



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนในช่วงภาวะวิกฤต โรคไข้หวัดนกระบาดในสัตว์ปีก” (The process of the government's utilization of the mass media in building understanding to the public during the crisis of “Avian Influenza / Bird Flu) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนในภาวะวิกฤตโรคไข้หวัดนกระบาดในสัตว์ปีก

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ในการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการหลายอย่างคือ การรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้อง (In-depth Interview of Key Informants) ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของรัฐบาล นักสื่อสารมวลชนที่มีบทบาทในการนำเสนอข่าวที่เกี่ยวข้องกับโรคไข้หวัดนก ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมมา จำแนกออกเป็นประเด็นต่างๆคือ ก.) กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในระยะก่อนการเกิดโรคระบาดอย่างหนัก ข.) กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในระยะการสืบหาสาเหตุของการเกิดโรคระบาดอย่างหนัก ค.) กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในระยะการเกิดโรคระบาดติดต่อสู่คนอย่างเฉียบพลัน สืบเนื่องจากการตอบสนองที่ขาดระบบ ง.) กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในระยะการจัดการกับปฏิกิริยาของสังคม จ.) กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในระยะหลังความสูญเสียจากการเกิดโรคระบาดในสัตว์ปีก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถตอบปัญหานำวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในระยะก่อนการเกิดโรคระบาดอย่างหนัก

จากลำดับเหตุการณ์ในตอนแรกผู้วิจัยพบว่า ในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นภาวะวิกฤตของการเกิดโรคระบาดที่สื่อมวลชนหรือผู้มีอำนาจของรัฐไม่ได้มีการสื่อสารในภาวะวิกฤต แต่สิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นนั้น เป็นการเกิดการสื่อสารในภาวะความเงียบ (Communication of

Silence) เนื่องจากมีการระบาดเกิดขึ้น แต่ไม่มีการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งนี้เกิดจากการที่รัฐปิดข่าวไม่ได้ให้ข้อมูลใดๆ กับสื่อทั้งสิ้น ดังนั้นในระยะนี้จึงไม่มีการสื่อสารระหว่างรัฐกับสื่อเกิดขึ้นเลย

ทั้งนี้ผู้วิจัย ไม่พบว่า มีหน่วยงานใดได้มีการสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพ ซึ่งสามารถกระทำก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์เพื่อเป็นการป้องกัน (Proactive) ให้ประชาชนมีความตระหนักต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น หรือเพื่อเตือนให้รู้จักวิธีป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน และประการสุดท้าย หากเกิดเหตุอันตรายขึ้นแล้ว จะเป็นการให้ประชาชนยอมรับหรือไม่ให้ตื่นตระหนกจนเกินไป โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียในอนาคต

ระยะก่อนการเกิดโรคระบาดอย่างหนักนั้น คือ ระยะที่ได้เกิดช่องว่างในการสื่อสารขึ้น ซึ่งเป็นการขาดการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสื่อมวลชน ทำให้คนในสังคมไม่สามารถรู้ได้ว่าในระหว่างนั้นเกิดภาวะวิกฤตของโรคระบาดขึ้น ดังนั้นข่าวดังกล่าวจึงไม่ได้อยู่ในวาระของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าว และไม่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณชน ทำให้ไม่มีใครรู้ถึงอัตราการสูญเสียที่แท้จริง และไม่สามารถทราบได้ว่ามีโรคระบาดขึ้นในสังคม

5.1.2 กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐในระยะการสืบหาสาเหตุของการเกิดโรคระบาดอย่างหนัก

จากลำดับเหตุการณ์ในระยะนี้ผู้วิจัยพบว่า รัฐไม่ได้มีกระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐอย่างเป็นระบบ แต่รัฐได้ใช้ช่องทางสื่อสารมวลชนในการตอบคำถาม โดยการกำหนดประเด็นคำตอบให้ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องตอบคำถามให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังได้ใช้กลวิธีในการอ้างอิงจากเอกสารวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ เพื่อให้มีน้ำหนัก และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น แทนการชี้แจงปฏิเสธข้อสงสัยจากประชาชนด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว เพื่อคลายความวิตกกังวลของคนในสังคม

