

การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009

วิภาวิน โมสูงเนิน* รุจิระ โรจน์ประภาณต์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข และศึกษารูปแบบการสื่อสารสุขภาพ การกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกบุคคลผู้ดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 10 คน และการศึกษาเอกสาร (Documentary Analysis) เกี่ยวกับการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 จำนวน 16 เรื่อง สรุปผลโดยอาศัยวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาและกรอบแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทฤษฎีการสื่อสารสุขภาพ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมิติทางวัฒนธรรม และนำมาประมวลผลสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยในประเด็น สำคัญลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข มีการตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการเตรียมความพร้อมป้องกันและควบคุมแก้ไขสถานการณ์การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (War room) โดยให้มีหน้าที่ในการกำหนดประเด็นเนื้อหาองค์ความรู้ที่จะสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชน ซึ่งมีแหล่งข้อมูลที่สำคัญคือ องค์การอนามัยโลก (WHO) หน่วยงาน CDC ของสหรัฐอเมริกา และองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 โดยมีคณะทำงาน สื่อสารประชาสัมพันธ์ ดำเนินการจัดการเรียบเรียงเนื้อหาที่ผ่านการอนุมัติจากคณะทำงาน War room ให้เป็นข้อความหรือเนื้อหาที่เขาใจง่าย ก่อนจะกำหนดสื่อและช่องทางเพื่อการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ต่อไป

2. รูปแบบการสื่อสารสุขภาพ การกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย กระทรวงสาธารณสุขบูรณาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง โดยกำหนดประเด็นเนื้อหาการสื่อสารเป็นสองส่วนคือ (1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานการณ์การระบาดของโรค และ (2) การสื่อสารความรู้เรื่องพฤติกรรมสุขภาพ และอนามัยส่วนบุคคล เพื่อการป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 สำหรับตนเอง ครอบครัว และสังคม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนทั่วไป และความรู้เรื่องการดูแล รักษาผู้ป่วยและผู้ติดเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 สำหรับบุคลากรทางการแพทย์

ประเด็นปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องจากการขาดแคลนองค์ความรู้ เรื่องโรคที่เพียงพอสำหรับการสื่อสารในระยะเริ่มต้นของการระบาด ทั้งนี้เนื่องจากไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 เป็นโรคอุบัติใหม่ แต่หลังจากการระบาดเข้าสู่ระยะที่สอง กระทรวงสาธารณสุขเริ่มมีทิศทางในการจัดการกับภาวะวิกฤตดังกล่าวมากขึ้น โดยมีความพยายามในการปรับแผนการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่า กระทรวงสาธารณสุขควรมีการจัดทำแผนการสื่อสารในภาวะการระบาดของโรคที่ชัดเจน เพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตโดยให้ครอบคลุมทั้งแผนการดำเนินงานและแผนการใช้งบประมาณ

* ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ กองสุกศึกษา

** Ph.D. Purdue University, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

An Investigation of the Public Health Communication in Response to the 2009 Influenza Outbreak by the Public Health Ministry of Thailand

Wipawin Mosoongnern* Rujira Rojjanaprapayon**

ABSTRACT

This study aimed to investigate: 1) the information management of the public health communication in response to the 2009 influenza outbreak by the Public Health Ministry of Thailand, and 2) the forms of communication, the scope of the communication, the communication approaches, the channels of communication and the target audience of the communication involved in the public health communication in response to the 2009 influenza outbreak by the Public Health Ministry of Thailand.

The study was a qualitative research. Data collection included intensive interviews with ten individuals involved in the operation of the public health communication, and the documentary analysis of 16 related documents. The data were analyzed and inductively concluded by using the frameworks of communication theories, theories of communication in crisis, theories of public health communication, and theories related to cultural dimension.

The results of the study showed that:

The information management of the public health communication, in response to the 2009 influenza outbreak, by the Public Health Ministry of Thailand, was by committee setting up or the war room of the 2009 influenza outbreak. The committee was in charge of the scope of the communication. The information used in the communication was provided by the World Health Organization (WHO), the CDC of the United States, and 2009 influenza experts. There was a public health communication team working on information approved by the committee or the war room and adjusting the approval information into media for the subsequent public communication.

The Public Health Ministry of Thailand integrated all the channels of communication. The scope of the public health communication comprised of two main issues: 1) the situation of the 2009 influenza outbreak, and 2) the information about health behavior and personal hygiene related to the prevention of the 2009 influenza. The target audience of the public health communication included the general public and health care practitioners.

Major problems found were due to the lack of information about the influenza at the beginning of the outbreak. However, the Public Health Ministry was able to manage the public health communication of the 2009 influenza crisis more effectively during the second 2009 influenza outbreak. It was evident that the Ministry's paid an effort to develop continued its public communication. The finding suggested that the Public Health Ministry of Thailand should be prepare for an outbreak plan including budget and operations plan.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีความแตกต่างจากการสื่อสารในภาวะปกติ เนื่องจากในช่วงที่เกิดวิกฤตความต้องการข้อมูลข่าวสารจะมากกว่าปกติเนื่องจากภาวะวิกฤตต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด ล้วนส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต และสุขภาพอนามัยของประชาชน ซึ่งภาวะวิกฤต ดังกล่าวเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน สร้างความรู้สึกตกใจ แปลงใจ รุกรานความรู้สึก และจิตใจของผู้คนที่ประสบเหตุการณ์นั้นๆ มีเวลาในการตัดสินใจเพื่อหาทางแก้ปัญหาได้ในเวลาอันจำกัด ซึ่งการตัดสินใจนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล ข้อเท็จจริงอันถูกต้อง ดังนั้นการจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน และภายนอกองค์กร หรือก่อน ระหว่าง และหลังเกิดเหตุการณ์ที่เกิดวิกฤตนั้น ซึ่งรวมถึงต้องมีการเตรียมการ มีแผนงาน มีกลวิธีในการสื่อสารที่ดีและเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งต้องมีการจัดการอย่างถูกต้องรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะเมื่อใดที่การสื่อสารข้อมูลเกิดขึ้นอย่างไรระบบและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันความสับสนและความเข้าใจผิดจะเกิดขึ้นในสังคมทันที อันหมายถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นตามมาอย่างประเมินค่ามิได้

