

บทที่ 6

การสื่อสาร เพื่อรายงาน และจัดการความเสี่ยงของโรคไข้หวัดนก

ในหัวข้อนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการสื่อสาร (Communication) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อรายงาน และการสื่อสารเพื่อจัดการความเสี่ยงของโรคไข้หวัดนก ซึ่งประกอบไปด้วย การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชน (Top-down) การรายงานความเสี่ยงจากพื้นที่ (Bottom-up) การปฏิบัติเมื่อได้รับรายงาน (Procedure) รวมถึงบทบาทของสื่อมวลชนในกระบวนการสื่อสาร

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ ได้มาจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยมีดังนี้

6.1 การสื่อสารเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับโรคไข้หวัดนกจากภาครัฐไปสู่ชุมชนในกรณีทั่วไป

6.1.1 วิธีการสื่อสารจากภาครัฐระดับจังหวัดและอำเภอสู่ชุมชน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องไข้หวัดนกในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ซึ่งได้แก่รองผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ปลัดตัวจังหวัด นายสัตวแพทย์ประจำสำนักงานปลัดตัวจังหวัด นายสัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาลสัตว์ สาธารณสุขจังหวัด และสาธารณสุขอำเภอ พบว่า ได้มีการสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร และให้ความรู้เรื่องไข้หวัดนกไปสู่ชุมชนโดยผ่านทางกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. อสปส. หอกระจายข่าวของหมู่บ้าน รวมทั้งการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและปลัดตัวอีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำสื่อและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อที่เข้าถึงชาวบ้านทางโทรทัศน์ วิทยุส่วนกลาง วิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์และใบปลิว ซึ่งในเรื่องดังกล่าว มีความคิดเห็นที่น่าสนใจดังนี้

ผมคิดว่าสื่อมีบทบาทสำคัญ และผมมีการบูรณาการ โดยให้ปชส.จังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานที่จะต้องช่วยในส่วนการทำงานของผม โดยให้เขาไปใช้หอกระจายข่าวทุกหมู่บ้านที่มีอยู่ ใช้บทความที่เป็นความรู้เกี่ยวกับโรคระบาด และทางเราอำนวยการผู้ว่าพบประชาชนเป็นแผ่น CD แจกให้ อบต. กำนัน/ผญบ. ด้วย ให้ทางกำนัน/ผญบ. ต้องเปิดทุกเช้า กรอกลูให้ฟังทุกวัน และเราก็มีวิทยุชุมชน 39 สถานี วิทยุของหน่วยงานราชการมีรวม 10 สถานี เามาบูรณาการร่วมกันโดยต้องคอยสอดแทรกในเรื่องของข้อมูลและการให้ความรู้เกี่ยวกับไข้หวัดนก

วิธีการหลักของพิษณุโลก สิ่งสำคัญที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพราะเราต้องรู้ว่านิสัยใจคอของคนไทย ถ้าไม่คอยบอกบ่อย ๆ /บอกทุกวันก็ยังคิดว่าเป็นเรื่องที่ไกลตัว トラบใดที่เรื่องไม่ประชิดตัวเขาจะไม่ค่อยรู้สึก เพราะฉะนั้นมันต้องคอยบอก เพื่อที่จะให้เปลี่ยนจากความตื่นให้เป็นนิสัย ขนาดพูดตลอดแบบนี้ก็ได้รับความร่วมมือส่วนใหญ่ บางส่วนก็ยังไม่ค่อยจะยอม

ตั้งแต่ปี 2547 เราก็มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางรายการผู้ว่าพบประชาชน ซึ่งจะจัดทุก

สัปดาห์ ในวันพุธ 6 - 7 โมงเช้า จะมีการสลับเปลี่ยนระหว่างผู้ว่ากับรองผู้ว่าทั้ง 3 คน เป็นการพูดสวดออกทางวิทยุและใช้ช่อง 11 เป็นสื่อด้วย ในรายการก็จะบอกเรื่องต่าง ๆ ว่าขณะนี้ยอดต้นตระหนกในโรคนี้นั้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการให้ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และก็บอกวิธีการต่าง ๆ ในการป้องกันและควบคุมไข้หวัดนกด้วย
พอมีการประชาสัมพันธ์ชาวบ้านเขาตื่นตัวดี บางช่วงก็มีการให้ความรู้การป้องกัน แล้วเค้าก็ได้ตัวอย่างจากพื้นที่ข้างเคียงที่เสียชีวิตก็เลยค่อนข้างตื่นตัว ก็มีบางกลุ่มที่ไม่ค่อยตื่นกลัว ไม่ค่อยห่วงในเรื่องไข้หวัดนก
ในพื้นที่เสี่ยงเราจะเรียกผู้ใหญ่บ้านเข้ามาคุย ถ้ามีการเข้าไปส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์เราก็จะพยายามให้ความรู้ (เรื่องไข้หวัดนก) แทรกเข้าไปด้วย