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยไม่พบการสื่อสารเพื่อสุขภาพของรัฐแต่อย่างใด

5.1.3 กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐในระยะการเกิดโรคระบาดติดต่อสู่คนอย่างเฉียบพลัน สืบเนื่องจากการตอบสนองที่ขาดระบบ

ผู้วิจัยพบว่า ในระยะของการเกิดโรคระบาดติดต่อสู่คนอย่างเฉียบพลัน สืบเนื่องจากการตอบสนองที่ขาดระบบนั้น เป็นช่วงที่ประชาชนต้องการข้อเท็จจริงในด้านข่าวสารมากที่สุด เนื่องจากการหลั่งไหลของข่าวสารจากทั่วทุกสารทิศ เป็นเหตุให้ประชาชนเกิดความตื่นตระหนกอย่างรุนแรง (High Collective Excitement) เนื่องจากโรคราบาดดังกล่าวเป็นโรคที่ติดต่อสู่คนได้ ดังนั้นประชาชนก็จะเสาะแสวงหาข่าวสาร เพื่อสนองความต้องการของตน ในการป้องกันตนเอง และคนใกล้ชิด เป็นช่วงที่ทำให้เกิดข่าวลือได้มากที่สุดช่วงหนึ่ง ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถควบคุมข่าวสารได้

จากลำดับเหตุการณ์ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยพบว่า รัฐได้มีการเรียกประชุมระดับผู้บริหารสูง หลังจากประสบปัญหาเรื่องข่าวลือพบผู้ต้องสงสัยติดเชื้อไข้หวัดนกในคน โดยได้มีการกำหนดให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และอธิบดีกรมควบคุมโรคจัดการแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชนอย่างเป็นทางการ พบผู้ป่วยต้องสงสัยติดเชื้อไข้หวัดนก 3 ราย แต่รัฐขาดการสื่อสารเพื่อสุขภาพ

นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัย ยังได้พบว่า ก่อนการแถลงข่าวการยอมรับพบผู้ป่วยไข้หวัดนกอย่างเป็นทางการนั้น รัฐบาลได้มีการใช้หลักการประชาสัมพันธ์ โดยการให้ผู้นำประเทศระดับรัฐมนตรี รวมทั้งนายกรัฐมนตรี กินไก่ต่อหน้าประชาชนทั่วประเทศ เพื่อเป็นการลดกระแสข่าวลือ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนในสังคม

5.1.4 กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐในระยะการจัดการกับปฏิกิริยาของสังคม

ผู้วิจัยได้พบว่า รัฐบาลได้มีการกระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐในการจัดการกับปฏิกิริยาของคนในสังคมได้เป็นระบบมากกว่าขั้นตอนที่ผ่านมา ซึ่งในขั้นตอนนี้รัฐได้มีความชัดเจนในการกำหนดวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตไข้หวัดนกระบาดในสัตว์ปีก โดยมีความชัดเจนและถูกต้องในแง่ของการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบมากขึ้น โดยมีการจัดตั้ง "คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขวิกฤตสถานการณ์ไข้หวัดนกระบาดในไก่", การจัดตั้ง "ศูนย์ข่าวไข้หวัดนก ทำเนียบรัฐบาล" อีกทั้งยังได้มีการใช้สื่อสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ของรัฐในการนำเสนอรายการ หรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับไข้หวัดนกทั้งหมด ซึ่งได้มีการจัดตั้งให้เป็น "สถานีไข้หวัดนก 24 ชั่วโมง"

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัย พบว่า รัฐได้มีการสื่อสารภาวะวิกฤต โดยได้มีการสื่อสารมากกว่าปกติ, มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง แก่ประชาชน และใช้กลยุทธ์ในการให้ข่าวสารแก่ประชาชนด้วยวิธีการนำประเด็นความสูญเสียของประชาชน ข่าวความเสียหายมาเป็นตัวตั้งในการแถลงข่าวในแต่ละวัน อีกทั้งยังได้มีการเพิ่มความถี่ในการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤต เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านข่าวสารให้แก่ประชาชน

