

พฤติกรรมสารสนเทศในยุคโควิด-19

จุฑาทิพย์ จันทรลุน¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอประเด็นพฤติกรรมสารสนเทศในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ศึกษาจากบทความวิจัย บทความวิชาการ และข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของประชาชนเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก ผลจากการศึกษา พบว่า ความต้องการสารสนเทศของประชาชนทั่วโลกส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศในด้านการดูแลป้องกันตนเองและอาการป่วยของโรค ด้านการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า คำค้นที่ใช้คือ “coronavirus” “COVID-19” “coronavirus symptoms” “coronavirus test” “COVID-19 symptoms” ช่องทางที่รับสารสนเทศคือโทรทัศน์ของภาครัฐและสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการใช้สารสนเทศคือ คนใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันตนเองจากโรคและการติดตามอาการป่วยที่เกิดขึ้นเพื่อเฝ้าระวังรักษาสุขภาพตนเองและคนรอบข้าง ปัญหาที่พบในการค้นหาสารสนเทศและการรับข่าวสารคือการมีข่าวลือ ข่าวปลอม และข่าวสารเกี่ยวกับโรคที่มากเกินไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมสารสนเทศ โรคโควิด-19 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

อีเมล jchanlun@gmail.com

(Received: 28 August 2020; Revised: 17 December 2020; Accepted: 30 December 2020)

Information Behavior during COVID-19 Pandemic Era

Jutatip Chanlun¹

Abstract

This academic paper presents the issues of information behavior during the outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) from the end of year 2019 to August 2020. The paper studied research papers, academic papers and information from relevant agencies, both Thai and foreign languages, concerning people's information behavior related to Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) throughout the world. The study found that worldwide people looked for information about self-care and the disease symptoms. Regarding the information-seeking behavior, it was found that the keywords for searching included "coronavirus", "COVID-19", "coronavirus symptoms", "coronavirus test", and "COVID-19 symptoms". The information channel was government television channels and online social media. On the use of information, information was applied for protecting themselves from the pandemic and monitoring the outbreak situation in order to look after their health and their family members. The problems found in the information-seeking and information receptivity were rumor, fake news and information overload.

Keywords: Information Behavior, COVID-19, Coronavirus Disease 2019

¹ Asst. Prof. Dr. Jutatip Chanlun, Faculty of Arts, Silpakorn University E-mail: jchanlun@gmail.com

1. บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เกิดการระบาดครั้งแรกที่ตลาดค้าสัตว์ป่าเมืองอู่ฮั่นหรือตลาดขายอาหารทะเลสด South China Seaboard เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 จากนั้นการแพร่ระบาดได้กระจายไปในหลายพื้นที่ โดยโรคนี้ทำให้ผู้ป่วยมีอาการปอดอักเสบรุนแรงจนถึงแก่ชีวิตได้ โดยที่เชื้อไวรัสตัวนี้สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านการ ไอ จาม หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วย เชื้อไวรัสได้แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วทำให้มีผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก โดยได้ขยายวงกว้างออกไป 6 ภูมิภาคทั่วโลก สถานการณ์ในปัจจุบันนี้มีประเทศที่มีผู้ติดเชื้อจำนวน 216 ประเทศ จำนวนผู้ติดเชื้อประมาณ 24,083,507 ล้านคน ผู้เสียชีวิตจำนวน 823,917 คน ประเทศที่มีผู้ติดเชื้อมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา บราซิล อินเดีย รัสเซีย และแอฟริกาใต้ (World Health Organization, 2020)

สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศแรกของโลกที่มีการพบผู้ติดเชื้อจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นอกประเทศจีน โดยเมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2563 พบผู้ป่วยหญิงจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทยคนแรก กระทรวงสาธารณสุขของไทยประกาศเมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2563 ว่าพบนักท่องเที่ยวหญิงวัย 61 ปี สัญชาติจีน ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ติดเชื้อโควิด-19 นับว่าเป็นการพบผู้ติดเชื้อคนแรกนอกประเทศจีน (ThaiPBS News, 2020) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในประเทศไทยเริ่มเพิ่มจำนวนมากขึ้นผู้ติดเชื้อได้เดินทางมาจากต่างประเทศทั้งมาจากนักท่องเที่ยว ประชาชนที่เดินทางกลับประเทศเพื่อหนีสถานการณ์ไวรัสระบาดจากประเทศจีนทำให้ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 รัฐบาลไทยได้ประกาศให้ประเทศเข้าสู่การเฝ้าระวังจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดที่รุนแรงจนถึงปัจจุบัน