เมื่อวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกที่มีการให้คำตอบเฉพาะเจาะจงแตกต่างกันตามตำแหน่งงานและพื้นที่ มีข้อมูลที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

นายอำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลกกล่าวว่า ทั้งปศุสัตว์และสาธารณสุข ทำงานร่วมกันในการให้ความรู้เบื้องต้นในด้านการเฝ้าระวังและรายงานการเกิดโรคแก่ อสม. และ อสปศ. รวมทั้งมีการเชิญแกนนำของแต่ละหมู่บ้านมาให้ความรู้เพิ่มเติมอีกด้วย และยังมีการให้ความรู้แก่กำนันและผู้ใหญ่บ้านผ่านการประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้านประจำเดือน

การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านวิทยุชุมชน มีทั้งรายการที่เปิดโอกาสให้หน่วยราชการไปพูดคุยเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับไข้หวัดนก เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุข รวมทั้งการส่งหนังสือขอความร่วมมือไปจากอำเภอ ผู้ดำเนินรายการก็จะประกาศข้อความให้ นอกเหนือจากการใช้วิทยุชุมชนแล้วที่อำเภอชาติตระการและอำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ได้มีการจัดทำสื่อสนับสนุนอื่น ๆ ได้แก่ แผ่นป้ายโฆษณา เอกสารที่จัดพิมพ์ขึ้นเอง เพื่อนำไปติดตั้งและแจกจ่ายในหมู่บ้านด้วย

นายสัตวแพทย์ประจำสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดท่านหนึ่งกล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านทราบผ่านทางเสียงตามสายและวิทยุชุมชน จะมีการจัดทำข้อมูลที่จะให้ผู้ประกาศพูดไว้เป็นแฟ้มเก็บ

นายอำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความเห็นว่า การแจ้งข่าวสารไปยังชุมชนบทบาทหลักยังคงเป็นกำนันผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นองค์กรที่ตั้งมานาน และมีหน้าที่แจ้งข่าวสารในทุกเรื่องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับชาวบ้าน ส่วน อบต. เป็นองค์กรที่เน้นการพัฒนาชุมชน แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วยการจัดสรรงบประมาณ ดังนั้น อบต. จึงไม่ใช่องค์กรหลักที่จะทำหน้าที่สื่อสารและประสานงานเรื่องไข้หวัดนก

นายสัตวแพทย์ 2 ท่านในจังหวัดเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ว่า ควรมีการบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องไข้หวัดนกไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนด้วย ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาไปจนถึงระดับอุดมศึกษา และจะต้องมีการสอบวัดความรู้ด้วย เมื่อนักเรียนนักศึกษามีความรู้เรื่องไข้หวัดนกแล้ว จะได้นำไปถ่ายทอดให้บิดามารดาที่บ้านอีกต่อหนึ่ง

ในเรื่องนี้ นายอำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปว่า ไม่ควรบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องไข้หวัดนกในโรงเรียน แต่ควรนำไปจัดการอบรม สัมมนา จะเหมาะสมกว่า

สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “ผมก็มีหน้าที่บอกให้ชาวบ้านระวัง ต้องดูแลกันเป็นอย่างไร การกินอย่างไร ตามกระบวนการก็มีอยู่แล้ว แต่ยังไม่ถึงขั้นต้องยุ่งด้วยกันอยู่แล้ว เพราะสุดท้ายพอมาทำจริง ๆ เราก็ต้องไล่ไปที่โรงฆ่าสัตว์ เพราะฉะนั้นการทำงานด้วยกันมันเลยไปกันได้ทุกระบบ ให้ผมมาบอกชาวบ้านอย่างเดียวให้ชาวบ้านรู้ แต่ถ้าทางนั้นไม่มีการแก้ไข มันก็ไม่ดีขึ้น”