5.1.5 กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐในระยะหลังความสูญเสียจากการเกิดโรคระบาดในสัตว์ปีก

ผู้วิจัยพบว่า ในระยะนี้ปัญหาความตื่นตระหนกในการติดเชื้อโรคระบาดได้คลี่คลายลง เนื่องจากการรณรงค์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจโดยรัฐบาลผ่านสื่อมวลชน นั้นมีมากขึ้น ประกอบกับมีพื้นที่การระบาด และจำนวนผู้ป่วยต้องสงสัยติดเชื้อใช้หวัดนกมีจำนวนที่น้อยลง ซึ่งเป็นช่วงที่รัฐบาลได้กำหนดให้มีการประกาศให้ประเทศไทยพ้นจากการเป็นพื้นที่ระบาดของใช้หวัดนก แต่ทั้งนี้ปัญหาการระบาดก็ไม่ได้ยุติลง เนื่องจากโรคใช้หวัดนกจะเป็นโรคประจำถิ่นอีกโรคหนึ่งในประเทศไทย ที่มีวงจรชีวิตในการระบาดตามรอบระยะเวลาของมัน

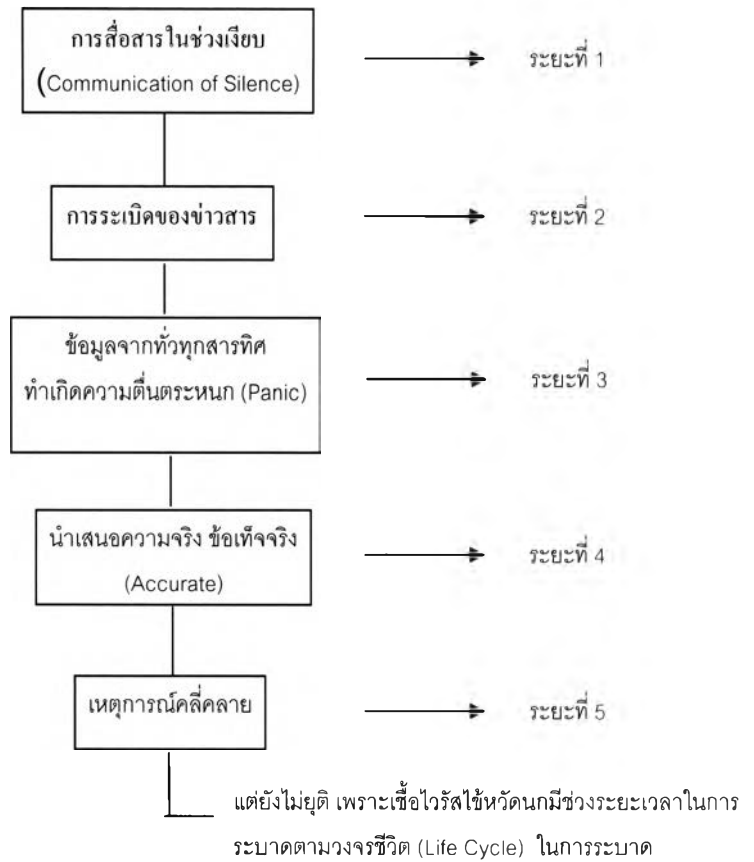
ผู้วิจัยพบว่าในระยะนี้รัฐได้มีการสื่อสารสุขภาพ 3 แนวทางด้วยกันคือ

- การสื่อสารเพื่อป้องกันและควบคุมโรค (Prevention) รัฐยังคงมีการสื่อสารเพื่อป้องกันและควบคุมโรคโดยการทำลายไก่ตามจังหวัดที่ยังคงมีการระบาดของโรคอยู่ อีกทั้งยังได้มีการรายงานสถานการณ์การเกิดโรคทั้งในคนและสัตว์ปีกที่เว็บไซต์กรมปศุสัตว์ และเว็บไซต์กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากการระบาดของโรคใช้หวัดนกยังไม่ยุติลง

- การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล (Curation) เมื่อเกิดการติดต่อของโรคโดยฉับพลันในคน รัฐได้ให้การรักษาโดยเร็วที่สุด เพื่อฟื้นฟูผู้ป่วยให้หายเป็นปกติ

- การสื่อสารเพื่อการฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย (Rehabilitation) โดยการฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สามารถประกอบกิจกรรมและประกอบอาชีพได้ตามปกติ ซึ่งรัฐได้ใช้การสื่อสารเพื่อการเยียวยา โดยการประกาศใช้มาตรการในการบำบัด และฟื้นฟูช่วยเหลือเกษตรกร

ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพที่ 5-1 : แสดงกระบวนการการสื่อสารตามลำดับเหตุการณ์ในช่วงการสื่อสารภาวะวิกฤต

5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยพบว่ารัฐไม่ได้มีการใช้กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างทันที่ แต่ได้มีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาปรับใช้ในภายหลัง โดยการตั้งคณะทำงานต่างๆขึ้น ซึ่งถ้ารัฐได้มีการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างทันที่ และมีประสิทธิภาพ ปัญหาการระบาดของโรคใช้เวลานานจะไม่ลุกลามเท่านี้

งานวิจัยนี้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยกับข้อสันนิษฐานเบื้องต้นได้ดังนี้

1. รัฐมีการจัดการทางด้านข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตโรคใช้เวลานานระบาดในสัตว์ปีก โดยวิธีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามสภาพเหตุการณ์ พร้อมกับการ

กำหนดตัวผู้ให้ข่าวสาร จะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุด หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยการควบคุมข่าวสารให้มาจากจุดเดียว

จากข้อสันนิษฐานแรกผลการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาล ในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนในช่วงภาวะวิกฤตโรคไข้หวัดนกระบาดในสัตว์ปีก นั้นรัฐบาลได้แก้ไขปัญหาโดยการจัดตั้งศูนย์ข่าวไข้หวัดนก ทำเนียบรัฐบาล เพื่อเป็นการลดความสับสนอลหม่าน ลดความตื่นตระหนกของคนในสังคม ดังที่ (อัจฉราพร ณ สงขลา) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความตื่นตระหนกอย่างรุนแรง จนเป็นสาเหตุให้เกิดข่าวลือได้ ซึ่งรัฐได้มีวิธีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามสภาพเหตุการณ์ พร้อมกับการกำหนดตัวผู้ให้ข่าวสาร จะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุด หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น แพทย์ นายสัตวแพทย์ เป็นต้น ในส่วนของการแถลงข่าวนั้นถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐได้กระทำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการรายงานสถานการณ์ความคืบหน้าของเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการรายงานประจำวัน ในแต่ละวัน โดยอาศัยหลักทฤษฎีของ (Leonard Saffir with John Tarrant, 1992) ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ผู้แถลงข่าวต้องให้คำตอบคือ เกิดเหตุการณ์อะไร, มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตหรือไม่, เหตุเกิดเมื่อใดที่ไหน, ความเสียหายมากน้อยแค่ไหน และสาเหตุของเหตุการณ์คืออะไร อีกทั้งยังได้มีการเสนอถึงหลักการทั่วไปในการจัดการวิกฤตการณ์ ในการจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤตเพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลของข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า รัฐบาลได้มีการจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤต โดยอาศัยหลักทฤษฎีของ Leonard Saffir with John Tarrant, 1992 ในการจัดตั้งศูนย์ข่าวไข้หวัดนก ทำเนียบรัฐบาล และการจัดตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาวิกฤตไข้หวัดนก โดยแต่งตั้งให้ ดร.สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ เป็นประธานในการแก้ไขปัญหาร่วมกันนั้นก็ให้มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมา โดยมีแนวทางที่ชัดเจนในการทำงาน บทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ให้การทำงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น พร้อมกันนั้นผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า จากการจัดตั้งคณะทำงานที่ชัดเจนขึ้น ถือเป็นจัดระเบียบทางด้านข่าวสารให้มีเนื้อหาเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และให้ระมัดระวังในการให้ข่าวของผู้มีสิทธิให้ข่าวอีกทางหนึ่งกล่าวคือ การที่รัฐมนตรี หรือนักวิชาการในหน่วยงานของภาครัฐจะทำการให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวก็จะมีภาระระมัดระวังในการที่จะให้ข่าวในสิ่งที่ตนเองรู้เท่านั้น ส่วนในเรื่องที่เป็นสถิติตัวเลขก็จะหลีกเลี่ยงในการให้ข่าว