การศึกษาเรื่องการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยให้รับรู้ถึงแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรูปแบบการสื่อสารด้านสุขภาพการกำหนดประเด็น วิธีการ ช่องทางการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินการสื่อสารสุขภาพ ของกระทรวงสาธารณสุข ในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับสาร ว่ามีการดำเนินการ

อย่างไรบ้าง และผลการศึกษาดังกล่าวจะยังสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤตด้านสุขภาพในอนาคตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารสุขภาพ การกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009

ประโยชน์ที่จะได้รับ

เชิงวิชาการ

1. หน่วยงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้อจากการศึกษาวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารด้านสุขภาพในภาวะวิกฤตหรือกรณีที่เกี่ยวข้องได้
2. ผู้สนใจสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคนควาหัวข้อที่เกี่ยวข้องในอนาคต

เชิงวิชาชีพ

1. นักการสื่อสารด้านสุขภาพสามารถใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีเกิดการระบาดของโรคในอนาคต
2. นักการสื่อสาร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์สารสนเทศของกระทรวงสาธารณสุข และผู้มีบทบาทในการดำเนินการสื่อสารสุขภาพ สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสาร ด้านสุขภาพในภาวะวิกฤต

ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ก็ต่อเมื่อองค์ประกอบ ทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงสุด โดย องค์ประกอบของการสื่อสาร ที่สำคัญคือ 1) แหล่งข่าวสาร(Source) 2) ข่าวสาร(Message) 3) ผู้รับ (Receiver) 4) ช่องทางข่าวสาร(Channel) และ 5) สัมฤทธิ์ผล (Effect)⁹

2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับใดก็ตาม ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันได้⁹ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสามารถแยกได้เป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายเหมือนกัน หรือสอดคล้องกับผลของการสื่อสาร ในครั้งนั้นๆจะเกิดผลสำเร็จได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่ง ทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นๆ เกิดความล้มเหลว (Communication breakdown) ดังนั้นในการสื่อสาร ผู้ส่งต้องมีความชัดเจนทั้งในตนเอง และต้องเรียนรู้ความต้องการของผู้รับ ซึ่งวัตถุประสงค์ของผู้รับสารประกอบด้วย

1) เพื่อแจ้งให้ทราบ คือต้องการจะบอกกล่าว หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราวเหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใด

2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา คือผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้ หรือเรื่องราวที่เป็นวิชาการให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มเติม

3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง คือต้องการที่จะให้เกิดความรื่นเริง

บันเทิงใจ จากสารที่ผู้ส่งสารส่งออกไป ทั้งในรูปแบบของการพูด การเขียน หรือการแสดงอาการท่าทาง เช่น นวนิยาย เพลง ละคร เกมโชว์

4) เพื่อเสนอแนะหรือชักจูงใจ เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งมีความต้องการชักจูง หรือจูงใจให้ผู้รับสาร มีความคิดคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ประกอบด้วย

(1) เพื่อทราบ ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นของใหม่ ก็ทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติม หากข่าวสารเป็นสิ่งที่เคยทราบมาก่อน ก็เป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารที่มีอยู่ให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

(2) เพื่อเรียนรู้ เป็นการแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสาร ลักษณะของสารในกรณีนี้ มักเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้

(3) เพื่อความพอใจ ในบางสถานการณ์ผู้รับสารอาจมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิงและความสบายใจให้แก่ตนเอง

(4) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ ในการตัดสินใจของคน มักได้รับการเสนอแนะหรือชักจูงใจให้กระทำจากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ดังนั้นทางเลือกในการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ รวมทั้งอาศัยจากข่าวสาร ข้อมูลความรู้ และความเชื่อมั่นที่สั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

3. การสื่อสารในภาวะวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กร ในการดำเนินงานตามนโยบาย บริหารจัดการในขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้การสื่อสารในกรณีวิกฤต ด้านการสาธารณสุข ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและสุขภาพของ

ประชาชน เช่น การระบาดของโรคติดเชื้อในทางเดินหายใจ การระบาดของโรคจากสัตว์สู่คน กองสุศึกษา¹ ใช้วิธีการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญ เพื่อให้องค์กรสามารถผ่านพ้นภาวะวิกฤตหรือเกิดผลกระทบต่องค์กรน้อยที่สุด โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 ระยะดังนี้

- 1) ระยะก่อนเกิดวิกฤต (Pre-crisis phase)
- 2) ระยะพิกัด (Initial phase)
- 3) ระยะเกิดเหตุการณ์ (Maintenance phase)
- 4) ระยะคลี่คลาย (Resolution)
- 5) ระยะประเมินผล (Evaluation)

4. การสื่อสารในภาวะเกิดโรคระบาด

ในช่วงที่เกิดโรคระบาดถือว่าเป็นภาวะวิกฤต จำเป็นต้องสื่อสารกับกลุ่มประชาชนให้ชัดเจน และรวดเร็วที่สุด จึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทาง¹ ไว้ดังนี้

1) ความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Trust) เป้าหมายความสำเร็จของการสื่อสารระหว่างการระบาดคือ การติดต่อสื่อสารกับสาธารณชนในทางสร้างสรรค์ เกื้อกูล และด้วยความไว้วางใจ

2) การประกาศที่รวดเร็ว (Announcing early) ตัวชี้วัดของความน่าเชื่อถือคือ การจัดทำมีประกาศอย่างเป็นทางการเมื่อเกิดการระบาด การสื่อสารในภาวะการระบาดที่สำคัญมากที่สุดได้แก่ เวลาที่ให้ข่าวสาร ความตรงไปตรงมา และครอบคลุมกว้างขวาง จัดทำประกาศลดพฤติกรรมเสี่ยงของประชาชนเพื่อยับยั้งการระบาด

3) ความโปร่งใส (Transparency) เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาในระหว่างการระบาด เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่น การสื่อสารต้องเปิดเผยเข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์และถูกต้องตามความเป็นจริง

4) สาธารณชน (The public) ประสิทธิภาพของการสื่อสารคือ การวิเคราะห์ความเข้าใจของสาธารณชน ปกติแล้วเป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลงความเชื่อ เป็นไปไม่ได้เลยที่จะเกิดความสำเร็จในการสื่อสาร หากเกิดช่องว่างระหว่างผู้ให้ข่าวกับสาธารณชน นั่นคือ เข้าใจว่าสาธารณชนคิดอย่างไร

5) การวางแผน (Planning) การวางแผนสื่อสารความเสี่ยงต้องมีความพร้อมก่อนการระบาด แผนงานสื่อสารการระบาดเป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน บริหารจัดการการระบาด

5. ผลของวัฒนธรรมต่อการรับรู้และความเข้าใจของมนุษย์

กระบวนการสื่อสารเกิดจากกระบวนการ เลือกรับรู้ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากวัฒนธรรม โดยทั่วไปวัฒนธรรมมีผลต่อการรับรู้และความเข้าใจของมนุษย์ใน 3 ขั้นตอนคือการเลือกสนใจ การรวบรวม และการตีความ ซึ่งในกระบวนการตีความ เป็นการผนวกความหมายเข้ากับความรู้ สึกในสถานการณ์เดียวกันของคนจากต่างวัฒนธรรม สามารถตีความได้แตกต่างกัน⁶

ในประเด็นเรื่องผลของวัฒนธรรมต่อการรับรู้ด้านสุขภาพนั้น⁷ อธิบายว่า องค์ประกอบทางจิตสังคมและวัฒนธรรม อันได้แก่กรอบวิสัยทัศน์บุคคลในสังคม สถานภาพของสังคม วัฒนธรรม และศาสนา ส่งผลต่อการปฏิบัติทางจิตสุขภาพ ของแต่ละบุคคลให้แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคม วัฒนธรรม ของชุมชนหรือสังคมนั้นๆ นอกจากนี้ ในกรอบวัฒนธรรมที่ประกอบด้วยความเชื่อ ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ อันส่งผลต่อพฤติกรรมด้านสุขภาพของบุคคล⁴ ซึ่งความเชื่อด้านสุขภาพเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อภาวะสุขภาพของตนเอง ก่อให้เกิดแรงจูงใจและกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบและปฏิบัติกิจกรรมสุขภาพที่ดี โดยมี องค์ประกอบ 4 ประการคือ¹⁰

เกิดโรค

1) การรับรู้โอกาสเสี่ยงของการ

2) การรับรู้ความรุนแรงของโรค

3) การรับรู้ประโยชน์ของการปฏิบัติ
พฤติกรรม

4) การรับรู้อุปสรรคต่อการปฏิบัติ
พฤติกรรม

ซึ่งหากบุคคลมีการรับรู้ประโยชน์ของการปฏิบัติพฤติกรรมมากกว่าการรับรู้อุปสรรคต่อการปฏิบัติผลลัพธ์ที่ตามมาคือ บุคคลมีพฤติกรรมป้องกันการโรคเกิดขึ้น

ดังนั้นการนำเรื่องมิติทางวัฒนธรรมมาศึกษาเรื่องการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 โดยเฉพาะในประเด็นการจัดการข้อมูลข่าวสาร จะทำให้เห็นกระบวนการที่นำมาซึ่งความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลผู้ดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 10 คน โดยผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหารของกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้เกี่ยวข้องอันเนื่องมาจากหน้าที่หรือมีคำสั่งแต่งตั้งของกระทรวงสาธารณสุขและเป็นผู้มีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารจัดการการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในระยะที่เกิดการระบาดของโรค ไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 โดยตรง ประกอบด้วย

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องในฐานะของผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการแพทย์และการสาธารณสุข

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหาร ระดับ 9 รองอธิบดี ซึ่งเกี่ยวข้องในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการควบคุมและป้องกันโรค

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหาร ผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเกี่ยวข้องในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการเผยแพร่ ผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหารระดับสาธารณสุขจังหวัดสำหรับผู้รับผิดชอบระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาท และมีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนปฏิบัติการ ด้านการสื่อสารโดยตรง และสามารถเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลของแต่ละส่วนงานได้ประกอบด้วย

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ ระดับ 9 ผู้อำนวยการสำนัก ในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ ระดับ 8 ในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ ระดับ 8 ผู้อำนวยการกองในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารสุขภาพ

