารณสุขแล้ว ก็มีการสื่อสารจากภาครัฐอีกหลายช่องทาง เช่น โฆษกรัฐบาล กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน ตามปัญหาแต่ละด้านที่เกิดขึ้น และมีการเปิดศูนย์ข้อมูลโควิด-19 ที่มีนายแพทย์ ธิปไตย พลกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้อำนวยการการมีช่องทางการสื่อสารของภาครัฐที่หลากหลายไม่ใช่ปัญหา หากทุกส่วนสามารถสื่อสารได้ชัดเจนและข้อมูลตรงกัน บทเรียนจากเหตุการณ์หุบป่าตูดถ้าที่เชียงราย ทั้งสื่อมวลชนและคนไทยทั้งประเทศรู้ว่าถ้ามีอะไรก็ให้หรือ ผู้ว่าณรงค์ศักดิ์ เพียงคนเดียวได้เลย ซึ่งทำให้มีความชัดเจนในข้อมูลที่ภาครัฐต้องการจะสื่อสารออกมา ในวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโค-19 รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐควรกำหนดการสื่อสารให้ชัดเจน ว่าสื่อมวลชนและประชาชนควรฟังข้อมูลเรื่องใดจากหน่วยงานไหนหรือใคร แต่ละปัญหาอาจแยกกันสื่อสารตามความรับผิดชอบของหน่วยงานก็ได้ แต่สิ่งสำคัญคือข้อมูลของแต่ละจุดที่สื่อสารออกมานั้นจะต้องชัดเจน เป็นข้อมูลเดียวกัน ทำหน้าที่ตอบปัญหาที่สังคมอย่างเท่าทันกับความสงสัย

2.2 ความโปร่งใสของข้อมูล ณ วันที่ 7 มีนาคม 2563 ประเทศไทยตรวจเจอผู้ติดเชื้อไวรัส จำนวน 50 คน รักษาหายแล้ว 31 เสียชีวิต 1 คน กระทรวงสาธารณสุขแถลงข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้ติดเชื้อในประเทศทุกวัน แต่ข้อมูลที่สำคัญที่คนไทยไม่เคยได้รับรู้เลยก็คือ ผู้ติดเชื้อเหล่านี้เคยเดินทางไปไหนบ้าง และพื้นที่ไหนจังหวัดไหนของไทยที่อาจมีความเสี่ยงในการติดเชื้อบ้าง โดยกรณีศึกษาที่ประเทศญี่ปุ่นภาครัฐมีการทำเว็บไซต์แบบลงข้อมูล Real-Time คนไข้มีการระบุหมายเลขชัดเจนว่าติดเชื้อคนที่เท่าไร อยู่เมืองไหน อาการล่าสุดเป็นอย่างไร ขณะที่ในประเทศไทยสิงคโปร์ ที่ในขณะนั้นมีคนไข้ จำนวน 112 ราย ในเว็บไซต์ เพื่อบอกข้อมูลที่มีรายละเอียด

มาก มีทั้งอายุ เพศ เชื้อชาติ บ้านพักอยู่ละแวกไหน และสามารถเข้าเยี่ยมได้ที่โรงพยาบาลอะไร ซึ่งคนที่อยู่ใกล้เคียงกับผู้ติดเชื้อจะได้เพิ่มความระวัง ส่วนคนที่ไม่ใกล้ จะได้ไม่ต้องวิตกกังวลไปหมด การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ จะทำให้เราประเมินสถานการณ์ได้ถูก ไม่เกิดความหวาดวิตกไปหมด ไม่รู้ว่าควรระวังอะไรบ้าง ในกรณีประเทศไทยหากเราอาศัยอยู่ที่จังหวัดกระบี่ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ขอนแก่น นราธิวาส เราก็ไม่รู้เลยว่าควรต้องตื่นตระหนกกับเชื้อไวรัสโคโรนา-19 หรือไม่ และต้องป้องกันตัวแค่ไหน ต้องระวังป้องกันเท่ากับที่กรุงเทพฯ หรือไม่ อีกทั้งความโปร่งใสของข้อมูล จะช่วยพยุหะเศรษฐกิจ ไม่ให้เกิดผลกระทบเกินไปกว่าวิกฤติที่เกิดขึ้นจริง