สาธารณสุขระดับอำเภอ 3 อำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวตรงกันว่า การที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องไข้หวัดนกและการเฝ้าระวังป้องกันไข้หวัดนก ได้มีการทำแบบบูรณาการร่วมกับเรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องไข้เลือดออก เรื่องมะเร็งเต้านม เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลผ่าน อสม. เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ต่อไปยังชุมชน ทั้งนี้ วิธีการบูรณาการนี้ เป็นการประหยัดงบประมาณ และมีการจัดทำสื่อโปสเตอร์ ป้ายผ้า รถประชาสัมพันธ์ และเอกสารประกอบ

6.1.2 วิธีการสื่อสารจากภาครัฐระดับตำบลสู่ชุมชน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องไข้หวัดนกในระดับตำบล ซึ่งได้แก่ นายก/รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล พบว่า ได้มีการสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้เรื่องไข้หวัดนกไปสู่ชุมชนโดยผ่านทางกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. หอกระจายข่าวของหมู่บ้าน นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำสื่อและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อท้องถิ่น ได้แก่ วิทยุชุมชน ใบปลิว รวมทั้งมีการจัดประชุมชาวบ้านในหมู่บ้าน

การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับไข้หวัดนกจากระดับตำบลนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ได้มีบทบาทโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายในหมู่บ้าน โดยนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมในระดับอำเภอ ทั้งจากการประชุม และการเผยแพร่ข้อมูลของสาธารณสุขและปศุสัตว์ โดยนำไปจัดทำเป็นแผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์แจกจ่ายและติดประกาศในพื้นที่ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายและรถประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ชาวบ้าน โดยมีความคิดเห็นที่น่าสนใจดังนี้

อย่างคราวที่แล้วได้ข้อมูลจากสาธารณสุข ก็เอามาทำเป็นแผ่นพับ แล้วเอามาถ่ายเอกสารใน อบต. ... แล้วเอาไปแจกชาวบ้าน ไปประชาสัมพันธ์กันเสียงตามสาย ผู้ประกาศข่าวเป็นชาวบ้านที่ผ่านการอบรมแล้ว 1 ปีอบรม 1 ครั้ง โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้

อบต. จะออกหนังสือถึงผู้ใหญ่บ้านให้ประชาสัมพันธ์ เช่น โปสเตอร์หรือเสียงตามสาย

กรณีออกพื้นที่เช่น อำเภอเคลื่อนที่ อบต.เคลื่อนที่ เราจะมีแผ่นพับทั้งจากอำเภอส่งมาส่วน

หนึ่ง อบต.ทำเพิ่มส่วนหนึ่งเสริมกันให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้วย
วิธีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับไข้หวัดนก ทางอบต.มีเสียงตามสาย ซึ่งกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านจะเป็นหอกระจายข่าวมีประชาสัมพันธ์ในช่วงเช้า ส่วน อบต.จะเป็นช่วงเย็น เสียงตามสายต่างจากหอกระจายข่าวตรงที่เสียงตามสายเป็นระบบคลื่นตั้งอยู่ที่ อบต. ได้ยินทุกหมู่บ้าน แต่หอกระจายข่าวได้ยินเพียงหมู่บ้านเดียว เสียงตามสายของอบต.จะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ดูแล การกระจายข่าวจะมีตารางกำหนดไว้ชัดเจน แต่ถ้ามีเรื่องด่วนก็จะประชาสัมพันธ์แทรกเข้าไปด้วย

ในส่วนของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล ได้มีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชาวบ้านโดยใช้เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งมีการประชุมให้ความรู้แก่ อสม. เป็นประจำ รวมถึงมีการออกรายการวิทยุชุมชน การประกาศผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