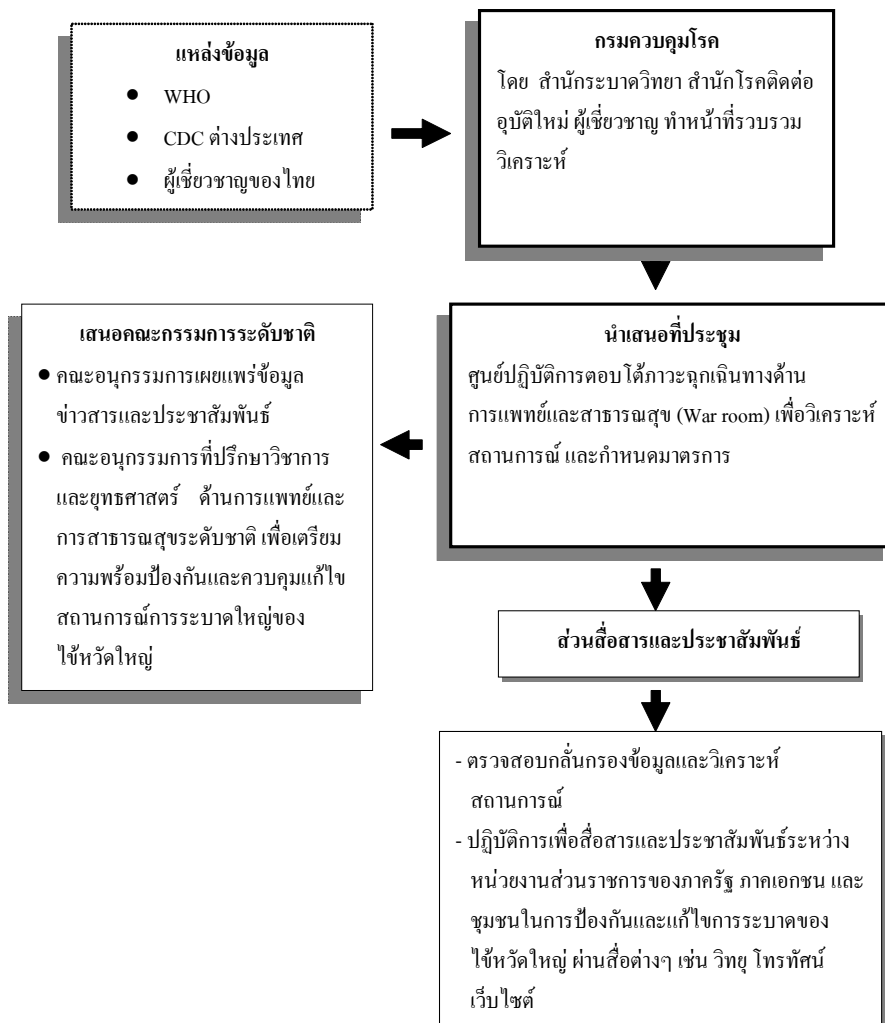
- ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ ระดับ 8 ในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารสุขภาพ

- ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ ระดับ 8 ในฐานะผู้รับผิดชอบด้านการประเมินแผนการสื่อสารสุขภาพในการป้องกันโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ภาคประชาชน และการศึกษาเอกสาร (Documentary Analysis) ประเภทหนังสือสั่งการ คำสั่งแต่งตั้ง ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ที่เกี่ยวกับการสื่อสารด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ในกรณีการระบาดของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 จำนวน 16 เรื่อง สำหรับขั้นตอนการสรุปผล อาศัยวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาและกรอบแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทฤษฎีการสื่อสารสุขภาพและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมิติทางวัฒนธรรม และนำมาประมวลผลสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยในประเด็นสำคัญลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 พบว่า กระทรวงสาธารณสุขมีการตั้งศูนย์ปฏิบัติการ ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข (War room) ทำหน้าที่บัญชาการเหตุการณ์ ตั้งการประสานความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินงาน

งานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการ ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มีการแต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ปฏิบัติการเตรียมความพร้อมป้องกันและควบคุมแก้ไขสถานการณ์การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2552 ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คือ ส่วนสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองข้อมูลและวิเคราะห์สถานการณ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการเพื่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานส่วนราชการของภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนใน



การป้องกัน และแก้ไขการระบาดของไข้หวัดใหญ่ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ โดยสรุปเป็นขั้นตอนของการจัดการข้อมูลข่าวสาร ได้ดังนี้

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กระทรวงสาธารณสุขมีความพยายามในการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ และให้ความสำคัญกับที่มาของข้อมูลโดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องมาร่วมทำหน้าที่คณะทำงาน เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง โดยมีสำนักกระบาด สำนักโรคติดต่อ อุบัติใหม่ ทำหน้าที่รวบรวม วิเคราะห์ และเสนอข้อมูลให้แก่คณะทำงาน War room พิจารณาและกำหนดว่าในแต่ละสถานการณ์ จะต้องมีการสื่อสารกับประชาชนในเรื่องประเด็นใดบ้าง ก่อนส่งมอบข้อมูลดังกล่าวให้

- 1) คณะอนุกรรมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์
- 2) คณะอนุกรรมการที่ปรึกษาวิชาการและยุทธศาสตร์ ด้านการแพทย์และการสาธารณสุขระดับชาติ เพื่อเตรียมความพร้อม ป้องกันและควบคุม แก้ไขสถานการณ์การระบาดใหญ่ของไข้หวัดใหญ่ และ
- 3) คณะทำงานส่วนสื่อสารและประชาสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คือ ประชาสัมพันธ์ของทุกกรม จัดการเรียบเรียง เนื้อสารที่ผ่านการวิเคราะห์จากคณะทำงานให้เป็นข้อความ หรือเนื้อสารที่เข้าใจง่ายและสร้างความสนใจแก่ประชาชน ก่อนจะกำหนดสื่อและช่องทางเพื่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ต่อไป

2. ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 พบว่า รูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เป็นการสื่อสารสองทางแบบไม่สมดุลเน้นการสื่อสารสาธารณะ โดยมีการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย เป็นดังนี้

1) ประเด็น เนื้อหา

การกำหนดประเด็นเนื้อหา เพื่อการสื่อสาร เป็นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์จากคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการ เตรียมความพร้อมป้องกัน และควบคุมแก้ไขสถานการณ์การระบาดใหญ่ของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (War room) โดยพบว่าประเด็นหลักที่ใช้สื่อสารประกอบด้วย ข้อมูลที่เป็นความรู้และข้อมูลที่เป็นข่าวสาร โดย

- ข้อมูลความรู้ ประกอบด้วย (1)

ความรู้เรื่องพฤติกรรมและอนามัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปิดปาก ปิดจมูก เมื่อไอจาม พฤติกรรมการล้างมือ การสวมหน้ากากอนามัย โดยใช้การสื่อสารภายใต้คำขวัญ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ และสวมหน้ากากอนามัย” (2) ความรู้เรื่องโรคเพื่อให้ประชาชนเฝ้าระวังตนเอง และคนในครอบครัว (3) ข้อมูลความรู้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข เช่น ขอบปฏิบัติ สำหรับกิจกรรมการรวมตัวกันของคนหมู่มาก คำแนะนำสำหรับผู้จัดงานหรือเจ้าภาพ คำแนะนำ การป้องกันในรถโดยสารสาธารณะ คำแนะนำและ ขอบปฏิบัติสำหรับสถาบันกวดวิชา และร้านเกมส์ และข้อมูลสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ โดยสารหลักที่กระทรวงสาธารณสุขสื่อสารกับประชาชนในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 คือ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” “ปิดปาก ปิดจมูก ทุกครั้งเมื่อ ไอ จาม”

- ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย (1)

สถานการณ์ผู้ติดเชื้อหรือผู้ป่วย (2) รายงานจำนวน ผู้เสียชีวิต (3) ความก้าวหน้าการรักษา (4) รายงาน ความก้าวหน้าการผลิตวัคซีน

2) สื่อ/ช่องทาง

จากการวิจัยพบว่า มีการผลิตและเผยแพร่สื่อที่เป็นสื่อเฉพาะกลุ่มเป้าหมายและสื่อเพื่อการเผยแพร่ทางสื่อสารมวลชน ดังนี้

(1) สื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย คู่มือประชาชนรู้เท่าทันเพื่อป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่

2009 คู่มืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
ร่วมเฝ้าระวังป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่
ชนิดเอช 1 เอ็น 1 แผ่นพับไข้หวัดใหญ่ Influenza
แผ่นพับไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิด เอ เอช 1
เอ็น 1 แผ่นพับขนาดจิ๋ว เรื่อง คู่มือการป้องกันโรค
ไข้หวัดใหญ่ 2009 สำหรับประชาชน ไปสเตอร์
รู้ทัน ป้องกันไข้หวัดใหญ่ 2009 แผ่นปลิว
วิธีการใช้หน้ากากอนามัยและภาพพลิกสำหรับ
เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เรื่อง
ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิด เอ เอช 1 เอ็น 1
ป้องกันได้รักษาหาย

(2) สื่อบุคคล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่
สาธารณสุข อสม. เครือข่ายนักจัดรายการวิทยุ

(3) สื่อโสตทัศน ประกอบด้วย วิทยุ
กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์

(4) สื่อกิจกรรมประกอบด้วย การจัด
กิจกรรมรณรงค์

(5) สื่อใหม่ ประกอบด้วย SMS
Internet เว็บไซต์ และโทรศัพท์สายด่วน 2009

3) กลุ่มเป้าหมาย

ในประเด็นเรื่องกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัย
สรุปผลเป็นสองส่วนที่เกี่ยวข้องกันคือ กลุ่ม
เป้าหมายที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดใน
การสื่อสาร และการประเมินการรับรู้ของ
ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

1. กลุ่มเป้าหมายที่ กระทรวง
สาธารณสุขกำหนด แบ่งเป็นสองกลุ่ม ประกอบ
ด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มบุคลากรทาง
การแพทย์ โดยการดำเนินการสื่อสารเพื่อสร้าง

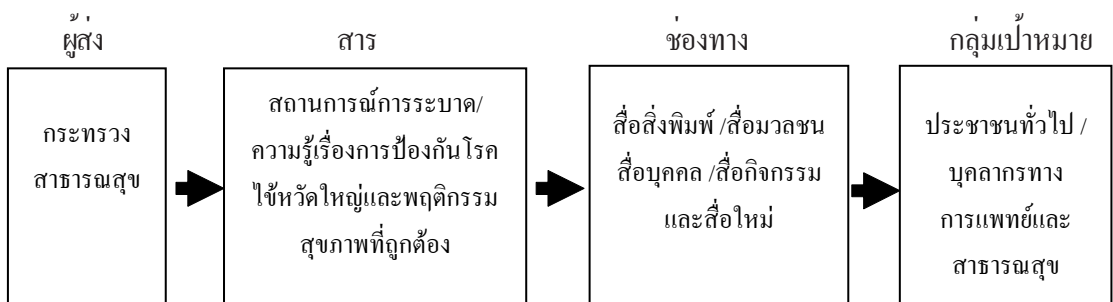
ความรู้ให้แก่ประชาชน ในระยะแรกของการ
ระบาดจะเน้นให้ข้อมูลข่าวสารทางสื่อมวลชน
เป็นหลัก ต่อเมื่อการระบาดเริ่มขยายพื้นที่มากขึ้น
กระทรวงสาธารณสุข จึงมีการปรับยุทธศาสตร์
ในการดำเนินงาน โดยให้เน้นการสื่อสารเพื่อสร้าง
ความรู้ให้แก่ประชาชนมากขึ้น โดยให้มีการบูรณา
การสื่อทุกช่องทางเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชน
มากที่สุด