2.3 การนำเสนอข้อมูลที่ไม่จำเป็นในภาวะวิกฤติ ในภาวะวิกฤติที่ทั่วโลกเผชิญอยู่ขณะนี้ ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่สังคมอ่อนไหวอย่างมาก เพราะความที่ไม่รู้จักคุ้นเคยกับเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และยังไม่มีความชัดเจน หรือยารักษาให้หายขาดได้ อัตราการเสียชีวิตมีสูงและใช้เวลารวดเร็วกว่า โรคภัยชนิดอื่น ๆ ประชาชนก็ตกอยู่ในภาวะจำยอมที่ต้องเสพสื่อจากทุกรอบด้าน และพร้อมจะเชื่อทุกสิ่งที่ได้อ่าน โดยเฉพาะจากบุคคลจากภาครัฐ หรือผู้ที่เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และในระดับบังคับบัญชา ซึ่งนายอนุทิน ชาญวีรกูล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เป็นกรณีศึกษาว่าการสื่อสารที่ถูกวิเคราะห์กลั่นกรองอย่างถี่ถ้วนจะช่วยลดความตื่นตระหนกต่อสถานการณ์ลงได้ โดยนายอนุทินฯ สื่อสารกับประชาชนแต่กลับสร้างความสับสนให้ประชาชนหลายครั้ง ตั้งแต่การใช้เฟซบุ๊กส่วนตัวตอบโต้กับประชาชนโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ และวันที่ 3 มีนาคม ที่มีการโพสต์เอกสารราชการ เป็นประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่า กำหนดให้ 9 ประเทศ เป็นเขตโรคติดต่ออันตราย ใครมาจาก 9 ประเทศนี้ ต้องกักตัว 14 วัน ไม่มีข้อยกเว้น แต่โพสต์ได้แค่ไม่นานนัก นายอนุทินฯ ลบโพสต์ดังกล่าว และปิดเฟซบุ๊กส่วนตัวไป โดยออกมาตอบถึงสาเหตุของการโพสต์ที่ผิดพลาดนั้นว่า ไม่ได้โพสต์เองแต่มีทีมงานโพสต์ให้ ยิ่งสร้างความไม่น่าเชื่อถือ และความไม่จริงจังในการบริหารจัดการจากรัฐบาล ซึ่งในภาวะวิกฤติเช่นนี้ ภาครัฐต้องตระหนักว่าความเคลื่อนไหวของคนในระดับบังคับบัญชาเป็นเรื่องสำคัญ คำพูดหนึ่งคำส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างมาก การให้ข้อมูลเดียวถูก เดียวผิด เดียวโพสต์ เดียวลบ จะสร้างความสับสนกับประชาชนได้ยิ่งมีอำนาจในมือ ต้องยิ่งระวังในการสื่อสาร ยิ่งสถานการณ์วิกฤติ ยิ่งต้องลดสิ่งที่สร้างความสับสนกับสังคม

2.4 การสื่อสารสั่งการของกระบวนการทำงานที่ต้องรวดเร็วมากกว่าที่เป็น โดยกรณีในเรื่องของหน้ากากอนามัย ณ เวลานั้น ที่มีการแพร่ระบาดอย่างหนักของเชื้อไวรัส จึงส่งผลให้ความต้องการหน้ากากอนามัยผลิตไม่ทันและขาดแคลน เป็นที่ต้องการของประชาชนอย่างมาก และกรมการค้าภายในประกาศห้ามส่งออกหน้ากากอนามัยทุกประเภท ทุกจำนวน ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563 โดยก่อนหน้านี้ในช่วงที่ไวรัสแพร่ระบาดแล้ว ก็ยังมีการส่งหน้ากากอนามัยออกไปขายต่างประเทศนับล้านชิ้น รวมถึงการมีภาพข่าวออกมาจากสื่อบางช่องว่ามีชาวต่างชาติเข้ามากว้านซื้อหน้ากากอนามัยในไทย ทั้ง ๆ ที่ความต้องการของคนไทยยังสูงถึงจำนวน 35 ล้านชิ้นต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับรัฐบาลของประเทศไต้หวัน ที่สั่งการงดการส่งออกตั้งแต่วันที่ 24 มกราคม 2563 ทันทีที่เห็นทิศทางของการติดเชื้อ แม้จะโดนตำหนิอย่างหนักในช่วงแรกเกี่ยวกับเรื่องมนุษยธรรม แต่สุดท้ายรัฐบาลไต้หวันก็พิสูจน์ว่าตัดสินใจถูกต้อง แล้วคนที่ตำหนิไปในตอนแรก