อสม.ของเราก็จะมีความรู้เรื่องไข้หวัดนก เราจะเรียกประชุมตลอด อย่างประชุมประจำเดือน เรียกมาประชุมที่อนามัย แล้วเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ให้ อสม. ฟัง มีการอัปเดตตลอดเวลา เพราะเราต้องขอความร่วมมือจากเค้าด้วย ว่าถ้าเกิดเหตุการณ์แบบนี้ต้องทำยังไง
ช่วงแรกๆ เยนะครับ ที่มีการจัดตั้งวิทยุชุมชน เราก็ไปดำเนินรายการให้เค้า เราสื่อสารกับชาวบ้านตรงนี้อยู่ ก็ไปจัดรายการวิทยุแล้วก็ให้ความรู้ชาวบ้าน
ปกติข่าวสารที่แจ้งให้ชาวบ้านจะแจ้งผ่านทางอสม. อสม.จะเอาแผ่นพับไปปลิวไปแจกชาวบ้าน แล้วมีการแจ้งข่าวทางเสียงตามสายในหมู่บ้าน
เราประสานงานทางผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน โดยให้ผู้ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

นอกจากนี้ พบว่าที่ตำบลบึงกอก จังหวัดพิษณุโลก เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ อสม. แจกเฉพาะแกนนำ อสม. เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไข้หวัดนก สาเหตุของโรค เชื้อโรค อาการ การป้องกัน การทำลายสัตว์ปีก เป็นต้น ซึ่งคู่มือมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการแจกจ่าย

6.1.3 วิธีการสื่อสารภายในชุมชน

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กลุ่มกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นผู้นำชุมชนในท้องถิ่นตามเขตการปกครอง พบว่า กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้มีบทบาทหลักในการสื่อสารภายในหมู่บ้าน โดยอาศัยหอกระจายข่าว รวมทั้งการบอกต่อ ๆ กันไปในหมู่บ้าน และในกรณีเร่งด่วนอาจมีการเรียกประชุมชาวบ้าน ซึ่งมีข้อคิดเห็นที่น่าสนใจเพิ่มเติมคือ

การเฝ้าระวังในหมู่บ้านใช้เสียงตามสาย มีการชี้แจงประชุมทุกเดือน ซึ่ง อสม. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ต้องทำอยู่แล้ว

พระประชาสัมพันธ์ได้เป็นบางครั้ง เช่น วันศีล ครูก็ช่วยได้โดยการปลูกฝังเด็กนักเรียน
ปศุสัตว์จะบอกทางผู้นำให้ผู้นำบอกกับชาวบ้านอีกที อาจจะเสี่ยงตามสาย เช่น บอกว่าถ้าไถ่ขายร้อยละ 4 ถึงจะส่งส่วยเข้าขายให้หัวหน้า

ส่วนการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับกลุ่ม อสม. และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ประธาน อสม. พบว่า อสม. ได้มีบทบาทในการสื่อสารภายในชุมชน โดยเป็นผู้นำข่าวสารไปบอกชาวบ้านในพื้นที่ 10 หลังคาเรือน หรือกลุ่มที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ อสม. บางคนอาจได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประกาศเสียงตามสายผ่านหอกระจายข่าวของหมู่บ้านด้วย

พ่อหลวง หรือ ไม่ก็รอง หรือ ไม่ก็อสม. ใครอยู่ที่ประกาศเรียงกันไป
อสม. ประกาศเองเลย เพราะพ่อหลวงบอก อสม. รู้เรื่องดีกว่า แล้วแต่หมู่บ้าน
ผมเป็นคนประกาศเอง เอาความรู้จากทั้งสาธารณสุขอำเภอและจากที่อำเภอ และจากที่ชอบอ่านหนังสือก็คือเอาความรู้ตรงนั้นมา
อสม. มีบทบาทเยอะ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าว จะเรียกประชุม อสม. ประจำกลุ่มให้ อสม. สมาชิกไปแจ้งในกลุ่มของตัวเอง
(กำนัน) เรียกประธาน อสม. แต่ละหมู่บ้านมานั่งสนทนากัน แล้วประธานแต่ละหมู่บ้านไปบอกสมาชิก
(ประธาน อสม.) สามารถมั่นใจได้ว่าชาวบ้านจะรู้เหมือนที่เรารู้เพราะ ผมดูแล 10 หลังคา ก็เลยเรียกชาวบ้านมาประชุม แล้วอธิบายให้ฟัง

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน และ อสม. ได้รับนั้น บางส่วนมาจากการประชุมกับส่วนราชการระดับอำเภอ และอีกส่วนหนึ่งจากเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล รวมถึงการค้นคว้าหาข้อมูลของ อสม. เองด้วย