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่า การจัดให้มีบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงมีส่วนร่วมในการแถลงข่าวด้วยนั้น ทำให้ข่าวที่จะแถลงมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากขึ้น พร้อมทั้งยังเป็นการทำ

ให้ตอบคำถาม เพื่อขจัดความสงสัยของสื่อมวลชนได้อย่างรวดเร็ว การดำเนินการตั้งศูนย์ข่าวใช้หวัดนก ทำเนียบรัฐบาลนั้น ไม่ได้มีการแถลงข่าวเป็นประจำทุกวันตามที่ได้ประกาศไว้ จึงทำให้มีการทำลายไก่จากเพียงไม่กี่ฟาร์ม เป็นจำนวน 100,000 ตัวตามที่รัฐกล่าวอ้างใน นสพ. ประชาชาติธุรกิจ ในวันที่ 1 ธันวาคม 2546 จนกระทั่งมีไก่ตายเป็นวงกว้างมากขึ้น ซึ่งได้มีการทำลายไก่ไปประมาณ 40 ล้านตัว ทั่วประเทศ จนในตอนหลังผู้วิจัยไม่พบวารัฐได้มีการให้ตัวเลขไก่ที่ถูกทำลายผ่านสื่อมวลชนอีกเลย และระยะเวลาในการตั้งศูนย์ข่าวนั้นไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ในการยกเลิกศูนย์ข่าวจะกระทำต่อเมื่อมีประชาชนโทรสอบถามข้อมูลน้อยลง และการแถลงข่าวน้อยลง ซึ่งศูนย์ข่าวใช้หวัดนกนี้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ทำเนียบรัฐบาลไม่ได้มีการเก็บเอกสารแถลงข่าวที่มีการแถลงข่าวไว้ทุกข่าว ถือเป็นบกพร่องในการจัดการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลของศูนย์ข่าวจะมีระยะเวลาผันแปรไปตามความต้องการของผู้ต้องการข่าวสาร

นอกเหนือจากการแถลงข่าวที่เป็นการให้ข้อเท็จจริง (Fact) โดยรัฐแล้ว ก็ยังมีการจัดกิจกรรมหลักที่รัฐได้จัดขึ้น เพื่อเป็นการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอีกกิจกรรมหนึ่งคือ การจัดมหกรรมกินไก่ไทย ปลอดภัย 100% ซึ่งเป็นการจัดขึ้นในทุกจังหวัดทั่วประเทศ จากการดำเนินการจัดกิจกรรมครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า มีประชาชนส่วนหนึ่งที่ไม่มีความมั่นใจกับการดำเนินการของภาครัฐ โดยการหันกลับมารับบริโภคไก่ แต่ในอีกทางหนึ่งก็ได้มีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ทางด้านลบในการจัดกิจกรรมครั้งนี้ว่า

