

## การสื่อสารข่าวกับผู้สูงอายุในภาวะการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 Older people received news during the pandemic of coronavirus disease 2019 (COVID-19)

Received: 5 April 2020  
Revised: 29 April 2020  
Accepted: 29 April 2020

พัชราวรรณ ศรีศิลปนนท์<sup>1</sup>, อติศักดิ์ จำปาทอง<sup>2</sup>, สิริพร สาสกุล<sup>3</sup>

<sup>1</sup>คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

<sup>2</sup>คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

<sup>3</sup>คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Patcharawan Srisilapanan<sup>1</sup>, Adisak Champathong<sup>2</sup>, Siriporn Sasakul<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Dentistry, Nation University

<sup>2</sup>Faculty of Communication Arts, Nation University

<sup>3</sup>Faculty of Dentistry, Western University

### Abstract

Older people received news during the pandemic of coronavirus disease 2019 (COVID-19) through various media. Beside traditional media encompasses that of television, newspaper and radio, digital media and social media through LINE, facebook or Twitter have become more popular among older people during the COVID-19. Pandemic of COVID-19 is considered as bad news which might affect older people psychologically. There are several factors which influenced the level of news perception in older people such as social support, health literacy or cognitive function. The example of the communication during COVID-19 is given. Health personnel, family and caregiver should be able to convey news properly to older people in order for them to take care of themselves.

**Keywords:** communication, media, COVID 19, older people

การรับรู้ข่าวสารเชิงร้ายในผู้สูงอายุในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่การระบาดของโรคทวีความรุนแรงและกระจายเป็นวงกว้างทั่วประเทศไทย เริ่มมีการรายงานเกี่ยวกับผู้ติดเชื้อจากประเทศจีน ในช่วงระยะแรกของการระบาดของจีนผ่านทางสำนักข่าวต่างๆ มีการนำเสนอข่าวหรือบทความเป็นภาษาไทย ผ่านทางสื่อต่างๆ ทั้งทางโทรทัศน์ ทางสื่อออนไลน์ มีการรายงานว่าร้อยละ 80.4 ของผู้ติดเชื้อของจีนไม่แสดงอาการที่รุนแรง ขณะที่ผู้ติดเชื้อร้อยละ 13.8 มีอาการป่วยรุนแรง และร้อยละ 4.7 อยู่ในขั้นวิกฤต โดยกลุ่มอายุที่มีอัตราการเสียชีวิตสูงสุดคือ กลุ่มที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป เฉลี่ยร้อยละ 14.8 เมื่อแยกตามอายุพบว่า

ยังไม่มีกรณีเสียชีวิตจากโรคโควิด-19 ในกลุ่มเด็กอายุไม่เกิน 9 ปี ส่วนกลุ่มผู้ติดเชื้อที่อายุต่ำกว่า 39 ปี มีอัตราการเสียชีวิตอยู่ที่ร้อยละ 0.2 โดยอัตราการเสียชีวิตจะเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับในกลุ่มผู้มีอายุ 40 ปี (ร้อยละ 0.4), 50 ปี (ร้อยละ 1.3), 60 ปี (ร้อยละ 3.6) และ 70 ปี (ร้อยละ 8) (The Novel Coronavirus Pneumonia Emergency Response Epidemiology Team, 2020)

ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุข รายงานสถานการณ์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563 ว่าผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน แต่จากการวิเคราะห์ของกรมควบคุมโรค กลุ่มที่มีอัตราเสียชีวิตมากที่สุด

