

ทำเนียบภาษาในการแถลงการณ์ของ
ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)
Language Register in the Center Statement of Crisis Communication
Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA)

ธวัช เวศตัน¹ และธนสิน ชุตินทรานนท์²

Thanasin Chutinthanon

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขในการสื่อสารภาวะวิกฤตของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เนื้อหา จากวิดิทัศน์การแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จำนวน 12 คลิป เผยแพร่ตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 ถึง เดือนกันยายน 2563 ผลวิจัยพบว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รัฐบาลได้มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ขึ้นมาเพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤตดังกล่าว ในการสื่อสารกับประชาชนนั้นทางศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีการใช้ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขในการแถลงข่าว เป็นศาสตร์ที่สร้างและขับเคลื่อนขบวนการของงานสาธารณสุข ส่งเสริม และสร้างเสริมด้วยการผสมผสานนิเทศศาสตร์ และสาธารณสุขศาสตร์ รวมทั้งศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพ อาทิ สังคมศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ เป็นต้น โดยมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติการและการดำเนินงาน ด้านสุขภาพอย่างรู้เท่าทัน ด้วยการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร และสุขภาพที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางของการสื่อสารสุขศึกษา การส่งเสริมและการสร้างเสริมสุขภาพ เป็นการสื่อสารสุขภาพไปยังประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ทำเนียบภาษา การวิเคราะห์เนื้อหา ศบค.

¹ นักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
student Master of Communication Arts, Chulalongkorn University.

² อาจารย์คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Lecturer Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University.

Abstract

This research study to analyze language register for communicating of Center for COVID-19 Situation Administration using a qualitative research method, content analysis from the video of the conference of the Prof., totaling 12 clips, which were published from May 2020 to September 2020, the results showed that when the pandemic crisis of the Coronavirus Disease 2019 occurred, the government had established a Center to Administrative Situation Management. The spread of the Coronavirus disease 2019 came up to manage the crisis. In communicating with the public, has used the medical language register and public health in a press release. This is the science that creates and drives the health education process, promotes and reinforces it through the integration of communication arts and public health sciences, as well as other health-related sciences such as social sciences, behavioral sciences, etc., that enhance operational and operational skills. knowledgeable health with the integration of communication knowledge and effective health according to health education communication guidelines health promotion and promotion by communicating health to people or related target groups

Keywords: COVID-19, language register, CCSA

บทนำ

ในปีพุทธศักราช 2563 ประชาคมโลกรวมทั้งประชาชนชาวไทยต้องประสบกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ COVID-19 ถือเป็นโรคอุบัติใหม่ที่จัดเป็นภาวะวิกฤตความมั่นคงรูปแบบหนึ่ง ปรากฏจำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ การระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อมิติทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างยิ่ง ในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม 2563 กว่า 200 ประเทศยืนยันพบผู้ติดเชื้อในประเทศ ด้านองค์การอนามัยโลก (WHO) ยืนยันการติดเชื้อจากมนุษย์สู่มนุษย์ (Human-to-Human Transmission) และได้มีการประกาศคำเรียกอย่างเป็นทางการว่า COVID-19 (Coronavirus Disease Starting in 2019) พร้อมประกาศให้การแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็น “การระบาดใหญ่” (Pandemics) ตามหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ 1) ไวรัสสามารถก่อให้เกิดการป่วยจนถึงเสียชีวิต 2) มีการติดต่อระหว่างคนสู่คน และ 3) การแพร่ระบาดลุกลามไปทั่วโลก (กองความมั่นคงระหว่างประเทศ, 2563: 49-58)

สำหรับประเทศไทยนั้น เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการประชุมเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ในประเทศไทยให้อยู่ในวงจำกัด ลดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ สร้างความตระหนักรู้เท่าทัน และเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการระบาดของโรคอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ตลอดจนประเมินสถานการณ์ เพื่อการบังคับใช้กฎหมายให้ตรงกับความรู้ความเข้าใจของปัญหาและวางมาตรการป้องกัน ควบคุมและช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม จึงมีมติมอบหมายให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วนในการบริหารสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น โดยให้คณะกรรมการอำนวยการเตรียมความพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ และศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย เรียกโดยย่อว่า "ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19" ขึ้นในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีตั้งอยู่ในทำเนียบรัฐบาลหรือสถานที่อื่นตามที่นายกรัฐมนตรีกำหนด และขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และแต่งตั้ง "คณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)" โดยมี นายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่าง ๆ ผู้บริหารสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นกรรมการ ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 76/2563 เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ลงวันที่ 16 มีนาคม 2563 (กระทรวงสาธารณสุข, ศูนย์ข้อมูลด้านข่าวสารด้านเวชภัณฑ์, 2563: ออนไลน์)