“การจัดมหกรรมกินไก่ไขว้อาจจะได้ผลในระดับหนึ่งในการสร้างภาพ และความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจำนวนหนึ่ง แต่รัฐบาลไม่ควรทุ่มเวลาและงบประมาณมากเกินไปในการโฆษณาชวนเชื่อเกี่ยวกับการกินไก่สุกปลอดภัย 100% ซึ่งการไม่มั่นใจในการบริโภคเกิดขึ้นจากความไม่ไว้วางใจในการให้ข้อมูลของภาครัฐที่ประเมินสถานการณ์ต่ำเกินไป จนถูกสงสัยว่าปกปิดข้อมูลเชื้อใช้หวัดนก นายกรัฐมนตรีควรจะจัดสรรเวลาจากการกินไก่ไขว้ไปสะสางปัญหาในภาคปฏิบัติที่ยังไม่สามารถไว้วางใจได้ว่า ประเทศไทยปลอดภัยจากใช้หวัดนกแล้ว” (นสพ. กรุงเทพธุรกิจ, 9 กุมภาพันธ์ : 2) เนื่องจากภายหลังจากการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ก็ไม่ได้ทำให้ผู้ติดเชื้อหวัดนก และผู้เสียชีวิตลดน้อยลงเลย ซึ่งในสิ่งนี้รัฐไม่ได้มีการประเมินหลังการทำการกิจกรรมว่าในสิ่งที่รัฐพยายามสื่อออกไปนั้นได้สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน หรือสารนั้นได้ส่งถึงกลุ่มเป้าหมายหรือไม่

2. . รัฐบาลมีการจัดการด้านเนื้อหาข่าวสารอย่างเปิดเผยและเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับข่าวสาร

จากข้อสันนิษฐานที่สอง ผลการวิเคราะห์พบว่า รัฐบาลไม่ได้มีการนำแนวคิดการสื่อสารด้านสาธารณสุข (อ้างใน ยุทธนา จินดากุล , 2538 : 8) มาใช้ในช่วงแรกของการระบาดของโรค เนื่องจากรัฐมีการปกปิดข้อมูลข่าวสาร โดยการเบี่ยงเบนประเด็นว่าโรคที่ระบาดอยู่ในขณะนั้นเป็นโรคอหิวาต์ไก่อมาโดยตลอด ดังนั้นกว่ารัฐจะเปิดเผยความจริงว่ามีผู้ติดเชื้อหวัดนก ก็ถือว่าเป็นการล้มเหลวในแง่ของการสื่อสารเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) ในขั้นแรก

ภายหลังจากการประกาศการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนกในประเทศไทยนั้น การสื่อสารเพื่อป้องกันและควบคุมโรค (Prevention) การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล (Curation) และการสื่อสารเพื่อฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย (Rehabilitation) เป็นสิ่งที่รัฐบาลได้นำมาปรับใช้ กล่าวคือ รัฐเริ่มมีการเฝ้าระวังทางด้านสุขภาพของประชาชนมากขึ้น โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันโรค เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วย และลดอัตราการตายด้วยโรคไข้หวัดนกระบาด สำหรับที่ผู้อยู่ในข่ายต้องสงสัยติดเชื้อหวัดนก รัฐก็ได้มีการดูแลรักษาอย่างดีที่สุด สำหรับผู้ป่วยที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยนี้จะอยู่ในความดูแลของรัฐตลอด ซึ่งรัฐได้มีการให้ยาตามิฟลูแก่ผู้ป่วยต้องสงสัยทุกราย แต่ในขั้นตอนสุดท้ายสำหรับผู้ป่วยที่ได้รับยาจากแพทย์แล้วหายเป็นปกติ ผู้วิจัยพบว่ารัฐไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการฟื้นฟูจิตใจผู้ป่วยให้กลับสู่ปกติมากเท่าที่ควร

3. รัฐบาลมีการใช้สื่อมวลชนของรัฐเป็นสื่อหลักในการประชาสัมพันธ์

จากข้อสันนิษฐานที่สาม ผลการวิเคราะห์พบว่ารัฐบาลไม่ได้มีการใช้สื่อมวลชนของรัฐในการประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลในเรื่องโรคไข้หวัดนกระบาดเท่านั้น แต่รัฐยังได้ขอความร่วมมือในการเสนอข่าวจากสื่ออื่นๆอีก พร้อมทั้งยังได้มีการจัดการแถลงข่าว เพื่อเป็นการให้ข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชนทุกแขนงในการกำหนดวาระในการให้ข่าวสารร่วมกัน เพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมโรค (Prevention) ผ่านไปยังสื่อมวลชนคือ โดยมีการจัดตั้งให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ (สถานีไข้หวัดนก) เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับไข้หวัดนกตลอด 24 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 14 วัน นับตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม 2547 – 11 กุมภาพันธ์ 2547 รวม 179 รายการ ดังตารางที่ 5-1 ซึ่งรายการที่ได้ผลิตขึ้นส่วนใหญ่เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจต่อเกษตรกร และผู้บริโภค ซึ่งมีทั้งที่เป็นสื่อบนจอ, รายการสดที่ผู้ชมสามารถโทรสอบถามหรือโต้ตอบได้ ถือเป็น การสื่อสารสองทาง (Two Way communication) ที่ทางรัฐ