2. การรับรู้ของประชาชนกลุ่ม
เป้าหมาย กระทรวงสาธารณสุขมีการประเมินผล
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ กรณี
การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่
2009 โดยให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ประเมินผล
จำนวน 3 ครั้ง สรุปได้ว่า

ด้านการรับรู้ ประชาชนส่วนใหญ่
มีความรู้เรื่องการป้องกัน และดูแลตนเองเพิ่มขึ้น
จากการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ของกระทรวง
สาธารณสุขที่ ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ด้านความเชื่อมั่น ประชาชนมีความ
เชื่อมั่นรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขว่า
สามารถรับมือกับโรคไข้หวัดใหญ่ได้ แต่
ขณะเดียวกันก็ไม่เชื่อมั่นกระทรวงสาธารณสุข
เพราะข้อมูลข่าวสารที่กระทรวงสาธารณสุข
ประกาศออกมาค่อนข้างสับสน ไม่รู้ว่าโรคนี้อยู่
ในระดับร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง และไม่เห็น
รัฐบาลมีมาตรการ หรือการเตรียมความพร้อม
ในการรับมือกับโรคนี้ที่ชัดเจน

ทั้งนี้สามารถสรุปรูปแบบการสื่อสาร
สุขภาพ ของกระทรวงสาธารณสุข ในกรณี



การระบาดของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ได้ดังนี้

อภิปรายผลการศึกษา

1. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ซึ่งมีการตั้งคณะทำงานเพื่อการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล และคณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีหน้าที่เรียบเรียงเนื้อหาและข้อมูลที่ เป็นวิชาการให้เป็นข้อความ หรือเนื้อหาที่สามารถสื่อสารให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างง่าย และกำหนดสื่อและช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานนอกจากวัตถุประสงค์เรื่องความรวดเร็ว ในการตัดสินใจและการดำเนินงานแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เผยแพร่ออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของคันธรัตน์ มณีโชติ (2551) ศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม ซึ่งพบว่า องค์การเภสัชกรรมมีการใช้สื่อทุกสื่อในการ นำเสนอข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย และมีนโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสาร โดยยึดถือการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของอภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล (2547) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภาวะวิกฤต กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไขหวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข ที่พยายามสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องมาตรการป้องกันโรค รวมถึงลดความตื่นตระหนกของประชาชน โดยการให้ข้อเท็จจริงอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการจัดทำแผนการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขฯ จากการวิจัยพบว่ากระทรวงสาธารณสุข ไม่มีแผนการสื่อสาร

สุขภาพ ในกรณีการระบาดของโรคไขหวัดใหญ่ฯ เป็นการเฉพาะ แต่เป็นการปรับแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์จากกรณีอื่นๆ มาปรับใช้ ทำให้ขาดกิจกรรมสำคัญ เช่น แผนการดำเนินงาน แผนงบประมาณ และแผนบุคลากรซึ่งจะทำหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Kotalik (2005)¹² เรื่อง Preparing For an Influenza Pandemic: Ethical Issues โดยการตรวจสอบแผนการรับมือ การระบาดของโรคติดต่อ ในระบบทางเดินหายใจในสามประเทศประกอบด้วย แคนาดา อังกฤษและสหรัฐอเมริกา พบว่าหลายประเทศได้จัดทำแผนรับมือการระบาดของโรค แต่ยังขาดประเด็นสำคัญสำหรับกรณีการเกิดวิกฤต คือ บุคลากรและทรัพยากร ซึ่งต้องมีการจัดลำดับความสำคัญให้เหมาะสม และระบุแหล่งที่มาของทรัพยากรให้ชัดเจน หากเกิดการระบาดรุนแรง

2. รูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 กล่าวโดยสรุป การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 สามารถวิเคราะห์โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสาร เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม ซึ่งในกรณีการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุขเป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรต่อกลุ่ม คือการสื่อสารจากกระทรวงสาธารณสุขไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อบูม่งวัตถุประสงค์ให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องการป้องกันและดูแลตนเองจากโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสรุปตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารได้ดังนี้

1) แหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสารเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ตัวสาร ด้วยคุณลักษณะของผู้ส่งสารเอง⁸ ซึ่งความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมาจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of expertness) ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)⁹

ผู้ส่งสารในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 มีลักษณะเป็นองค์กรภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล โดยมีแกนหลักคือกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้น ในกรณีนี้ผู้ส่งสารจึงหมายถึงกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งหากวิเคราะห์ตามกรอบความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ก็ย่อมเป็นที่น่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นองค์กรที่มีบทบาทภารกิจในการดูแลเรื่องสุขภาพ ป้องกันและรักษาโรคให้กับประชาชนมีหน่วยงานหลักประกอบด้วย กรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นแม่งานหลักที่ดูแลเรื่องการระบาด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีหน้าที่ดูแลตรวจสอบและศึกษาลักษณะทางวิทยาศาสตร์ของโรค กรมการแพทย์ดูแลเรื่องการรักษากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รับผิดชอบการพัฒนาศักยภาพประชาชน โดยเฉพาะอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อให้เป็นกำลังหลักในการลงพื้นที่เคาะประตูบ้านให้ความรู้กับประชาชน ซึ่งหากพิจารณาจากองค์ประกอบดังกล่าว จึงเป็นข้อสนับสนุนที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ส่งสารเป็นอย่างยิ่ง