เมื่อสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั่วโลกได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นการหาทางป้องกันและรักษาที่ถูกต้องก็ได้เริ่มต้นขึ้น นักวิจัยจากทุกพื้นที่ทั่วโลกได้พยายามคิดค้นยารักษาโรค วัคซีน ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและรักษาโรคขึ้น นักวิจัยไม่ว่าจากจีน ยุโรป สหรัฐอเมริกา ได้ร่วมมือกันเพื่อคิดค้นวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยได้มีการเผยแพร่ผลการศึกษามาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาหรือวัคซีน ซึ่งในปัจจุบันนักวิจัยในทุกภูมิภาคนั้นก็ยังคงคิดค้นและพัฒนาเพื่อนำมารักษาโรค อย่างต่อเนื่อง จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการวิจัยด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดการระบาดช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 นั้นพบว่าจนถึงช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 มีงานวิจัยประมาณ 220 เรื่องจากฐานข้อมูล Pubmed

จาก 20 ประเทศทั่วโลก ซึ่งมาจากจีนมากที่สุด ร้อยละ 67.2 (Lou *et al.*, 2020) และในปัจจุบันการศึกษาวิจัยก็ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้วัคซีนและยารักษาโรค

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่เกิดขึ้นทั่วทุกภูมิภาคของโลกทำให้ประชาชนทั่วโลกต่างตระหนักถึงการป้องกันโรคที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลาย ๆ อย่างที่ดำเนินอยู่ในชีวิตประจำวันเกือบแทบจะทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงาน การติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงพฤติกรรมในด้านสารสนเทศ โดยประชาชนทั่วโลกได้มีการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับนักวิจัยในประเทศต่าง ๆ ที่ได้พยายามทดลองคิดค้นหายารักษาหรือพัฒนาวัคซีนเพื่อป้องกันโรค จึงทำให้ต้องมีการค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยที่เกิดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบันเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการรักษาโรค สิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นพฤติกรรมสารสนเทศของประชาชนทั่วโลกซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่และสภาพการดำเนินชีวิต ในบทความนี้จึงจะนำเสนอประเด็นด้านพฤติกรรมสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยทำการรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญจากบทความวิจัย บทความวิชาการจากฐานข้อมูลออนไลน์ (online database) ฐานข้อมูลแบบเปิด (open access database) ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น องค์การอนามัยโลก ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) และเครื่องมือวิเคราะห์แนวโน้ม Google Trends โดยทำการศึกษาทั้งจากบทความภาษาไทยบทความภาษาต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ที่สำคัญตามแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศ

2. พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behaviour)

พฤติกรรมสารสนเทศเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เชื่อมโยงบุคคลนั้น ๆ ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศและในการได้สารสนเทศมา จะครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ และรวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นโดยอาจอยู่ในรูปการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการได้รับสารสนเทศจากสื่อต่าง ๆ พฤติกรรมสารสนเทศช่วยให้เห็นขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ยังช่วยให้ทราบถึงวิธีที่ผู้คนต้องการสารสนเทศ แสวงหาสารสนเทศ การจัดการ การให้ และการใช้สารสนเทศในบริบทที่แตกต่างกัน

เป็นพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปัญหาที่ต้องแก้ไขหรือมีคำถามที่ต้องการคำตอบ แต่พบว่าสารสนเทศ หรือความรู้ที่คนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหา หรือตอบคำถาม (Puttapithakpon, 2015 ; Cheunwattana, 2002 ; Wilson, 2000) สำหรับในบทความนี้จะจำแนกพฤติกรรมสารสนเทศด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ประเด็นจากแหล่งที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นโดยสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความต้องการสารสนเทศ (Information Needs)