ในด้านการสร้างความเข้าใจและสร้างความร่วมมือจากประชาชนนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคการใช้สื่อบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจัดการภาวะความแตกต่าง และแตกตื่นจากการรับรู้ของสาธารณชน ต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์อย่างมีเอกภาพ และถูกต้อง ชัดเจน เป็นระบบภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาที่จำกัดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อประชาชนนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ดังที่ ธนสิน ชูตินทรานนท์ (2564: 192) ระบุว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤต คือการใช้สื่อบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจัดการสภาวะความแตกต่างและแตกตื่น จากการรับรู้ของสาธารณชน ต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์อย่างมีเอกภาพและถูกต้อง ชัดเจน เป็นระบบภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาที่จำกัดศูนย์บริหารสถานการณ์วิกฤตของภาครัฐจึงต้องเป็นผู้บัญชาการและจะต้องนำทีมทั้งในการบริหารจัดการสถานการณ์ และการสื่อสาร โดยในด้านการสื่อสารนั้นจำเป็นต้องมีการจัดการที่มีแผนงานให้รัดกุม รวบรวมข้อมูลทุกอย่างเข้ามาในศูนย์บัญชาการกลาง และสื่อสารสู่สังคมตามช่องทางที่มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญต้องเป็น "One Team One Voice" คือ สื่อสารให้ตรงกัน ข้อมูลไม่ขัดแย้งกัน และไม่ควรมีแหล่งสื่อสารมากกว่า 1 แหล่ง เพื่อให้เกิด Single Message ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะในช่วงนี้ประชาชนและสื่อมวลชน ควรได้รับข้อมูลชุดเดียวกัน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ลดความสับสน ที่สำคัญแก้ปัญหา

เรื่องข่าวลวงข่าวปลอมของผู้ที่เจตนาสร้างข่าวลวง รวมทั้งลดการสื่อสารคลาดเคลื่อนโดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งของสื่อมวลชน และประชาชนได้ด้วย ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารภาวะวิกฤต จะเกิดขึ้นได้ถ้ามีระบบการสื่อสารที่ดี ชัดเจน มีประสิทธิภาพ (อัจฉรา ปันทรานวงศ์, 2562) ยิ่งถ้าเป็นการสื่อสารจากทางรัฐบาล ต้องมีเอกสารหน่วยงานของรัฐที่มีตราครุฑ หรือทางการรับรอง เป็นการเน้นย้ำสัญลักษณ์สำคัญที่แสดงให้ประชาชนทราบว่า เป็นข้อมูลที่แท้จริงมีความถูกต้อง มีการกลั่นกรองข้อมูลมาแล้ว เนื่องจากในภาวะวิกฤตเช่นนี้สิ่งที่สังคม และประชาชนต้องการคือข่าวสาร ที่ถูกต้องเชื่อถือได้เพื่อนำไปปรับใช้เตรียมตัวในช่วงเวลาที่ไม่ปกติ ถ้าจัดการได้ย่อมช่วยลดความกังวล ให้กับประชาชนได้ด้วย กล่าวได้ว่าการมีศูนย์กลางข้อมูลของข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการนี้ได้ จึงมีความสำคัญที่สุดเพื่อให้ทุกคนเข้าถึงข่าวสารจากแหล่งเดียวเป็นหลัก มีความเป็นเอกภาพของข่าวสาร ส่งผลให้การบริหารสถานการณ์ง่ายขึ้น การให้ข้อมูลต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ ควรตรวจสอบ เนื้อหาแต่ละประเด็นให้เข้าใจตรงกัน และเน้นประโยชน์ของประชาชนผู้รับสาร หรือสมาชิกในสังคมนั้น เป็นสำคัญอันดับแรก

ในการสื่อสารเรื่องโรคระบาด เป็นเรื่องที่มีความจำเพาะทำให้ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) นั้นต้องเลือกใช้ทำเนียบภาษาเพื่อสื่อสารกับประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสื่อความเรื่องยากให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจง่ายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ประชาชน มักจะได้ฟังคำศัพท์ทางการแพทย์ที่เคยใช้กันแต่ในแวดวงการแพทย์และสาธารณสุข ได้กลายเป็นคำที่คนทั่วไปคุ้นเคย คำศัพท์เทคนิคหลายคำที่คณะแพทย์และผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขใช้ในการแถลงข่าวประจำวันตลอดเวลาที่ผ่านมาเริ่มเข้ามาอยู่ในบทสนทนาประจำวันของผู้คนที่ต่างเฝ้าติดตามสถานการณ์การระบาดอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทำเนียบภาษาด้านการแพทย์ และสาธารณสุขที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ดังกล่าว

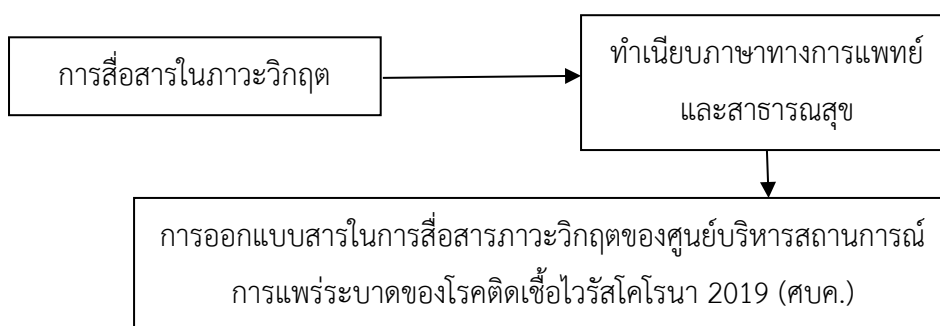
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขในการสื่อสารภาวะวิกฤตของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.)