6.1.4 สื่อที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงชุมชน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากรองผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ปศุสัตว์จังหวัด นายสัตวแพทย์ประจำสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด นายสัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาลสัตว์ สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ นายก/รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล รวมทั้งการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กลุ่มกำนันและผู้ใหญ่บ้าน พบว่าสื่อที่น่าจะมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงชุมชนมากที่สุด มีทั้งโทรทัศน์ วิทยุจากส่วนกลาง วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว เสียงตามสาย และการอบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้าน อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละท่านมีความคิดเห็นแต่ละเรื่องแตกต่างกันออกไป ดังนี้

วิธีการสื่อสารกับชาวบ้านที่ดีที่สุดคือ ไปคุยกันตัวต่อตัวนั้นแหละดีที่สุด เราก็จะได้ไปรู้ด้วย ถ้าจะออกเสียงตามสายฟังบ้างไม่ฟังบ้าง น่าจะเข้าไปคุยโดยตรงดีกว่า โดยอาศัย อสม ที่มีอยู่แต่ละหมู่บ้านๆ
สื่อที่สามารถสื่อได้เร็ว แพร่หลาย มีความรู้เข้าใจถือ อย่างแรกคือ เสียงตามสาย อย่างวิทยุกับโทรทัศน์ ผมไม่ทราบว่าจะอย่างไร เพราะว่าประชาชนเนี่ย ก็คงจะกำลังกักอยู่ ส่วนหนังสือพิมพ์ประชาชนในชนบทก็มีน้อย แผ่นพับก็น้อย เสียงตามสายง่ายสุดเพราะเกิดปุ๊บก็ให้กำนันหรือหมู่บ้าน ไปพูดตามเสียงตามสายก็จะได้กระจายไปทั้งหมู่บ้าน และตอนนี้ระบบเสียงตามสายก็อยู่ที่บ้านผณูป. แต่ถ้าเป็นเทศบาลตำบลก็จะมีระบบเสียงตามสายของเขาเอง โดยรวมก็คือ ตามหมู่บ้านจะมีเสียงตามสายในบ้านของผู้ใหญ่บ้าน เขาก็จะพูดเอง เขาลำยั่นหน่อยก็บางทีก็ต่อเชื่อมกับวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ภาคเข้า
น่าจะเป็นวิทยุกับโทรทัศน์ วิทยุชุมชน และหอกระจายข่าว วิทยุชุมชนชาวบ้านฟังมีบทบาทมาก หอกระจายข่าวเปิดทุกวันเช้า เย็น ชาวบ้านรู้กันหมด ส่วนหนังสือพิมพ์เข้า ชาวบ้านก็ไม่ค่อยได้อ่าน
วิทยุชุมชน โทรทัศน์ ได้ผลในช่วงที่เกิดโรค ถ้าทำเป็นรายการให้ข่าวสารเรื่องไข้หวัดนกโดยตรง ชาวบ้านไม่ค่อยดู ชาวบ้านชอบดูละคร ต้องทำเป็นสเปคตจะ ได้ผลมากกว่า ส่วนวิทยุชุมชนดีเยี่ยมมีบทบาท ชาวบ้านชอบก็จะฟัง ชาวบ้านก็จะสนใจ บทบาทของดีเยี่ยมมีส่วนมากอย่างดีเจงชัยชาวบ้านชอบ เขาก็เชิญผู้ว่ามาพูดชาวบ้านเขาก็ฟัง
การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับไข้หวัดนก คิดว่าสื่อทางทีวีก็ดีที่สุดเห็นตัวอย่างชัดเจน แผ่นพับชาวบ้านไม่อ่าน สื่อจากปากเช่นการประชุมกำนัน/ผณูป. แล้วก็ไปประชุมชาวบ้านต่อ หรือไปให้ข้อมูลโดยตรงกับสื่อทางวิทยุ สถานีวิทยุชุมชนก็ช่วยได้ เชื่อได้ เพราะขึ้นอยู่กับคนที่เราทำเอกสารไปให้เขา คิดว่าได้ แต่รัฐควรลงมาดูแลมาตรฐานหน่อยเรียกมาอบรมคิดว่าดี แต่คิดว่าที่ตีมากที่สุดน่าจะเป็นทีวีเพราะเห็นภาพเห็นตัวอย่าง
การสื่อสารกับชาวบ้านต้องอาศัยเครือข่ายหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกัน/เกิดจากการให้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทางสาธารณสุขก็ออกให้ความรู้ในส่วนการเกิดต่อสู่คน
คงต้องผสมผสานกันทั้งสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ มันก็กระตุ้นชุมชนได้ค่อนข้างมาก แต่ถ้าพูดถึงรายละเอียดนี้สื่อบุคคลคิดว่าน่าจะดีกว่า
การที่จะบอกว่าระหว่าง วิทยุ ทีวี อันไหนที่สื่อให้ชาวบ้านได้ความรู้มากกว่ากัน มันขึ้นอยู่กับว่าคนจัดวิทยุเป็นใคร
ถ้าเป็นหน่วยงานระดับอำเภอ เช่น ปศอ. สธอ. เข้ามาแนะนำ / ให้ความรู้กับชาวบ้าน ๆ ก็เชื่อถือมากเพราะถือว่าเป็นผู้มีความรู้จริง ๆ
ดีที่สุดที่ชาวบ้านจะมาประชุมมาก คือ เจ้าอาวาสวัด เรียกมาประชุมจะมาเยอะที่สุด
(วิทยุชุมชนและหอกระจายข่าว) เรื่องสำคัญก็จะย้าให้เขาค่อย ๆ หน่อย พูดทุกวัน ชาวบ้านก็จะเข้าใจ พูดกันจนจำได้
การประชาสัมพันธ์ที่ให้ผลดีคือ การเคาะประตูชาวบ้าน จากตัวแทนคนที่มีความรู้จริง ๆ