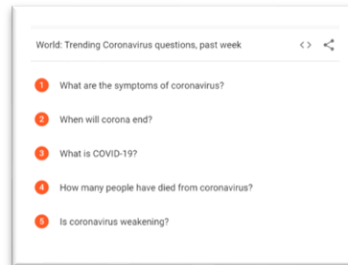
จากการศึกษาบทความวิจัยและบทความวิชาการที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีประเด็นในด้านความต้องการสารสนเทศที่คล้ายคลึงกันซึ่งโดยส่วนรวมพบว่า ความต้องการของคนทั่วไปที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นนี้มีความต้องการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการป้องกันโรค จากงานของ Karijo (2020) พบว่าข้อมูลการป้องกันตนเองที่คนต้องการอยากรู้แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ การล้างมือด้วยสบู่ การล้างมือด้วยเจล การใช้หน้ากากอนามัย การรักษาระยะห่างทางสังคม และการกักตัวอยู่บ้าน เช่นเดียวกับ Liu (2020) ที่พบว่า ความต้องการข้อมูลของคนที่อยู่ในช่วงวิกฤติโควิด-19 คือ ต้องการข้อมูลด้านการดูแลตัวเอง เช่น การมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการป้องกันโรค โดยการล้างมือด้วยสบู่ รักษา ระยะห่างจากกลุ่มคนจำนวนมาก และใส่หน้ากากอนามัยเมื่อต้องออกไปในที่สาธารณะ นอกจากนี้ประเด็นความต้องการด้านการดูแลตนเองแล้วยังมีประเด็นด้านอาการของโรคที่เป็นว่าเมื่อเกิดอาการป่วยนั้นอาการของโรคที่แสดงจะมีลักษณะอย่างไร (Lu & Reis, 2020)

นอกจากนี้ยังมีความต้องการสารสนเทศในประเด็นด้านนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น มาตรการการกักตัว การเปิด-ปิดโรงเรียน นโยบายหรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลประชาชนในช่วงโรคระบาด รวมไปถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาวัคซีนหรือยารักษาโรค (Bento *et al.*, 2020; Ebrahim, *et al.*, 2020) หรือเป็นความต้องการสารสนเทศในแง่การดูแลผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยในระยะเริ่มแรกของการเกิดการระบาดประชาชนบางส่วนต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว การวางแผนการเดินทางไปทำงาน เป็นต้น (Dreisiebner, März & Mandl, 2020)

ความต้องการสารสนเทศของประชาชนทั่วโลกนอกจากจะมีความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตนเอง คนรอบข้าง และสารสนเทศที่บอกเกี่ยวกับอาการของโรคแล้ว ยังมีประชาชนจำนวนมากที่มีความต้องการอยากรู้ในประเด็นที่แตกต่างกันออกไปในด้านต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่าการสำรวจการสืบค้นสารสนเทศที่เป็นความต้องการหรือความอยากรู้ของประชาชนทั่วโลกจากการวิเคราะห์โดย Google Trends ซึ่งได้ทำการศึกษาคำค้นหรือประเด็นที่

ประชาชนจากทั่วโลกทำการสืบค้นเมื่อช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ในประเด็นเกี่ยวกับ Coronavirus Search Trends โดยมีข้อคำถามดังตัวอย่างในภาพที่ 1

World: Trending Coronavirus questions (เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)

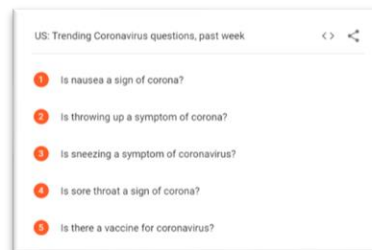


ภาพที่ 1 ความต้องการสารสนเทศใน 5 อันดับแรกของประชาชนทั่วโลกช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

ที่มา: https://trends.google.com/trends/story/US_cu_4Rjdh3ABAABMHM_en

หรือเป็นความต้องการสารสนเทศหรือความอยากรู้ของประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ต้องการทราบประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากการวิเคราะห์ด้วย Google Trends ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 มีตัวอย่างคำถามดังตัวอย่างในภาพที่ 2

US: Trending Coronavirus questions (เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)