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาทำเนียบภาษาในการสื่อสารภาวะวิกฤตของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ผู้วิจัยทำการศึกษาจากคลิปวิดีโอที่เผยแพร่โดยศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ในเฟซบุ๊กเพจ “ศูนย์ข้อมูลโควิด 19 (Informationcovid19)” โดยศึกษาข้อมูลตั้งแต่ช่วงระยะที่ 1 ถึงระยะที่ 6 หรือตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2563

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสื่อสารในภาวะวิกฤต หมายถึง การวางแผนการสื่อสารไว้ล่วงหน้าเพื่อป้องกันการเกิดภาวะวิกฤตรวมถึงการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อป้องกันการเกิดวิกฤต อาจมีการแต่งตั้งทีมที่ทำหน้าที่ในการสื่อสาร ผู้ที่ทำหน้าที่แถลงข่าวต่อสื่อมวลชน โดยเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น องค์กรจะทำตามแผนที่วางไว้ล่วงหน้า ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการสื่อสารของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ผ่านเฟซบุ๊กเพจ “ศูนย์ข้อมูลโควิด 19” เท่านั้น

ทำเนียบภาษา หมายถึง แบบภาษาที่สมาชิกทั่วไปในชุมชนภาษาหนึ่ง ๆ รับรู้ภายในชุมชนภาษาหนึ่ง ๆ เป็นเครื่องมือบ่งชี้คุณสมบัติและคุณค่าทางสังคมบางประการ รูปทางภาษาชุดหนึ่ง ๆ จะกลายเป็นแบบภาษาที่มีชื่อเรียกและสัมพันธ์กันแบบเหมารวมที่สังคมกำหนด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเข้าหมวดหมู่ของรูปสัญลักษณ์เป็นกรอบแนวคิดทางมานุษยวิทยา ภาษาศาสตร์ กล่าวถึงกระบวนการทางความหมายที่ทำให้ลักษณะการใช้ภาษากลายมาเป็นเครื่องบ่งชี้คุณสมบัติและคุณค่าทางสังคมบางประการ ในกระบวนการดังกล่าว รูปทางภาษาศาสตร์ชุดหนึ่ง ๆ จะกลายเป็นแบบภาษาที่มีชื่อเรียกและสัมพันธ์กับแบบเหมารวมที่สังคมกำหนด แบบภาษาที่เข้าหมวดหมู่แล้วจะสามารถนำไปใช้ในบริบททางพื้นที่ - เวลาที่หลากหลาย กระบวนการเช่นนี้นำไปสู่สิ่งที่นักภาษาศาสตร์สังคมเรียกว่า “ทำเนียบภาษา” เป็นแบบภาษาที่สมาชิกทั่วไปในชุมชนภาษาหนึ่ง ๆ รับรู้ภายในชุมชนภาษาหนึ่ง ๆ ทำเนียบภาษาต่าง ๆ จะมีตำแหน่งแห่งที่และลำดับชั้นทางสังคม การเมือง ที่ไม่เท่าเทียมกัน การเข้าหมวดหมู่ของรูปสัญลักษณ์ไม่ได้ใช้ประโยชน์เพียงเพื่อการศึกษาภาษาเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้ศึกษารูปสัญลักษณ์ประเภทอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น การศึกษาคำเรียกประเภทของบุคคล เนื่องจากกรอบแนวคิดดังกล่าวเน้นให้เห็นพลวัตของรูปสัญลักษณ์ ผู้ที่สนใจจึงต้องให้ความสำคัญต่อการเคลื่อนที่ของรูปสัญลักษณ์

จากบริบทการสื่อสารหนึ่งไปสู่อีกบริบทการสื่อสารหนึ่ง กรอบแนวคิดเรื่องการเข้าหมวดหมู่ของรูปสัทญะจะนำมาสู่คำถามวิจัยใหม่ ๆ และวิธีวิทยาที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเรื่องภาษาสังคมวัฒนธรรมในบริบทสังคมไทยทั้งในเชิงทฤษฎี และในเชิงระเบียบวิธีวิจัย (มจลินท์ สุดเจริญ, 2562: 209-251)