สามารถนำมาประเมิน ให้รู้ถึงปัญหาและความต้องการของคนได้อีกด้วย และการนำเสนอรายการที่เกี่ยวกับใช้หวัดนกนี้ทางผู้จัดผังรายการได้มีการนำมาเปิดซ้ำ เพื่อให้ผู้ชมที่พลาดการรับชมได้ชมอีก และในส่วนของผู้ที่ได้รับชมรายการใช้หวัดนกไปแล้วก็สามารถเปิดรับชมซ้ำได้อีก

ลำดับ	รายการ	จำนวน/ ครั้ง	ประเด็น
1	รายการสด	28	- การรายงานข้อเท็จจริงตามสถานการณ์ - การตอบปัญหาในรายการสด โดยมีสัตวแพทย์และแพทย์เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง - การร่วมกันหามาตรการแก้ไขปัญหาใช้หวัดนก
2	สารคดี, รายการซ้ำ (เทป)	54	- การบริโภคไก่และไข่อย่างปลอดภัย - การให้ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรค - การประเมินทางด้านเศรษฐกิจ
3	สปอตใช้หวัดนก	97	- สปอตรณรงค์การป้องกันโรค
	รวม	179	

ตารางที่ 5-1 : แสดงผังรายการสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ (สถานีใช้หวัดนก)

ในข้อนี้ผู้วิจัยพบว่า การใช้สื่อมวลชนของรัฐเป็นหลักในการเผยแพร่ข่าวสารนั้น ก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้ทั้งหมด เนื่องจากสื่อมวลชนไม่ได้รับรู้แต่ในสิ่งที่รัฐต้องการนำเสนอแต่เพียงอย่างเดียว แต่สื่อมวลชนในภาคเอกชนอื่นๆ จะเป็นตัวสะท้อนความเป็นจริงในเหตุการณ์ด้วยการนำเสนอข่าวในมุมมอง และประสบการณ์ของตน

"พี่ว่าข่าวช่อง 11 ค่อนข้างย้อนหลัง เพราะสื่อทุกชนิดไปถึงไหนแล้วเพียงแต่ช่อง 11 ทำหน้าที่แค่ผู้ย้อนรอยแต่เป็นการแค่ทำให้รัฐบาลเห็นว่าช่อง 11 สามารถรณรงค์ได้นะ การที่เกิดเรื่องนี้ขึ้นมามันเกิดผลกระทบขึ้นอย่างใหญ่หลวงมากในประเทศ การสร้างความเชื่อถือเป็นแก่นโยบายของรัฐ สื่อต้องนำเสนอความจริงไม่ใช่ทางรัฐบาลออกมาบอกว่าไ้ตายเพราะโรคนี้และเราต้องเชื่อหมดทุกอย่าง" (มะลิ แซ่ฉิน, ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์คม ชัด ลึก, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2548)

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูลจากศูนย์ข่าวใช้หัตถ์ทำเนียบรัฐบาล และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะขอเยี่ยมและม้วนวิดีโอเทปที่ใช้ในการบันทึกการแถลงข่าวทุกครั้ง แต่เทปต่างๆเหล่านี้ไม่ได้มีการเก็บไว้อย่างเป็นระบบระเบียบ และยังได้มีการนำเทปเหล่านี้ไปใช้บันทึกรายการอื่นต่อ เพื่อความประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ผู้วิจัยก็ได้ทำการขอเอกสารการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการจากประชาสัมพันธ์ทำเนียบรัฐบาลด้วย ซึ่ง ณ เวลานั้นได้มีการแถลงข่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 11 ครั้ง แต่ประชาสัมพันธ์ทำเนียบรัฐบาลมีข่าวตัดเก็บเพียง 6 ครั้ง

2. เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ผ่านมาเป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปีกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องมีการทบทวนเหตุการณ์ให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านก็จำเวลาที่แน่นอนไม่ได้

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ข่าวต่างๆไม่ได้มีการเก็บเอกสารการเขียนแผนปฏิบัติงานในการดำเนินงานในภาวะวิกฤตไว้เลย ทำให้ผู้วิจัยขาดเอกสารรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ข่าวฯท่านอื่นประกอบ

ข้อเสนอแนะ

1. สื่อมวลชนและรัฐบาลควรมีการสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพ โดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความตระหนักต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น และรู้จักวิธีการป้องกัน โดยการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน เพื่อเป็นการระวังการเกิดปัญหาความเจ็บป่วยได้ การสื่อสาร (Communication of Silence) ในครั้งต่อไป

โดยที่ผ่านมาสื่อมวลชนและรัฐบาลยังขาดทัศนชาตญาณในการเฝ้าระวัง การเตือนภัยที่ดีในด้านปัญหาสุขภาพของคนในสังคม เป็นเหตุให้เกิดปัญหาการลุกลามของโรคระบาดได้ขยายวงกว้างในหลายจังหวัด โดยหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถควบคุมการระบาดของใช้หัตถ์ทำได้ การสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง ที่สามารถกระทำก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ เพื่อเป็นการป้องกัน (Proactive) ให้ประชาชนมีความตระหนักต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น หรือเพื่อเตือนให้รู้จักวิธีป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน และประการสุดท้าย หากเกิดเหตุอันตรายขึ้นแล้ว จะเป็นการให้ประชาชนยอมรับหรือไม่ให้ตื่นตระหนกจนเกินไป โดยการสร้าง

ความรู้ความเข้าใจ เพื่อเป็นการป้องกันการสูญเสียในอนาคต และเพื่อลดกระแสการปิดกั้นข่าวสารของภาครัฐ แต่สิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้นั้น เป็นการเกิดการสื่อสารในความเงียบ (Communication of Silence) เนื่องจากการระบาดเกิดขึ้น แต่ไม่มีการสื่อสารในภาวะวิกฤต

2. หน่วยงานของรัฐและสื่อมวลชนควรร่วมมือกันตั้งระบบการเฝ้าระวังเตือนภัยในช่วงความเสี่ยงที่โรคใช้หวัดนกจะกลับมาระบาดอีกครั้ง โดยทำการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าไปยังกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีโอกาสเสี่ยงสูงคือ เกษตรกร และกลุ่มเป้าหมายรอง คือ ประชาชนผู้บริโภคไก่

ถึงแม้ว่าสถานการณ์การระบาดของโรคใช้หวัดนกจะคลี่คลายลง แต่การระบาดของโรคดังกล่าวยังคงไม่ยุติ เนื่องจากโรคใช้หวัดนกได้กลายเป็นโรคประจำถิ่นของไทย กล่าวคือการระบาดของโรคมีวงจรชีวิตที่จะกลับมาอีกในช่วงประมาณเดือนพฤษภาคมของทุกปี ดังนั้น สื่อมวลชนและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการเฝ้าระวัง และเตรียมการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเริ่มตระหนักและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เปรียบเทียบการการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตในหลายๆกรณี เพื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแถลงข่าวได้นำไปเป็นแนวทางแก้ไข และปรับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. วิเคราะห์เนื้อหาข่าวที่สามารถสนองต่อความต้องการของสื่อมวลชน และสาธารณชนในภาวะวิกฤต
3. วิเคราะห์การจัดการด้านข่าวสารในการแก้ไขภาวะวิกฤตของรัฐบาลในต่างประเทศเปรียบเทียบกับจัดการด้านข่าวสารในการแก้ไขภาวะวิกฤตของรัฐบาลในประเทศไทย