ภาพที่ 2 ความต้องการสารสนเทศใน 5 อันดับแรกของคนในประเทศสหรัฐอเมริกาช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

ที่มา: https://trends.google.com/trends/story/US_cu_4Rjdh3ABAABMHM_en

ในกลุ่มประเทศภูมิภาคยุโรปขอยกตัวอย่างในประเทศสหราชอาณาจักรที่มีการระบาดของโรคในช่วงแรกค่อนข้างรุนแรงและต่อเนื่องจนทำให้ประชาชนในประเทศเกิดความวิตกกังวลและมีความต้องการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ โดยจากการวิเคราะห์ด้วย Google Trends ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 มี 5 อันดับคำถามที่ประชาชนอยากรู้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความต้องการสารสนเทศใน 5 อันดับแรกของคนไทยในประเศอังกฤษช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

ที่มา: <https://europeansting.com/2020/05/18/how-covid-19-has-changed-what-we-search-for-online/>

ในกลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียก็มีตัวอย่างความต้องการสารสนเทศของประชาชนในประเทศอินเดียที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และยังเป็นประเทศที่มีคนป่วยมากเป็นอันดับที่ 2 ของโลกในปัจจุบันนี้ด้วย ทำให้ประชาชนตั้งคำถามต่าง ๆ ผ่าน Google ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ในประเด็นสำคัญ เช่น อาการป่วย ระยะเวลาป่วย การลี้ภัย อดทน จำนวนคนป่วยทั่วโลก ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วย Google Trends สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงคำถามที่สืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตของคนอินเดียในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ที่มา: <https://www.livemint.com/news/india/how-covid-19-has-changed-what-we-search-online-11589361813014.html>

ในส่วนของการต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นเป็นคำถามจากประชาชนทั่วโลกเกี่ยวกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น การทำเจลล้างมือ การทำหน้ากากอนามัย การตัดผมด้วยตนเอง การทำอาหาร ทำขนม เป็นต้น ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงคำถามที่สืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตของคนทั่วโลกในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ที่มา: <https://www.livemint.com/news/india/how-covid-19-has-changed-what-we-search-online-11589361813014.html>

สำหรับในประเทศไทยนั้นได้มีการสำรวจสถิติความต้องการสารสนเทศของประชาชนจากการค้นหาคำถามผ่าน Google ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นจำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าประชาชนไทยนั้นให้ความสนใจในประเด็นของโรคที่สำคัญ ดังนี้ (Marketing Oops, 2020)

- ประเทศไทย อยู่ในอันดับ 230 จาก 250 ประเทศ ที่สนใจค้นหาเกี่ยวกับไวรัสดังกล่าวในช่วงเดือนมีนาคม

- วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2563 เป็นวันที่ผู้คนให้ความสนใจค้นหาเกี่ยวกับไวรัส COVID-19 สูงเป็นประวัติการณ์

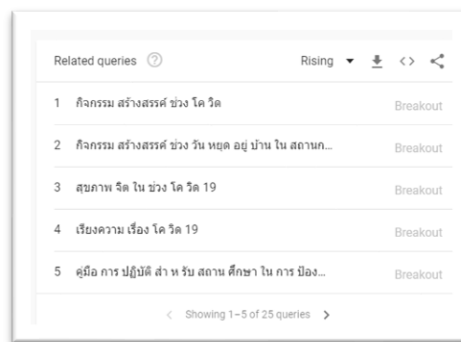
- จังหวัดที่มีการค้นหาเกี่ยวกับเชื้อไวรัสดังกล่าวสูงสุดในเดือนมีนาคม คือ จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ตการค้นหาคำว่า “สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาจะสิ้นสุดลงเมื่อใด” มีค่าสูงขึ้นกว่าร้อยละ 3,900

- มีการค้นหา “การติดตามสถานะผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา” เช่นเดียวกับการค้นหา “ข่าวไวรัสโคโรนาในประเทศไทย” นอกจากนี้ ยังมีคำถามยอดนิยมเกี่ยวกับ COVID-19 ในประเทศไทยอีกด้วย ซึ่งการวิเคราะห์หาคำถามที่ใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เช่น

- How many cases in each country?