ทำเนียบภาษา หมายถึง การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสภาพทางสังคมของบุคคล อาทิ ภาษาที่ใช้ระหว่างหมอกับคนไข้ พ่อกับลูก การใช้ภาษาตามสถานการณ์ อาทิ ภาษาที่ใช้ในพิธี ภาษาที่ใช้ในการบรรยายในชั้นเรียน ฯลฯ และภาษาที่เกิดจากวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น ภาษาโฆษณา ภาษากฎหมาย ภาษานาฏศิลป์ และภาษาสังคม เป็นต้น ทำเนียบภาษาเหล่านี้จึงเรียกว่า “ภาษาเฉพาะกิจ” ตัวอย่างเช่นภาษาเพื่อขอบคุณ ขอโทษ ขออภัย ทักทาย อ้อล้า ถามเอาข้อมูล ฯลฯ ภาษาเฉพาะกิจที่เด่น ๆ ของไทย ได้แก่ ภาษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข่าวผู้ฟังให้เชื่อหรือคล้อยตามเรียกว่า ภาษาโฆษณา ภาษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงหรือรายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ เรียกว่า ภาษาข่าว ภาษาที่ใช้เพื่อกำหนด กฎเกณฑ์หรือระเบียบให้คนยึดถือปฏิบัติตาม เรียกว่า ภาษากฎหมาย ภาษาที่ใช้เสนอความจริงอย่าง ชัดเจน ไม่มีอคติ เรียกว่า ภาษาวิทยาศาสตร์ และภาษาที่ใช้เพื่อการค้าขาย หรือดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เรียกว่า ภาษาธุรกิจ เป็นต้น (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2545) ทำเนียบภาษาเป็นศัพท์เฉพาะที่ใช้ในแขนงวิชาภาษาศาสตร์สังคมมักไม่เป็นที่รู้จัก หรือใช้ทั่ว ๆ ไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งอาจใช้คำว่า “ภาษา” แทน “ทำเนียบภาษา” เช่น ใช้คำว่า “ภาษาโฆษณา” “ภาษากฎหมาย” ทั้ง ๆ ที่หมายถึง “ทำเนียบภาษาโฆษณา” “ทำเนียบภาษากฎหมาย” ทำเนียบภาษาที่มีความสำคัญต่อการใช้ภาษามาก เพราะการใช้ทำเนียบภาษาไม่เหมาะสมตามสถานการณ์อาจทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ เช่น การใช้ภาษานวนิยายในวงการธุรกิจ หรือ การใช้ภาษาโฆษณาในการเขียนกฎหมายย่อมทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารอย่างแน่นอน ดังนั้นทำเนียบภาษาต้องเลือกให้ถูกสถานการณ์ด้วย มิฉะนั้นจะเป็นการใช้ภาษาไม่เหมาะสม

ทำเนียบภาษาทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นทำเนียบภาษาเฉพาะกิจประเภทหนึ่ง การใช้ภาษาในทางการแพทย์จะมีข้อแตกต่างจากการใช้ภาษาทั่วไป คือ มีการใช้คำภาษาต่างประเทศมาปะปนกับภาษาไทย ทั้งนี้เพราะศัพท์เทคนิคทางการแพทย์เป็นอันมากมีรากฐานมาจากคำภาษาต่างประเทศ แม้จะมีความพยายามบัญญัติศัพท์มาใช้ก็ยังไม่ทันการหรือยังมีไม่พอใช้และศัพท์บัญญัติบางคำก็ยังไม่ได้รับความนิยมใช้กันแพร่หลาย นอกจากนี้บางครั้งก็ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อมิให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลของผู้ป่วย ถือว่าเป็นความลับทางการแพทย์ โดยการทับศัพท์ ใช้สำหรับคำที่หาคำไทยที่เหมาะสมไม่ได้ คำที่มีความหมายยืดยาว ถ้าจะใช้คำไทยก็จะต้องใช้หลายคำมาผสมกัน และคำที่มีความหมายหลายอย่างต่าง ๆ กัน วิธีการทับศัพท์ของราชบัณฑิตยสถาน คือให้ถอดอักษรในภาษาเดิมพอควรแก่การแสดงที่มาของศัพท์ และให้เขียนในรูปที่จะอ่านได้สะดวกในภาษาไทย ส่วนการบัญญัติศัพท์ เป็นการกำหนดศัพท์ใหม่ ประดิษฐ์คำ ผสมคำ แปลงคำ หรือแปลงคำจากคำ

ที่มีอยู่เดิม รวมทั้งการถ่ายคำจากภาษาอื่นด้วย การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษปนในภาษาไทยจะใช้ให้น้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น จะใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษต่อเมื่อเป็นศัพท์เทคนิค ไม่ควรใช้ศัพท์สามัญที่มีคำไทยอยู่แล้ว เช่น ภาวะอาหาร อาเจียน ปัสสาวะ คำนามภาษาอังกฤษที่ปนกับภาษาไทยจะใช้ในรูปเอกพจน์เท่านั้น หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นกริยา เพราะจะมีปัญหาเรื่องกาล (Tense) และการเติม s เมื่อประธานเป็นบุรุษที่สามเอกพจน์ ควรเปลี่ยนไปใช้ในรูปแบบจะสะดวกกว่า ขึ้นต้นคำภาษาอังกฤษด้วยอักษรตัวตาม (Small Letter) ยกเว้นเป็นชื่อเฉพาะ หลีกเลี่ยงการขึ้นต้นประโยคด้วยคำภาษาอังกฤษ เพราะจะเกิดปัญหาว่าต้องใช้อักษรตัวนำ (Capital Letter) ขึ้นต้นประโยคด้วยหรือไม่ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ภาควิชาสถิติศาสตร์และนรีเวชวิทยา, 2558: ออนไลน์)