ก็ต่างออกมาขอโทษ ซึ่งการ Take ction อย่างเฉียบขาด ทำให้ประเทศได้หัวนมมีผู้ติดเชื้อ ณ เวลานั้น แค่ จำนวน 45 คน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

รัฐควรรวบรวมข้อมูล หาความเสี่ยงในการเกิดวิกฤตให้เจอ พร้อมตั้งทีมสื่อสารในภาวะวิกฤตขึ้นมาโดยเฉพาะเพื่อรับมืออย่างเหมาะสม และควรพัฒนาการใช้สื่อโซเชียลให้เป็นประโยชน์ในการให้ความรู้ และการขอความร่วมมือในเวลาเดียวกัน โดยนำเสนอให้เข้าใจง่าย ไม่ใช่รูปแบบเอกสารราชการ สำหรับประชาชน ปัจจุบันที่สังคมมีความเชื่อกันเพิ่มขึ้น บางบริบทอาจฟังผ่าน ๆ โดยเอาแต่ใจความหลักของผู้สื่อสาร โดยบนพื้นฐานของการทำความเข้าใจกันทั้งผู้พูดและผู้ฟัง เพราะในอดีตสังคมไทยเคยใจดีมากกว่านี้ ไม่ทราบว่ปัจจุบันนี้สิ่งนั้นหายไปไหน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 1). กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข.(2565). ประกาศกระทรวงสาธารณสุข หลักเกณฑ์ และมาตรการด้านสุขลักษณะป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID – 19) สำหรับสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565. กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ. (2559). แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พ.ศ. 2560- 2564. กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์.
- กองพัฒนานโยบาย และนวัตกรรมทางสังคม. (2563) ผลกระทบ covid-19 ต่อประชากรกลุ่มเปราะบาง.กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ปทุมมา ลิ้มศรีงาม. (2564). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)ผ่านสื่อสังคมออนไลน์กับทัศนคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคในกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม.ปีที่ 8 ฉบับที่ 9 เดือนกันยายน (2564).
- วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ ปีที่ 5 ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2563).มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พนม คลี่ฉายา. (2561). การเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และใช้ข้อมูลข่าวสารสุขภาพเพื่อการดูแลตนเองให้ปลอดภัยจากโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่แพร่มาจากต่างประเทศของประชาชนในเขตเมือง. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)
- ของโรคโควิด 19.รายงานการฝึกอบรม.สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.

- วลัยพร รัตนเศรษฐ์, สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2564). บทบาทของภาครัฐในการบริหารจัดการกับการแพร่ระบาดของโควิด-19วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม สิงหาคม (2564).
- อัจฉรา ปันทรานุกูล. (2560) การศึกษาผลของการเลือกเปิดรับข่าวสาร ต่อความสนใจ ความผูกพัน และการมีส่วนร่วมทางการเมือง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) และ ทวิตเตอร์ (Twitter).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. // www.jc.tu.ac.th
- สฤณี อาชวานันทกุล. (2564). มุมมองเชิงธรรมาภิบาล การพัฒนาที่ยั่งยืน พลังพลเมืองในศตวรรษที่ 21, Sarinee Achavanuntakul. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.(2563). การผลิตสื่อให้ความรู้เรื่องการดูแลตนเอง ช่วง สถานการณ์ (COVID-19). เรียกใช้เมื่อ 21 ตุลาคม 2564 จาก
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). การสำรวจภาวะเศรษฐกิจ และสังคมของครัวเรือน, (SES) กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). การสำรวจทัศนคติและปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการมีบุตรในกลุ่มประชากร Gen Y.
- อุทัย เลาหิเชียร และวรเดช จันทรศร (2526). การบริหารการพัฒนา, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.แผนและมาตรการ การบริหารจัดการสถานการณ์โรคโควิด 19 สุโรคประจักษ์นักระทรวงสาธารณสุข 2565