ผู้รับผิดชอบบทความ

สิริพร สาสกุล

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

อีเมล : pokkk081@yahoo.co.th

Corresponding author

Siriporn Sasakul

Faculty of Dentistry, Western University

E-mail : pokkk081@yahoo.co.th

แต่จำนวนป่วยไม่มาก คือกลุ่มอายุ 70 ปีขึ้นไป อัตราการเสียชีวิตร้อยละ 12 ผู้ที่อายุมากกว่า 80-89 ปี มีอัตราการเสียชีวิตร้อยละ 24 สำหรับผู้สูงอายุในช่วงโควิด 19 ระบาด แม้สภาพร่างกายดูเหมือนปกติ แต่พลังสำรองร่างกายน้อยกว่ากลุ่มวัยอื่น จึงมีโอกาสป่วยรุนแรงและเสียชีวิตสูงกว่ากลุ่มวัยอื่น (บางกอกบิสนิวส์, 2020) นอกจากนี้การรายงานข่าวของช่องข่าวไทยพีบีเอส เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2563 เนื้อความว่า กรมการแพทย์ออกแนวทางการดูแลผู้สูงอายุในช่วงที่มีการระบาดของเชื้อโควิด-19 เน้นจัดระยะห่าง จัดผู้ดูแลหลัก และไม่ออกนอกบ้านในช่วงการระบาดเนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะมีโอกาสเสียชีวิตมากกว่าคนทั่วไป เนื่องจากสภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรง ภูมิคุ้มกันลดลงตามวัย โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคปอดเรื้อรัง โรคไตเรื้อรัง โรคหัวใจ และหลอดเลือด โรคมะเร็ง เป็นต้น (ข่าวไทยพีบีเอส, 2563)

ข่าวสารเกี่ยวกับผู้ติดเชื้อและกระบวนการรักษาขยายวงกว้าง ชาวต่างชาติจึงเข้าชาย ชาวร้าย ซึ่งหมายถึงชาวในทางลบ ชาวที่สร้างความตื่นตระหนก ตื่นกลัว เกิดกระแสความหวาดกลัว อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางกายและส่งผลให้คนในสังคมวิตกกังวลจนสภาพจิตใจไม่เป็นสุขได้ (Baig et.al, 2018, Biszar et.al., 2019) ปัจจุบันข่าวมาจากหลายแหล่ง ส่วนใหญ่คือสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อที่ส่งต่อไปได้เร็วที่สุดคือสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งหลายๆข่าวไม่เป็นจริง เป็นข่าวที่ก่อให้เกิดความกลัว ความตระหนก เมื่อถูกแปลงเป็นข้อมูลส่งต่อให้ผู้สูงวัย มีโอกาสสร้างความตื่นตระหนก ความกลัววิตกกังวล ได้

ในทางจิตวิทยา แนวความคิดแบบภวนิยม (Existentialism) เชื่อว่ามนุษย์ควบคุมพฤติกรรมของตนเอง และมีเสรีภาพในการเลือกดำเนินชีวิตของตนเอง มีอนาคตและกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัญหาของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลรู้สึกว่าตนถูกคุกคาม ไม่มีเสรีภาพ รู้สึกว่าตนไม่มีอนาคต ไม่มีจุดมุ่งหมาย และเกิดจากความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดความกังวลที่ต้องเลือกเมื่อมนุษย์ตกอยู่ในสถานการณ์ที่คลุมเครือหรือมีอันตราย (Subme, 1990) มนุษย์จะมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาและใช้วิจารณญาณเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เหตุผลเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พฤติกรรมของบุคคล มีประสิทธิภาพ ปัญหาในการปรับตัว

เกิดจากไม่สามารถสนองความต้องการของตนเอง ทำให้เกิดแนวโน้มที่จะบิดเบือนสภาพความเป็นจริง (Chaisang, et al., 2018) มนุษย์จึงมักจะแสวงหาข้อมูล เพื่อหาคำตอบที่ในประเด็นที่แต่ละคนกลัว เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและหาทางออกให้มากที่สุด คนเรามักมีความเชื่อส่วนตัวอยู่แล้ว และมักเลือกรับข้อมูลที่สอดคล้องกับความเชื่อเดิมหรือประสบการณ์เดิมของตน ขาดการพิจารณารอบด้าน ไม่ตรวจสอบความถูกต้อง