สาร/ข่าวสาร สถานการณ์การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 และความรู้เรื่องการป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ฯ และพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง

ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสารก็คือ การทำหน้าที่เราให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมาย และมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปสัญลักษณ์

ได้หรือไม่ นั่นก็ขึ้นอยู่กับผู้รับมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งผู้รับจะแสดงพฤติกรรมรับสารอย่างไร อย่างหนึ่งอันเป็นพฤติกรรมรับสารที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่ง ได้แก่ การอ่าน การฟัง การดู การสังเกต อย่างไรก็ตาม สิ่งที่จะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจในเนื้อหาสารมากขึ้นเพียงใด ก็มีส่วนประกอบที่ต้องพิจารณา 3 ประการ คือ รหัสของสาร อันหมายถึงภาษาหรือสัญลักษณ์ ซึ่งรหัสของสารในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ของกระทรวงสาธารณสุข คือ ภาษาไทย เช่น “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” “ขอความรู้สำหรับการป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ฯ” “ปิดปากจมูกเมื่อไอจาม..ป้องกัน การแพร่เชื้อโรคไข้หวัดใหญ่” นอกจากนี้ยังมีการใช้วัจนภาษา ในสื่อที่เผยแพร่แก่ประชาชน เช่น ภาพปิดปาก ปิดจมูก ภาพเด็ก ที่แสดงถึงความห่วงใยและบอกว่าเราต้องให้ความสำคัญดูแลเด็กหรือลูกของเรา เนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยง และยังรวมถึงการใช้สีเป็นสัญญาณเตือนเรื่องการระบาด คือ โปสเตอร์สีเขียวคืออยู่ในภาวะปกติ สีส้มแสดงถึงภาวะเฝ้าระวังต่อการเสี่ยงและสีแดง แสดงถึงอันตรายมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อสูง

2) เนื้อหาของสาร

โดยเนื้อหาสารประกอบด้วยเนื้อหาสารประเภทข้อเท็จจริง อันได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริง และสารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร ซึ่งสารประเภทข้อคิดเห็นยังแบ่งเป็น เชิงประเมิน เชิงแนะนำ ข้อสังเกต เชิงตัดสินใจ และแสดงอารมณ์ ในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 พบว่าเนื้อหาของสารที่ถูกนำเสนอในระยะแรกของการระบาดจะเป็นเรื่องข้อเท็จจริง คือ สถานการณ์การระบาด จำนวนผู้ป่วย ผู้เสียชีวิต แต่เมื่อเข้าสู่ระยะต่อมา สถานการณ์การระบาด

เข้าสู่ระดับ 6 ซึ่งถือว่ามีความรุนแรงมีผู้ติดเชื้อเสียชีวิต สารที่ถูกสื่อออกมาจากผู้ส่งจะเป็นสารประเภทข้อคิดเห็น โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน จะเป็นการแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์สถานการณ์ของผู้เชี่ยวชาญผู้รู้ ส่วนสารที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นความรู้จะได้รับการสื่อสารผ่านสื่อเฉพาะกิจเช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ คู่มือความรู้เป็นหลัก

3) การจัดสาร

การจัดสารที่ถูกเตรียมมาอย่างดี ทั้งในเรื่องการเรียบเรียง ลำดับความ ระดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา จะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ ซึ่งในการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข กรณีโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 นั้นจากผลการวิจัยพบว่า หากเป็นเรื่องความรู้ ในการดูแลและป้องกันตนเอง กระทรวงสาธารณสุขจะนำเสนอสารที่ได้รับการวิเคราะห์จาก War room และผ่านการเรียบเรียงให้เป็นข้อความสั้นกระชับโดย คณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ คือ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” และ “ปิดปากจมูกเมื่อไอ จาม” โดย “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” เป็นพฤติกรรมในการดูแลตนเอง ป้องกันการติดเชื้อ ส่วน “ปิดปากจมูกเมื่อไอ จาม” เป็นสารที่เน้นให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่แพร่เชื้อโรคแก่คนอื่นในสังคม ซึ่งเป็นสารหลักที่กระทรวงสาธารณสุขใช้ในการสื่อสารตลอดระยะเวลาของการระบาด จนถึงปัจจุบัน

ผู้รับสาร ประชาชนทั่วไป ประชาชนกลุ่มเสี่ยงและบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารของกระทรวงสาธารณสุขจะมีความเหลื่อมซ้อนกัน เป็นสองส่วนคือ

(1) กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยจากกระทรวงสาธารณสุข ที่ต้องการให้เกิดความรู้และนำมาสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดูแล

และป้องกันตนเองจากโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป กลุ่มเสี่ยงซึ่งหมายถึง ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้สูงอายุ เด็ก

(2) กลุ่มเป้าหมายที่กระทรวงสาธารณสุขมุ่งพัฒนา ศักยภาพและองค์ความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปถ่ายทอดแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ประกอบด้วย อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) อาสาสมัครแรงงานต่างด้าว (อสต.) เครือข่ายนักจัดรายการวิทยุกระจายเสียง, เจ้าหน้าที่สาธารณสุข, เครือข่ายสื่อมวลชน

ทั้งนี้ การที่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจะเกิดความรู้ ความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดขึ้นหรือไม่ขึ้น ต้องไปพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นในอันดับถัดไป

ช่องทางข่าวสาร สื่อสิ่งพิมพ์สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม และสื่อใหม่