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ในการสื่อสารเพื่อให้ความรู้กับชุมชนที่ได้ผล ควรเป็นการใช้สื่อต่าง ๆ ร่วมกัน โดยเน้นย้ำข้อความที่สำคัญ และผู้ส่งข่าวสารที่เป็นที่น่าเชื่อถือ จะได้ผลดีกว่า ทั้งนี้ มีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในกระบวนการติดต่อสื่อสารดังนี้

เลขานุการสภา อบต. แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่กล่าวว่า การสื่อสารที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ และรวดเร็ว ต้องมีคนจริง ๆ 1 คนในหมู่บ้าน/ตำบล มีการประชาสัมพันธ์ประชุมทุกคน ให้ความรู้กับอสม. เพราะอสม. 1 คนจะดูแล 6-7 หลังคาเรือนน่าจะกระจายข่าวเรื่องไข้หวัดนกได้ ข้อมูลข่าวสารที่ชาวบ้านเชื่อจริง ๆ น่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับปศุสัตว์ อสม. ยังดูผิวเผิน แต่ก็คุมได้อยู่บางส่วน ส่วนวิทย์ชุมชนมีอิทธิพลในท้องถิ่นพอสมควรชาวบ้านทำงานไปด้วยเปิดฟังไปด้วย เสียงตามสายก็ดีเพราะเขาเปิดทุกวัน ทวีศักดิ์ถ้าทำภาพรวมทั่วประเทศ กรณีไข้หวัดนกคิดว่าชาวบ้านดูจากทีวีเยอะ มีอิทธิพลมากกว่า ส่วนหนังสือพิมพ์ไม่มีใครอ่าน

ประธาน อสม. คนหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลก ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสื่อที่เข้าถึงชาวบ้าน ในชุมชนว่า ชาวบ้านบางคนก็ไม่เข้าใจเรื่องไข้หวัดนก เพราะยังไม่เห็นภาพรายละเอียด ถ้าเรามีภาพกิจกรรมอย่างเวลาไก่ตายให้กลบฝังยังงี้ บางคนก็เอาไปทิ้ง อยากให้มีภาพ มีโปสเตอร์ไปแจกกว่าที่ถูกทำยังงี้ ยังงี้ห้ามทำ อยากได้ไปติดในหมู่บ้าน แจกทุกบ้านยิ่งดี เพราะคนเราความรู้ไม่เหมือนกัน ส่วนประธาน อสม. คนหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นว่า วิธีการที่ดีที่สุดในการให้ความรู้และข่าวสารกับชาวบ้าน คือ การประชุมประธาน อสม. แต่ละหมู่บ้าน หลังจากนั้นจึงถ่ายทอดให้สมาชิก อสม. แล้วใช้วิธีเกาะประตูแจ้งแต่ละครัวเรือน ดังนั้น สาธารณชนน่าจะให้ความรู้กับ อสม. ให้มากที่สุด