นอกจากนี้อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อในการรับรู้ข่าวสารในปัจจุบันคือ ปริมาณข่าวสารจำนวนมากที่ถาโถมเข้ามาถึงเราในแต่ละวัน ทำให้การคัดกรองทำได้ยากมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในโลกสังคมออนไลน์ปัจจุบันที่ทุกคนสามารถสื่อสารไปได้ทั่วทุกมุมโลกจากแพลตฟอร์มที่มี เช่น Blog, YouTube, Twitter, Facebook ฯลฯ จนกล่าวได้ว่า “ใครๆก็สามารถเป็นสื่อได้” การมาทำหน้าที่ทดแทน “สื่อมวลชนมืออาชีพ” ซึ่งปกติจะทำหน้าที่ตรวจสอบข่าวสารตามกรอบจริยธรรมที่เหมาะสม ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องด้วยระบบกองบรรณาธิการ ก่อนนำเสนอสู่สาธารณะ โดยการทำหน้าที่ของ “ใครๆก็สามารถเป็นสื่อได้” นี้ กลับย้อนแย้งกับแนวความคิดของ Mark Glaser ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อที่กล่าวว่า “วารสารศาสตร์พลเมือง หรือ Citizen Journalism คือการนำเสนอข่าวสารโดยประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้ผ่านการฝึกฝนให้เป็นนักข่าวมืออาชีพ แต่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีอันทันสมัย รวมถึงการใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างสรรค์ ได้แย้ง หรือตรวจสอบข้อมูลของสื่อด้วยตัวเอง” โดยนักข่าวพลเมืองสามารถรายงานข่าวนำเสนอใน Blog, YouTube, Twitter, Facebook รวมถึงตรวจสอบข่าวหรือบทความในสื่อกระแสหลัก แล้วเขียนวิพากษ์วิจารณ์ด้วยก็ได้ (Glaser, 2006)

ในขณะที่สื่อมวลชนยุคใหม่ สนใจกับความรวดเร็วในการนำเสนอ โดยไม่ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบของระบบกองบรรณาธิการอย่างเช่นเคย ด้วยความต้องการช่วงชิงพื้นที่ออนไลน์เรียกความนิยมเพื่อผลทางการตลาด โดยละเลยการนำเสนอเนื้อหาที่ถูกต้อง มีคุณภาพ และมีจริยธรรมแต่อย่างใด จึงส่งผลกระทบต่อการนำข่าวสารไปเผยแพร่ต่ออย่างมาก ยิ่งเราต้องการความเร็วมากเท่าใด การตรวจสอบความถูกต้องจึงมีน้อยลงมากเท่านั้น

### ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวในผู้สูงอายุ

การสนับสนุนทางสังคม (social support) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุ ถูกหลานจึงเป็นแหล่งข่าวที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ ในพื้นที่ชนบทที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่อาจมีระดับการศึกษาไม่สูง และเข้าถึงสื่อออนไลน์ ความรอบรู้ด้านสุขภาพ (health literacy) หรือความสามารถในการอ่าน เขียน รับรู้ข้อมูลด้านสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาไม่สูง มีรายงานพบว่า มีระดับการรอบรู้ด้านสุขภาพที่ไม่สูง (Jacobs et al., 2016) ส่งผลต่อการนำข้อมูลไปใช้งาน กระบวนการรับรู้ (Cognitive function) ในผู้สูงอายุมีผลต่อการรับรู้ด้านความเจ็บป่วย การเข้าใจกระบวนการเกิดโรค การตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาและการปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ในการรักษา (Jacobs et al., 2016)