ด้วยการสื่อสารของมนุษย์มีอยู่มากมายหลายประเภทด้วยกัน การสื่อสารจึงต้องเลือกใช้สื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมกับการสื่อสาร แต่ละประเภท และในการจัดแบ่งประเภทของสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ เช่น สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อระยะคน และถ้าแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงเป็นเกณฑ์ ก็จะประกอบด้วย สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อประสม ในการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาด ของโรคไขหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 มีการใช้สื่อเป็นสองส่วนคือ

- สารที่เป็นลักษณะข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์การระบาดนั้น จะใช้สื่อมวลชนเป็นหลัก โดยใช้การแถลงข่าวของ War room

- สารที่เป็นลักษณะข้อมูลความรู้ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้และพฤติกรรมสุขภาพ เพื่อการดูแลและป้องกันตนเอง จากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ไขผสมผสานตามความเหมาะสม คือ ไขสี่บุคคลคือ อาสาสมัครสาธารณสุขต่างดาว (อสด.) อสม. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข สำหรับการให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ โดยมีสื่อประกอบการสอนคือ ภาพพลิก ร่วมกับการใช้แผ่นพับ แผ่นปลิว คู่มือความรู้เรื่องโรคไข้หวัดใหญ่สำหรับประชาชน โดยมีอสม./อสด. และเจ้าหน้าที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเสร็จแล้วก็จะมอบแผ่นปลิว แผ่นพับ ให้กับประชาชนเพื่อนำไปอ่านต่อที่บ้าน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนทำความเข้าใจ ได้ละเอียดยิ่งขึ้น

สัมฤทธิ์ผล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ เพื่อป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่

การสื่อสารจะเกิดสัมฤทธิ์ผล ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สื่อ/ช่องทาง ในการสื่อสารกรณีโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ได้มีการสำรวจการรับรู้ของประชาชนในกรณีดังกล่าว ซึ่งผลการสำรวจ ทำให้พบว่า การสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข ยังขาดความน่าเชื่อถือในเรื่องเนื้อหาสาร โดยเฉพาะในระยะแรกที่เกิดการระบาด โดยมีปัจจัยหลักคือ การขาดองค์ความรู้ที่ถูกต้องเรื่องโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ทั้งองค์ความรู้เรื่องการระบาดและความรุนแรงของโรค ส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายว่าควรที่จะเปิดเผยข้อมูลความรู้รุนแรงหรือไม่ ทั้งนี้ องค์ความรู้ที่ไม่เพียงพอดังกล่าว เป็นผลอันเนื่องมาจากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 เป็นโรคอุบัติใหม่ ที่แม้ในต่างประเทศยังไม่มี ความชัดเจนด้วยเช่นกัน โดยผลจากการวิจัยพบว่า ในระยะแรกที่มีการระบาดในต่างประเทศ องค์การอนามัยโลกได้

ตั้งชื่อว่า โรค “Swine Flu” หรือไข้หวัดใหญ่สุกร ซึ่งนักวิชาการคาดการณ์โดยประมาณจากการสอบสวนโรคว่า อาจแพร่ระบาดจากสุกร ก่อนจะพบว่าเป็นไข้หวัดที่เกิดจากคนสู่คนเท่านั้น และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิดเอ เอช1 เอ็น1” หรือชื่อย่อว่า “ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009”

ข้อเสนอแนะ

1) ผู้ส่งสาร

กระทรวงสาธารณสุขควรมีการจัดทำแผนการสื่อสารในภาวะการระบาดของโรคที่ชัดเจนเพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ครอบคลุมทั้งแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้งบประมาณ

2) สาร/ข้อมูล

(1) ควรมีการจัดทำคลังข้อมูลและองค์ความรู้เรื่องโรคและการป้องกันโรคที่ชัดเจน และเพียงพอที่จะสื่อสารกับประชาชน โดยให้มีหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน

(2) ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลความรู้เรื่อง พฤติกรรมในการป้องกันโรคที่มีความชัดเจน ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ในการเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) ช่องทาง/สื่อ

(1) มีแหล่งและช่องทางการสื่อสารของข้อมูลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย

(2) การเผยแพร่สื่อเพื่อให้ความรู้ต้องกำหนดสื่อให้เหมาะสม กับคนแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

บรรณานุกรม

1. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สุขศึกษา (2551). การสื่อสารและการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร จำกัด.

2. คันธรัตน์ มณีโชติ (2551). กลยุทธ์การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
3. ธนวดี บุญลือ (2546). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
4. นัยนา หนูนิล (2543). การบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพ. ในการส่งเสริมสุขภาพ. สมจิต หนเจริญกุล, วัลลา ตันตโยทัย, และรวมพร คงกำเนิด(บรรณาธิการ), การส่งเสริมสุขภาพ. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
5. ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540). พฤติกรรมสุขภาพ. (เอกสารประกอบการสอน หน่วยที่ 74).นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
6. เมตตา วิวัฒนานุกุล (2548). การสื่อสารทางวัฒนธรรม.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
7. อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (2547). การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไขหวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข.รายงานเฉพาะบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
8. อภิสรา เกิดชูชื่น (2545). รูปแบบการสื่อสารของเครือข่ายวิทยุสมัครเล่นในภาวะวิกฤต.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
9. อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท (2549). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
10. Becker, M.H.(1974)ed.**The Health Belief Model and Personal Health Behavior**. Sanfrancisco : Society for Public Health Education.
11. Jandt, F.E. (1998). **Intercultural Communication: An Introduction**. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
12. Kotalik, J. (2005). **Preparing For an Influenza Pandemic: Ethical Issues**. Retrieved 7 May 2010 from http://www.hsph.harvard.edu/hcphp/files/Kotalik__Preparing_for_Pan_Flu_Ethical_Issues.pdf.