- Is sneezing a sign of coronavirus?
- วิธีป้องกันไวรัสโคโรนา
- How is coronavirus transmitted?
- How long does it take to recover from coronavirus?
- How many coronavirus cases in Philippines?
- How long do coronavirus symptoms last?
- How many cases of coronavirus in Thailand?
- How many coronavirus cases in the world?
- Is coronavirus airborne?

สำหรับในช่วง 3 เดือนที่สถานการณ์โรคยังคงแพร่ระบาด (พฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2563) ประชาชนไทยมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ที่ได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ของ Google Trends ใน 5 อันดับแรก จากการใช้คำค้น โควิด-19 คือ



ภาพที่ 6 แสดงคำถามที่สืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตของคนไทยในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ที่มา: <https://trends.google.co.th/trends/?geo=TH>

2.2 ด้านการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking)

เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์โรคอย่างไม่ทราบว่าจะมียารักษาหรือวัคซีนหรือไม่ทำให้ประชาชนทั่วโลกเกิดความต้องการสารสนเทศในการดูแลและป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากโรค ซึ่งจากประเด็นความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นทำให้ผู้คนที่ต้องแสวงหาคำตอบที่ต้องการด้วยตนเองจากแหล่งที่น่าเชื่อถือต่าง ๆ จากการศึกษาบทความวิจัยและบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องนั้น ทำให้สามารถจำแนกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศได้ ดังนี้

คำค้น (Search term) คือ คำที่ประชาชนทั่วไปและนักวิจัยด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ใช้ในการค้นหาเอกสารหรือค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อตอบคำถามที่เป็นข้อสงสัย สำหรับคำค้นที่พบนั้นมีหลายกลุ่มสามารถจำแนกได้เป็นรายละเอียดย่อย คือ

กลุ่มคำค้นที่เป็นชื่อของโรค พบว่า มีคำค้นที่ใช้คือ “coronavirus” COVID-19 novel coronavirus “coronavirus symptoms” “coronavirus test” COVID-19 symptoms “covid-19” “wuhan virus” “corona” (Bentoo, 2020; Effenbergera *et al.*, 2020; Liu, 2020; Lu & Reis 2020; Bhatia & Dantewadia, 2020)

นอกจากนี้ก็มีกลุ่มคำค้นที่เป็นอาการของโรคด้วย เช่น “fever” “dry cough” “sore throat”, “runny nose”, “chills” หรือเป็นคำค้นที่เกี่ยวกับการดูแลป้องกันตนเอง เช่น “handwashing”, “face masks”, “quarantine”, “hand disinfection”, “antiseptic”, “sanitizer” “protective” “medical surgical” “n95” (Lu & Reis, 2020) หรือเป็นคำที่เกี่ยวกับยาหรือวัคซีนที่ใช้ในการรักษาโรค เช่น “vaccine” “covid-19 vaccine trials” (Bhatia & Dantewadia, 2020)

ส่วนการค้นหายอดนิยม 10 อันดับแรกของประชาชนไทย เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เมื่อเดือนมีนาคมซึ่งถือได้ว่าเป็นช่วงที่มีสถานการณ์ของโรคเริ่มขยายตัวและค่อนข้างรุนแรง มีคำค้นที่ได้จากการวิเคราะห์ของ Google Trends พบว่าเป็นคำค้นภาษาอังกฤษ ได้แก่ Coronavirus tips, Coronavirus USA, Thailand coronavirus fälle, Coronavirus tracker, Tom Hanks, Coronavirus Belgique, Death total coronavirus, Laos coronavirus, UK coronavirus, Thailand coronavirus news

“Google Trends” ยังให้ข้อมูลว่าคนไทยสนใจค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ “อาการของโรค” ด้วย โดยมีทั้ง “โคโรนาไวรัส” และ “อาการ ไข้หวัดใหญ่” แต่อัตราการค้นหาโดยอาการโคโรนาไวรัส มีสัดส่วนการค้นหาสูงถึงกว่าอาการไข้หวัดใหญ่ ขณะที่การค้นหาเกี่ยวกับ “หน้ากากอนามัย – เจลล้างมือ – วิธีล้างมือ” ก็ยังคงมีอยู่ต่อเนื่องเช่นเดียวกัน (Marketing Oops, 2020)