หลักการเขียนและการพูดทางการแพทย์ ถูกลักษณะคือ เนื้อความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย สั้นไม่เยิ่นเย้อแต่ได้ใจความสมบูรณ์ ตัวสะกดถูกต้อง ภาษาสุภาพ การใช้ภาษาที่ไพเราะสละสลวย จะช่วยให้รายงานน่าอ่านยิ่งขึ้น แต่มีความสำคัญเป็นรอง การนำเสนอผู้ป่วยถือหลักเช่นเดียวกับการเขียน และที่สำคัญคือต้องออกเสียงให้ถูกต้อง มิฉะนั้นอาจทำให้เข้าใจความหมายผิดได้ ข้อบกพร่องที่พบได้บ่อยคือ การเลือกใช้คำภาษาไทยไม่เหมาะสม ได้แก่ การใช้ภาษาปาก (เช่น ต้มเหล้าวันละ "กลม") การใช้คำย่อ คำกร่อน และคำสแลง และการใช้คำภาษาอังกฤษอย่างไม่ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้องในการเขียน และการพูดทางการแพทย์ ได้แก่ การใช้คำภาษาอังกฤษมากเกินไปโดยไม่จำเป็น การใช้คำภาษาอังกฤษหรืออังกฤษปนไทยอย่างไม่ถูกต้อง การใช้คำกร่อน การออกเสียงไม่ถูกต้องชัดเจน และการอ่านออกเสียงผิด ในยุคปัจจุบันภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นในโลกวิทยาศาสตร์ การแพทย์ ส่วนภาษาไทยก็เป็นสิ่งจำเป็นในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ภายในประเทศรวมทั้งประชาชนทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากคลิปวิดีโอทัศนของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้ออกแถลงการณ์ หรือชี้แจงถึงมาตรการในแต่ละระยะ ในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จำนวน 12 คลิป เผยแพร่ตั้งแต่ช่วงประกาศพระราชกำหนดฉุกเฉินระยะที่ 1 ถึง ระยะที่ 6 หรือตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 ถึง เดือนกันยายน 2563 โดยเลือกจากยอดผู้เข้าชมสูงสุดในแต่ละช่วง ช่วงละ 2 คลิป รวมทั้งหมด 12 คลิปวิดีโอทัศน นำมาวิเคราะห์ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขในการสื่อสารภาวะวิกฤตของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญในคณะทำงานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

จากเนื้อหาคลิปวิดีโอทัศนทัศน์ของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เผยว่าในการแถลงข่าวมีการใช้ทำเนียบภาษาด้านการแพทย์ และสาธารณสุขโดยโฆษก และผู้บริหารกระทรวง ส่วนใหญ่เป็นแพทย์ ใช้ในการแถลงข่าวการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ทำให้ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขที่เคยใช้กันแต่ในแวดวงทางการแพทย์กลายเป็นคำที่ประชาชนทั่วไปคุ้นเคย โดยคำศัพท์เทคนิคหลายคำที่คณะแพทย์ และผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขใช้ในการแถลงข่าวประจำวันตลอดเวลา ที่ผ่านมารวมเข้ามาอยู่ในบทสนทนาประจำวันของผู้คนที่ต่างเฝ้าติดตามสถานการณ์การระบาดอย่างใกล้ชิด จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในคลิปทัศนทัศน์ทั้ง 12 คลิป ในการวิจัยพบว่ามีคำทางการแพทย์ที่เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่สำคัญมีดังนี้

1. PUI = ผู้ป่วยเข้าเกณฑ์สอบสวนโรค

"พียูไอ" ย่อมาจาก Patient Under Investigation หมายถึง ผู้ป่วยเข้าเกณฑ์สอบสวนโรค คือ คนที่มีอาการและประวัติเสี่ยงต้องได้รับการตรวจหาเชื้อ

2. Super Spreader = ผู้ที่แพร่เชื้อออกเป็นวงกว้าง / Cluster = ผู้ติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน

โดยเฉลี่ยแล้วผู้ติดเชื้อหนึ่งคนจะแพร่เชื้อไปยังคนอื่นได้ประมาณ 2 คน แต่สำหรับ Super Spreader จะสามารถแพร่เชื้อไปได้หลายเท่า หรือมากกว่า 20 คน สำหรับในประเทศไทย การแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง (Super Spreading) เกิดขึ้นใน Cluster หรือกลุ่มสนามมวย และ Cluster สถานบันเทิง ยังคงพบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. Droplets = ละอองฝอยของสารคัดหลั่ง / Airborne = ทางอากาศ

เนื่องจากโรคโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ ในช่วงแรกจึงยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าสามารถติดต่อกันได้อย่างไร ต่อมาเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ยืนยันว่าเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ติดต่อกันจากการที่ผู้ติดเชื้อไอ จาม หรือพูด ทำให้คนอื่น ๆ ในระยะไม่เกิน 1 เมตร หายใจเอาละอองฝอยของสารคัดหลั่ง (Droplets) เข้าไป ละอองฝอยมีน้ำหนักมากกว่าที่จะลอยไปในอากาศได้ จึงไม่ติดต่อกันผ่านทางอากาศหรือ Airborne โดยเชื้อจะตกลงบนพื้นผิวต่าง ๆ เช่น ราวจับ และหากนำมือไปสัมผัส แล้วนำมาสัมผัสใบหน้า ตา จมูก จึงมีความเสี่ยงติดเชื้อได้ จึงควรล้างมือบ่อย ๆ