### การเตรียมการและการช่วยเหลือในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ

ถูกหลานควรกลั่นกรองข้อมูลที่ไม่สร้างความตื่นตระหนก เช่น “ผู้สูงอายุเจอเชื้อไวรัสจะตายทันที” ญาติหรือบุคลากรทางการแพทย์หรือสาธารณสุขจึงควรเลือกที่จะส่งข่าวที่เป็นกลางให้ผู้สูงอายุรับทราบ ตรวจสอบความถูกต้องของข่าวก่อนส่งต่อไปยังผู้สูงอายุ ในผู้สูงอายุที่มีความรู้ เข้าถึงสื่อออนไลน์ กลุ่มนี้ต้องมีการให้ข้อมูลเตือนให้ท่านละความวิตกกังวล ในสถานการณ์วิกฤต อาจมีช่องทางให้คำปรึกษา hotline ฯลฯ เพื่อเป็นการช่วยเหลือทางสังคมสำหรับกลุ่มที่อาศัยในเขตเมือง การส่งข่าวเชิงร้ายต่อผู้สูงอายุ จึงขึ้นกับข้อมูลของผู้สูงอายุมีอยู่แล้ว เนื้อหาที่ผู้สูงอายุควรรู้เพิ่มเติม การสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่าย การคำนึงถึงผลกระทบด้านอารมณ์ และการรับรู้ของผู้สูงอายุ

### กรณีศึกษา การสื่อสารด้านสุขภาพผู้สูงอายุนยามวิกฤต COVID 19

ในช่วงนี้ หากผู้สูงอายุมีอาการป่วย ถูกหลานอาจต้องคอยสังเกตเป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสื่อสารที่ไม่ชอบบอก คือ ไม่ชอบบอกอาการป่วยให้ถูกหลานทราบ ไม่อยากเป็นภาระ กลัวการไปโรงพยาบาล นอกจากนี้ข่าวต่างๆเกี่ยวกับโควิด 19 อาจสร้างความวิตกกังวล ความสะเทือนใจผู้สูงอายุ เนื่องจากข้อมูลระยะที่โควิด 19 เริ่มแพร่ระบาด เกิดก่อนในต่างประเทศที่จีน และที่อิตาลี ซึ่งจำนวนผู้เสียชีวิตคือผู้สูงอายุ ข่าวนี้จึงสร้างความตระหนกให้ผู้สูงอายุอย่างมาก แต่หากวิเคราะห์กรณีที่เกิดในประเทศไทย ที่ทาง

กระทรวงสาธารณสุขพยายามแจ้งต่อประชาชน คือ การจำแนก อายุ เพศ ปัจจัยเสี่ยงผู้ที่ติดเชื้อ ทำให้ข้อมูลประเทศไทยพบผู้ป่วยอยู่ในวัยทำงานมากกว่า ทำให้ผู้สูงอายุไม่ใช่กลุ่มใหญ่ที่จะติดเชื้อโดยตรง อาจเนื่องจากจุดเริ่มต้นการระบาดเกิดในกรุงเทพฯ ในขณะที่ผู้สูงอายุไทยส่วนใหญ่อยู่ออกต่างจังหวัด แต่เมื่อเริ่มมีจุดเปลี่ยน ช่วงคนวัยทำงานในกรุงเทพฯ เดินทางกลับภูมิลำเนา เนื่องจากต้องหยุดงาน การสื่อสารให้กลุ่มคนเหล่านี้อยู่ห่างจากญาติผู้ใหญ่จึงจำเป็น ทำให้เกิดการส่งข้อความให้ถูกหลานไม่ต้องไปเยี่ยมผู้สูงอายุ ซึ่งขัดต่อประเพณีไทยอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่คนไทยเดินทางกลับบ้านไปไหว้ญาติผู้ใหญ่ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของถูกหลาน ผู้ดูแล ญาติ บุคลากรด้านสาธารณสุขและแพทย์ที่ต้องสื่อสาร ให้ผู้สูงอายุแยกตัวห่างจากผู้อื่นในครอบครัว เพื่อท่านจะได้ไม่เกิดความเสี่ยง และมีชีวิตยืนยาว สำหรับประเพณีต่างๆ จำเป็นต้องชะลอไปก่อน