ด้านช่องทางการรับสารสนเทศและแหล่งสืบค้นสารสนเทศ ที่คนทั่วไปใช้ในการรับสารสนเทศเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นั้นมีหลายช่องทางโดยเป็นทั้งช่องทางที่เป็นสื่อแบบเดิมและสื่อใหม่ ในส่วนของแหล่งที่ใช้ในการสืบค้นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับโรคในแง่มุมต่าง ๆ นั้นปัจจุบันคือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งจากการศึกษาบทความวิจัย บทความวิชาการที่เกี่ยวข้องของ Dreisiebner, Marz & Mandl, (2020) ; Karijo, (2020) ; Liu, (2020) และ Ebrahim, *et al.*, (2020) นั้นสามารถจำแนกแหล่งที่คนใช้รับสารสนเทศและใช้ในการสืบค้นสารสนเทศมีดังนี้

ช่องทางการรับสารสนเทศจากสื่อแบบเดิม ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ของหน่วยงานภาครัฐ หนังสือพิมพ์ทั้งรูปแบบออนไลน์และฉบับพิมพ์ ผู้เชี่ยวชาญและเพื่อน โดยเหตุผลส่วนหนึ่งที่ทำให้คนในบางพื้นที่ยังรับสารสนเทศจากสื่อแบบเดิมอย่างโทรทัศน์เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือเพราะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือกรณีหนังสือพิมพ์เพราะเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งมานาน ผู้นำเสนอข่าวมีความ

ชำนาญ สำหรับสื่อใหม่ (new media) ที่เป็นช่องทางในการรับสารสนเทศแบ่งเป็นกลุ่มตามความนิยม คือ

กลุ่มสื่อสังคมออนไลน์ (MSNs, mobile social networking apps) เช่น Instagram, Twitter และ Facebook เป็นสื่อที่คนนิยมใช้กันมากเนื่องจากสะดวกรวดเร็ว จะใช้ในการติดต่อสื่อสารกันในครอบครัว และระหว่างกลุ่มเพื่อนเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคให้กับคนที่ติดต่อด้วยได้ทราบ

กลุ่มรายงานสด (SLSSs, social live streaming services) กลุ่มรายงานสดออนไลน์ เช่น Facebook Live, Periscope, Kuaishou, Douyu เป็นต้น โดยสื่อประเภทนี้จะสามารถให้คนทั่วไปสามารถแบ่งปันประสบการณ์ เนื้อหาที่ตนเองมีได้แบบสดหรือแบบเรียลไทม์ (real time) กับคนอื่น โดยลักษณะเด่นของกลุ่มรายงานสดจะนำเสนอเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลในการสื่อสารหรือการเล่าเรื่อง

กลุ่มข่าวออนไลน์ (ONM, online news media) เช่น ช่องโทรทัศน์ที่มีการปรับการนำเสนอข่าวในรูปแบบออนไลน์ ในกลุ่มนี้ก็มีผู้ติดตามเช่นเดียวกันแต่ไม่มากเท่ากับสองกลุ่มแรก เพราะเป็นลักษณะการรับข่าวสารจากสื่อเดิมที่ปรับเนื้อหาแนะนำเสนอในรูปแบบออนไลน์

การติดตามข่าวสารและสารสนเทศจากแหล่งเหล่านี้ประชาชนช่วยให้เหตุผลว่าสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลาและเป็นช่องทางที่รับผิดชอบโดยหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ สำหรับช่องทางในการสืบค้นสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต โดยใช้ Google มากที่สุด และมี Weibo จากประเทศจีนเป็นช่องทางที่รองลงมา

2.3 ด้านการใช้สารสนเทศ (Information Use)