4. Swab = เก็บตัวอย่างส่งตรวจ

การเก็บตัวอย่างส่งตรวจห้องปฏิบัติการมีชื่อภาษาอังกฤษว่า Specimen Collection ส่วนสาเหตุที่เรียกกันว่า "Swab" เนื่องจากเป็นการใช้ไม้ป้าย โดยวิธีการเก็บส่งตรวจของโรคโควิด-19 แพทย์จะนำไม้สอดเข้าไปในจมูกเพื่อเก็บสารคัดหลั่งจากหลังโพรงจมูก (Nasopharyngeal Swab) และไม่เก็บตัวอย่างอีกอันหนึ่งสำหรับนำไปป้ายในคอ (Throat Swab)

5. Herd Immunity = ภูมิคุ้มกันหมู่

ภูมิคุ้มกันหมู่ คือ ภาวะที่ประชากรส่วนมากของสังคมมีภูมิคุ้มกันโรค ทั้งที่เกิดจากการติดเชื้อและรักษาหายดีจนร่างกายรับเชื้ออีกไม่ได้ หรือการฉีดวัคซีน เมื่อสัดส่วนของประชากรที่มีภูมิคุ้มกันโรครวมกันพอ จะช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคตได้

6. Social Distancing = เว้นระยะห่างจากสังคม / Quarantine = การกักกันเพื่อสังเกตอาการเริ่มป่วย

การเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing เป็นมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขแนะนำ เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยไม่ไปที่มีผู้คนแออัด หรือหากจำเป็นก็ควรเว้นระยะจากผู้อื่น 1-2 เมตร ส่วนคำว่า Quarantine หมายถึง การกักกันเพื่อสังเกตอาการเริ่มป่วย คำนี้จะใช้เฉพาะผู้ที่เข้าข่ายเสี่ยงติดโรค เช่น กลับจากต่างประเทศหรือมีประวัติใกล้ชิดกับผู้ป่วย แม้ยังไม่มีอาการ แต่ควรกักกันตัวเองในระยะพักตัวของโรคเพื่อดูอาการราว 14 วัน ป้องกันการไปแพร่เชื้อโดยไม่รู้ตัว

สำหรับการ Quarantine มีอยู่ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ

1) Home Quarantine คือ การให้ผู้ที่เข้าข่ายเสี่ยงกักกันที่บ้าน มาตรการนี้ในไทยบังคับทั้งนักท่องเที่ยวและชาวไทยผู้ที่เดินทางมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยง กักกันตัว 14 วันที่บ้านหรือโรงแรม โดยให้ใช้แอปพลิเคชันในการติดตามตัว

2) State Quarantine คือ การกักกันโรคที่ศูนย์ควบคุมโรค เป็นหน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้น ใช้เป็นที่กักกันโรคคนไทยที่กลับจากอู่ฮั่นและแรงงานไทยที่กลับจากเกาหลี

3) Local Quarantine คือ การกักกันโรคในท้องถิ่น โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ ก่อนหน้านี้นี้เคยมีการตั้งศูนย์กักกันโรคในหลายจังหวัด แต่มีคำวิพากษ์วิจารณ์เรื่องอุปกรณ์และการจัดสถานที่

7. PPE = อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล

อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล หรือ Personal Protective Equipment (PPE) มีชื่อเรียกเล่น ๆ ว่า "ชุดหมี" เนื่องจากต้องใส่คลุมทั้งตัว มี Face Shield หรือแผ่นพลาสติกป้องกันใบหน้า และหน้ากากอนามัยชนิดป้องกันฝุ่นละอองขนาดเล็ก N95 รวมไปถึงใส่ถุงมือถุงเท้าอย่างมิดชิด

8. Rapid Test = ชุดตรวจเร็ว

ท่ามกลางจำนวนผู้ป่วยเข้าเกณฑ์ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จำนวนห้องปฏิบัติการในการตรวจยืนยันอาจมีไม่เพียงพอ และใช้เวลาในการตรวจค่อนข้างนาน จึงมีการพัฒนาชุดตรวจเร็วขึ้น ปัจจุบันมีห้องปฏิบัติการตรวจโควิด-19 ที่ผ่านการประเมินของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แล้ว

9. Negative Pressure Room = ห้องความดันลบ

ห้องความดันลบ คือ ห้องที่มีความดันอากาศภายในห้องต่ำกว่าภายนอก เมื่อเปิดประตูห้อง อากาศภายนอกจะมีความดันอากาศสูงกว่า ส่งผลให้อากาศภายในห้องหรือเชื้อไวรัสไม่ไหลออกไปนอกห้อง