สำหรับประเทศไทย การสื่อสารด้านสุขภาพผ่านศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค) โดยจัดให้มีการแถลงข่าวประจำวันทางโทรทัศน์โดยโฆษกที่เป็นทั้งแพทย์และ นักจิตวิทยา เป็นการให้ข้อมูลการระบาดที่เป็นจริงแต่ไม่น่ากลัว และให้กำลังใจประชาชน โดยเฉพาะการพยายามส่งข้อความความห่วงใยไปยังกลุ่มผู้สูงอายุและครอบครัว ทำให้คนไทยทุกภาคส่วนยินดีให้ความร่วมมือเพื่อลดการแพร่ระบาดของไวรัสไปยังกลุ่มผู้สูงอายุได้มาก (ข่าวทำเนียบรัฐบาล, 2563)

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การสื่อสารให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงความจำเป็นต้องช่วยสังคมด้วยการดูแลตนเอง ไม่ให้เป็นภาระต่อถูกหลาน และไม่เรียกร้องให้ใครมาเยี่ยมเยียนในช่วงวิกฤตเป็นเรื่องที่สำคัญ บุคลากรทางการแพทย์ควรคำนึงถึงบริบททางสังคมวัฒนธรรมของผู้สูงอายุเพื่อสร้างความเข้าใจความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติตามคำแนะนำจากข้อมูลที่ได้รับ

### เอกสารอ้างอิง

1. ชาวไทยพีบีเอส (2563). ปกป้องผู้สูงอายุพ้นภาวะเสี่ยงติดเชื้อ COVID-19. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2563 จากเว็บไซต์ <https://news.thaipbs.or.th/content/290758>

2. ข่าวทำเนียบรัฐบาล (2563) โฆษก ศบค. เน้นความสำคัญในการรักษาระยะห่างโดยเฉพาะคนในครอบครัว ย้ำต้องปฏิบัติตามชีวิตวิถีใหม่เพราะทุกคนมีโอกาสที่จะติดเชื้อได้ทั้งสิ้น. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2563 จากเว็บไซต์ <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/29910>
3. บางกอกบิสิเนสส์ (2020).กรมการแพทย์เผยอาการผู้สูงอายุติด'โควิด-19' อาจไม่ตรงไปตรงมา. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2563 จากเว็บไซต์ <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/876965>
4. Baig L, Tanzil S, Ali SK, Shaikh S, Jamali S, Khan M. Breaking Bad News: A contextual model for Pakistan. *Pak J Med Sci.* 2018;34(6):1336-1340.
5. Biazar G, Delpasand K, Farzi F, Sedighinejad A, Mirmansouri A, Atrkarroushan Z. Breaking Bad News: A Valid Concern among Clinicians. *Iran J Psychiatry.* 2019;14(3):198-202.
6. Chaisang U, Mekkhachorn.N, Naranong. L, Sapwirapakorn W. A Model of Group Counseling to Enhance Psychological Well-Being among the Elderly in the Southern Border Provinces of Thailand. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health.* 2018; 5(3): 230-247
7. Glaser M. (2006). Your Guide to Citizen Journalism. Retrieved March 3, 2020, from <http://mediashift.org/2006/09/your-guide-to-citizen-journalism270/>
8. Jacobs BL, Lopa SH, Yabes JG, Nelson JB, Barnato AE, Degenholtz HB. Association of functional status and treatment choice among older men with prostate cancer in the Medicare advantage population. *Cancer.* 2016;122(20):3199–206.
9. Subme S. Theories and process of counseling. 1st ed. Bangkok: Faculty of Psychology Chulalongkorn University; 1990.
10. The Novel Coronavirus Pneumonia Emergency Response Epidemiology Team. The Epidemiological Characteristics of an Outbreak of 2019 Novel Coronavirus Diseases (COVID-19) — China, 2020[J]. *China CDC Weekly,* 2020, 2(8): 113-122.