สารสนเทศที่ได้รับไม่ว่าจะเกิดจากการรับจากสื่อที่เป็นทางการ สื่อสังคมออนไลน์ บุคคล หรือการค้นหาด้วยตนเอง สารสนเทศที่นำไปใช้นั้นจะเกี่ยวข้องกับประเด็นการใช้สารสนเทศเพื่อดูแลและป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) รวมไปถึงการติดตามความเคลื่อนไหวของการพัฒนาและวัคซีนในการรักษาโรค ซึ่งประเด็นสารสนเทศที่คนได้รับและนำไปใช้ประโยชน์มากที่สุดมี 2 ประเด็นหลัก คือ วิธีการสังเกตอาการป่วยของผู้ที่เป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งสารสนเทศที่พบว่ามีใช้ในการสังเกตอาการคือ มีไข้สูง หายใจติดขัด ไอแห้ง (Karijo, 2020; Lu & Reis, 2020) และวิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากโรค คือ ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ สวมหน้ากากอนามัย และการเว้นระยะห่างทางสังคมหรือการอยู่ห่างกับกลุ่มคน (Liu, 2020 ; Karijo, 2020)

2.4 ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการรับสารสนเทศและการค้นหาสารสนเทศ

จากการศึกษาบทความวิจัย และบทความวิชาการของ Ebrahim, *et al.*, (2020) และ Dreisiebner, Sophie & Thomas (2020) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบเกี่ยวกับการรับสารสนเทศและการค้นหาสารสนเทศในช่วงวิกฤตโควิด-19 นั้น พบว่าปัญหาที่คนกล่าวถึงมากที่สุดคือ มีข่าวปลอมหรือข่าวลือเกี่ยวกับโรคเป็นจำนวนมาก (“spread of rumors” หรือ fake news) และมีข้อมูลจำนวนมากมายมหาศาลเกี่ยวกับโรคเกิดขึ้นจากสื่อประเภทต่าง ๆ (“massive information about the disease”) นอกจากนี้ยังมีข้อมูลที่เกิดขึ้นจากแหล่งต่าง ๆ มากเกินไปจนทำให้เกิดสภาวะสารสนเทศท่วมท้น โดยสารสนเทศนั้นมาจากหน่วยงานภาครัฐ สื่อแบบเดิม และจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยในกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์จะพบว่า มีข่าวปลอมหรือข่าวลือเกี่ยวกับโรคมากที่สุด ประชาชนที่รับข่าวสารต้องพิจารณาเลือกรับเฉพาะที่จำเป็นกับตนเองเท่านั้น ในประเทศไทยนั้นก็มีปัญหาเช่นเดียวกับการศึกษาจากงานในต่างประเทศ คือ มีข่าวปลอมและข่าวลือเกี่ยวกับการระบาดของโรคเป็นจำนวนมาก และมีข่าวสารที่เกิดขึ้นจากสื่อกลุ่มต่าง ๆ เป็นจำนวนมากเช่นกัน โดยตัวอย่างการเผยแพร่ข่าวปลอมที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับโรคที่ได้จากการสรุปของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย เช่น ข่าวปลอม ฆ่าเชื้อโควิด-19 ด้วยการกินผลไม้ที่มีฤทธิ์เป็นด่าง ข่าวปลอมกัญชาสามารถป้องกันและรักษาโควิด-19 ได้ ข่าวปลอม ลือหึ่ง! สุลกากร ห้ามนำเข้าหน้ากากอนามัย และชุดป้องกันเชื้อโควิด-19 เป็นต้น (Anti-Fake News Center Thailand, 2020)

3. สรุป

การเกิดขึ้นของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั่วโลก ประเทศและประชาชนที่ได้รับผลกระทบนั้นรอความช่วยเหลือเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้ต่างพยายามหามาตรการป้องกันและหาแนวทางรักษาโรคที่เกิดขึ้น แต่ในขณะที่หลาย ๆ ประเทศทั่วโลกกำลังค้นหาวัดขึ้นและยารักษาโรคอยู่นั้นมีประชาชนจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวด้วย จึงทำให้ทุกคนต้องหาแนวทางที่จะมาดูแลป้องกันตนเองและคนรอบข้างให้ปลอดภัยจากโรคอย่างดีที่สุด ประชาชนทั่วโลกต่างแสวงหาสารสนเทศเพื่อมาตอบคำถามหรือตอบความต้องการที่เกิดขึ้นในสภาวะวิกฤตินี้ให้ได้เป็นอย่างดีที่สุด โดยได้พยายามค้นหาสารสนเทศจากแหล่งที่น่าเชื่อถือต่าง ๆ หรือรับสารสนเทศจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้นเพื่อนำสารสนเทศเหล่านั้นมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตให้ปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสารสนเทศของคนในโลกโดยมีการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น มีการแบ่งปันสารสนเทศให้แก่ผู้อื่น รวมถึงการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ให้เหมาะสมเพื่อให้ปลอดภัยจากโรค