10. Cohort Ward = หอผู้ป่วยรวมแยกโรค / Hospitel = หอผู้ป่วยเฉพาะ

เพื่อเป็นการรองรับผู้ป่วยในระยะเวลาที่มีการแพร่ระบาดเพิ่มมากขึ้น จึงมีการเตรียมหอผู้ป่วยรวมแยกโรค หรือ Cohort Ward ทั้งที่อยู่ในโรงพยาบาลหรือในสถานที่อื่น เช่น มหาวิทยาลัย ศาลากลางจังหวัด และโรงแรม ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมถึงต่างจังหวัด โดยมีมาตรการให้ผู้ติดเชื้อเมื่ออยู่ในโรงพยาบาลนาน 2-7 วันเพื่อเฝ้าดูอาการ หากมีอาการไม่รุนแรง สามารถย้ายผู้ติดเชื้อไปพักรักษาตัวในโรงพยาบาลสนามหรือหอผู้ป่วยเฉพาะ (Hospitel) ที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้จนครบ 14 วัน นับจากวันที่ตรวจพบเชื้อ เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนเตียงในโรงพยาบาลสำหรับผู้ป่วยรายใหม่ และผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง

ตารางที่ 1 การสื่อสารสุขภาพโดยใช้คำศัพท์เทคนิคในการสื่อสารผ่านทางวีดิทัศน์

คำศัพท์เทคนิคด้านสุขภาพ	ลำดับรายการวีดิทัศน์											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ผู้ป่วยเข้าเกณฑ์สอบสวนโรค	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓		✓
2. ผู้ที่แพร่เชื้อออกเป็นวงกว้าง	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
3. ละอองฝอยของสารคัดหลั่ง	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. เก็บตัวอย่างส่งตรวจ	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓
5. ภูมิคุ้มกันหมู่	✓			✓	✓	✓			✓	✓		✓
6. เว้นระยะห่างจากสังคม	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
8. ชุดตรวจเร็ว	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. ห้องความดันลบ		✓	✓	✓	✓			✓			✓	
10. หอผู้ป่วยเฉพาะ	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	

จากตารางที่ 1 พบว่า การสื่อสารสุขภาพโดยใช้ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขในการสื่อสารผ่านทางวีดิทัศน์ที่ทีมโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ใช้ในการแถลงข่าว จึงนับเป็นศาสตร์ที่สร้างและขับเคลื่อนขบวนการของงานสุขศึกษา ส่งเสริมและสร้างเสริม ด้วยการผสมผสานนิเทศศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์รวมทั้งศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพ อาทิ สังคมศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ เป็นต้น ที่คอยเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติการและการดำเนินงาน ด้านสุขภาพอย่างรู้เท่าทัน (Health Literacy) ด้วยการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้

ด้านการสื่อสาร และสุขภาพที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางของการสื่อสารสุขภาพ การส่งเสริมและการสร้างเสริมสุขภาพ

อภิปรายผล

การสื่อสารสุขภาพโดยใช้ทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขในการสื่อสารผ่านทางวีดิทัศน์ที่ทีมโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ใช้ในการแถลงข่าว ทำให้คำในทำเนียบภาษาทางการแพทย์ และสาธารณสุขนั้นเข้าใจง่ายขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไป เป็นศาสตร์ที่สร้างและขับเคลื่อนขบวนการของงานสุขภาพ ส่งเสริม และสร้างเสริม ด้วยการผสมผสาน นิเทศศาสตร์ และสาธารณสุขศาสตร์รวมทั้งศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพ อาทิ สังคมศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ เป็นต้น ที่คอยเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติการและการดำเนินงาน ด้านสุขภาพอย่างรู้เท่าทัน (Health Literacy) ด้วยการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร และสุขภาพที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางของการสื่อสารสุขภาพ การส่งเสริมและการสร้างเสริมสุขภาพ โดยการสื่อสารสุขภาพไปยังประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง มีความสำคัญมากเพื่อบุคคลเหล่านั้นจะสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้องทำให้มีสุขภาพอนามัยดีไม่ต้องเจ็บป่วยจากการติดเชื้อ มีผลดีทางด้านเศรษฐกิจของตนเองและครอบครัว ตลอดจนส่งผลต่อการประหยัดงบประมาณในค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษาพยาบาล จะเห็นว่าการสื่อสารสุขภาพนี้ได้เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) และ ข้อความหรือสาร (Message) ที่ส่งออกไป กลุ่มเป้าหมายเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม การเข้าไปมีส่วนร่วมจะสร้างการจดจำได้ดี ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารด้วยตนเอง (Active Information Seeker) องค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารสุขภาพเหล่านี้จึงมีความสำคัญที่จะทำให้ประชาชนผู้มาติดตามเพจของศูนย์บริหารสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) คล้อยตามพร้อมนำไปปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสุขภาพได้ดียิ่งขึ้น และช่วยป้องกันการระบาดของโรคได้เมื่อเกิดการระบาดของโรคร้ายใหม่ ๆ ขึ้น การมีความรู้และทักษะในการสื่อสารจะมีความสำคัญไม่แพ้การมีช่องทางการสื่อสารที่ดี การสื่อสารด้านสุขภาพสามารถช่วยกระจายข่าวข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมอบความรู้ให้แก่ประชาชน ช่วยทำให้ประชาชนรู้วิธีหลีกเลี่ยงป้องกัน ลดความตื่นตระหนกของประชาชนเมื่อประชาชนมีความรู้ในการหลีกเลี่ยง ป้องกัน มีการร่วมมือที่ดี การระบาดของโรคก็อาจมีจำนวนผู้ติดเชื้อน้อยลงหรือถึงขั้นยุติการระบาดของโรคลงได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