References

- Anti-Fake News Center Thailand. (2020). **COVID-19**. Retrieved August 26, 2020, from <https://www.antifakenewscenter.com/> [In Thai]
- Bento & others. (2020). Evidence from internet search data shows information-seeking responses to news of local COVID-19 cases. **PNAS**, 117 (21), 11220-11222. Retrieved August 25, 2020, from <https://www.pnas.org/content/117/21/11220>
- Bhatia, S. & Dantewadia, P. (2020). **How covid-19 has changed what we search online**. Retrieved August 25, 2020, from <https://www.livemint.com/news/india/how-covid-19-has-changed-what-we-search-online-11589361813014.html>
- Cheunwattana, A. (2002). Information seeking behavior. In **Information storage and retrieval V. 3 Unit 13**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Dreisiebner, S., März, S., & Mandl, T. (2020). Information Behavior During the Covid-19 Crisis in German-Speaking Countries. **arXiv.org**. Retrieved August 25, 2020, from <https://arxiv.org/abs/2007.13833>
- Ebrahim, AH. & others. (2020). COVID-19 Information-Seeking Behavior and Anxiety Symptoms among Parents. **OSP Journal of Health Care and Medicine**, 1(1), 1-9. Retrieved August 27, 2020, from https://www.researchgate.net/publication/341741193_COVID-19_Information-Seeking_Behavior_and_Anxiety_Symptoms_among_Parents
- Google Trends. (2020). **Coronavirus Search Trends**. Retrieved August 26, 2020, from https://trends.google.com/trends/story/US_cu_4Rjdh3ABAABMHM_en
- Google Trends. (2020). **COVID-19**. Retrieved August 26, 2020, from <https://trends.google.co.th/trends/?geo=TH> [In Thai]
- Karijo, E. & others. (2020). **Knowledge, attitudes, practices, and the effects of COVID-19 on health seeking behaviors among young people in Kenya**. Retrieved August 27, 2020, from <https://www.researchsquare.com/article/rs-34861/v1>
- Liu, P. L. (2020). COVID-19 Information Seeking on Digital Media and Preventive Behaviors: The Mediation Role of Worry. **CYBERPSYCHOLOGY, BEHAVIOR, AND SOCIAL NETWORKING**. 00(00), 1-6.

- Lou, J. & others. (2020). Coronavirus disease 2019: a bibliometric analysis and review. **Eur Rev Med Pharmacol Sci**, 24 (6), 3411-3421.
- Lu, T. & Reis, B. Y. (2020). Internet Search Patterns Reveal Clinical Course of Disease Progression for COVID-19 and Predict Pandemic Spread in 32 Countries. **medRxiv**. Retrieved August 26, 2020, from <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.05.01.20087858v1.full.pdf>
- Marketing Oops (2020). **In-depth statistics from "Google" about Thai people's searches about COVID-19**. Retrieved August 26, 2020, from <https://www.marketingoops.com/digital-life/insight-about-covid-19-from-thais-search/> [In Thai]
- Puttapithakpon, S. (2015). Independent Study on Information Behavior. In **The Independent study Unit 4**. (pp. 4-1– 4-62). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- ThaiPBS News. (2020). **The date when Thailand recognized COVID-19**. Retrieved June 28, 2020, from <https://news.thaipbs.or.th/content/290347> [In Thai]
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behaviour. **Informing Science**. 3(2), 49-55.
- World Economic Forum. (2020). **How COVID-19 has changed what we search for online**. Retrieved August 26, 2020, from <https://europeansting.com/2020/05/18/how-covid-19-has-changed-what-we-search-for-online/>
- World Health Organization. (2020). **WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard**. Retrieved June 28, 2020, from <https://covid19.who.int/>.