ในการสื่อสารภาวะวิกฤตที่ถูกต้องและเหมาะสมในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือเมื่อเกิดภาวะวิกฤตอื่น ๆ นั้นมีความจำเป็นเร่งด่วนและเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤต โดยการสื่อสารจะต้องมาจากแหล่งเดียวอย่างเป็นทางการ จะสามารถควบคุมความถูกต้อง

ของเนื้อหา สร้างความชัดเจนในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการ คือ (1) การบริหารจัดการสื่อสารแบบรวมศูนย์มีโฆษกหลักที่น่าเชื่อถือ เชื่อมข้อมูลกันก่อนการสื่อสาร (2) ข้อความเดียวกัน ต้องไม่ขัดแย้งกันเชื่อมกันทุกส่วนภาคบริหารและภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เน้นย้ำคำสำคัญบ่อย ๆ มีทิศทางที่ชัดเจน (3) การตรวจสอบประเด็น ว่าคนกังวลเรื่องอะไรเพื่อ ว่าคนกังวลเรื่องอะไรเพื่อสยบข่าวลือแก้ Fake News (4) มีข้อมูลนำเสนอผ่านโซเชียลมีเดียในประเด็นเดียวกัน เช่น อินโฟกราฟฟิก ข้อมูลส่งให้ Influencers ให้แชร์ต่อง่าย ๆ มีพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม/ติดต่อสอบถาม (5) เข้าใจง่าย แบ่งประเด็นชัดเจนตรงประเด็นตรงไปตรงมาใช้อินโฟกราฟฟิก หรือภาพประกอบเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้นเชื่อถือ (6) กระจายข้อความโดยไม่ถูกบิดเบือนผ่านสื่อมวลชนและช่องทางต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้าถึงได้ในวงกว้าง มีศูนย์ข้อมูลทางการให้คนติดต่อสอบถามได้ง่าย

การนำองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร และทำเนียบภาษาด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางของการสื่อสารสุขศึกษา การส่งเสริมและการสร้างเสริมสุขภาพ โดยการสื่อสารสุขภาพไปยังประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องนั้นมีความสำคัญมาก เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ทำให้มีสุขภาพอนามัยดีไม่ต้องเจ็บป่วยจากการติดเชื้อจากโรคระบาด มีผลดีทางด้านเศรษฐกิจของตนเองและครอบครัว ตลอดจนส่งผลต่อการประหยัดงบประมาณในค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษาพยาบาลอีกด้วย

2. ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปเห็นว่าควรทำการศึกษาวิจัยผลการดำเนินงานของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นที่ประจักษ์ ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ของ ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ทักษะคติที่มีต่อการนำเสนอสื่อของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชภัณฑ์ (2563). **การจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์**

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19). ค้นเมื่อ มิถุนายน 1, 2564,

จาก <http://dmsic.moph.go.th/index/detail/8064>

กองความมั่นคงระหว่างประเทศ. (2563). สถานการณ์ความมั่นคงระหว่างประเทศภายหลังการระบาด

COVID-19. **วารสารมุมมองความมั่นคง, 4** (1), 49-58

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา. (2558). **การใช้ภาษาในการเขียนและ**

การพูดทางการแพทย์. ค้นเมื่อ มิถุนายน 1, 2564, จาก [https://w1.med.cmu.ac.th/obgyn/](https://w1.med.cmu.ac.th/obgyn/index.php?option=com_content&view=article&id=1073:2015-01-05-10-30-30&catid=127&Itemid=1010)

[index.php?option=com_content&view=article&id=1073:2015-01-05-10-30-](https://w1.med.cmu.ac.th/obgyn/index.php?option=com_content&view=article&id=1073:2015-01-05-10-30-30&catid=127&Itemid=1010)

[30&catid=127&Itemid=1010](https://w1.med.cmu.ac.th/obgyn/index.php?option=com_content&view=article&id=1073:2015-01-05-10-30-30&catid=127&Itemid=1010)

มูจลินท์ สุดเจริญ. (2562). การเข้าหมวดหมู่ของรูปสัญลักษณ์: แนวคิดทางมานุษยวิทยาภาษาศาสตร์.
วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ, 26 (1), 209-251.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง
และการพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจฉรา ปันทรานวงค์. (2562). เจาะ ‘กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤต’ ลดความสับสนพหุชาติ
ฝ่าวิกฤตโควิด-19 ไปด้วยกัน. ค้นเมื่อ มิถุนายน 1, 2564, จาก [https://www.salika.co/
2020/04/05/communication-crisis-management-fight-covid-19/](https://www.salika.co/2020/04/05/communication-crisis-management-fight-covid-19/)