นอกจากนี้ ในการสนทนากลุ่ม อสม. มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจประการหนึ่งว่า อาจทำวีซีดีให้ความรู้เป็นสารคดีไปเปิดให้ชาวบ้านดูในหมู่บ้านเวลาประชุมหมู่บ้าน

ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ชาวบ้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า โทรทัศน์เป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.91 รองลงมาคือ เสียงตามสาย/หอกระจายข่าวหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 21.53 ดังแสดงในตารางที่ 39 ในภาคผนวก ข และพบเช่นกันว่า โทรทัศน์เป็นสื่อที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.21 รองลงมาคือ เสียงตามสาย/หอกระจายข่าวหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 16.48 ดังแสดงในตารางที่ 40 ในภาคผนวก ข

6.1.5 สื่อที่ชุมชนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับไข้หวัดนก

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ชาวบ้านที่เลี้ยงสัตว์ปีกในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ชาวบ้านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับไข้หวัดนกจากสื่อโทรทัศน์ วิทยู วิทย์ชุมชน หนังสือพิมพ์ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย และการให้ข้อมูลโดยตรงจาก อสม. ซึ่งสื่อที่ได้รับมากที่สุดคือโทรทัศน์ นอกจากนี้ ชาวบ้านยังมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดทำ VCD เผยแพร่

ให้ชาวบ้านทราบถึงโรคไข้หวัดนกและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยง เนื่องจากแทบทุกบ้านมีเครื่องเล่น VCD อยู่แล้ว ส่วนโปสเตอร์ ใบปลิว มีทั้งผู้ที่เคยได้รับและไม่เคยได้รับ

ในบางพื้นที่ ชาวบ้านได้รับข่าวสารและคำแนะนำโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อย่างไรก็ตาม ในหลายพื้นที่ การเข้าถึงของเจ้าหน้าที่ภาครัฐยังไม่ทั่วถึง ซึ่งมีผลต่อความเชื่อถือในข่าวสารที่ชาวบ้านประเมิน ดังข้อมูลต่อไปนี้จากการสนทนากลุ่ม

สำหรับชาวบ้านที่ไม่เลี้ยงสัตว์ปีก ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับไข้หวัดนกเช่นเดียวกับผู้ที่เลี้ยงสัตว์ปีก กล่าวคือ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หอกระจายข่าว และสื่อบุคคล ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน อสม. และเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านสาธารณสุขและปศุสัตว์ โดยมีการสนทนาที่น่าสนใจดังนี้

ถ้าผู้ใหญ่บ้านประกาศบอกชาวบ้านก็ไม่เชื่อ ต้องเอาหมอ เจ้าหน้าที่ทางอำเภอ เจ้าหน้าที่ใหญ่ ๆ ไปเลย บางที่ต้องมีใบเชิญด้วยเลย
เวลาผู้ใหญ่เรียกประชุม (ชาวบ้าน) ก็ไม่ค่อยจะมา ไม่ค่อยเชื่อกัน อยากให้พวกที่ใหญ่โตเข้าไปเลย
การที่ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือ อสม. ซึ่งไม่เข้าใจเรื่องดังกล่าวจริง ใช้วิธีการอ่านจดหมายข่าวหรือประกาศของทางราชการ ให้ฟังตามตัวอักษร ถือว่าเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วนและไม่น่าเชื่อถือ
ตอนนี้ผู้ใหญ่บ้านเค้าเปิดวิทยุกระจายเสียงตอนเช้ามีด บางทีเค้าก็บ่นหนวกหู
สำหรับในกรณีฉุกเฉินหรือเร่งด่วน รับทราบข่าวสารโดยตรงจากการที่ผู้ใหญ่บ้านเดินแจ้งข่าวสารตามบ้าน

6.1.6 ปัญหาในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชน

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พบว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชน ดังนี้

ปศุสัตว์อำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ท่านหนึ่ง กล่าวว่า การทำความเข้าใจกับชาวบ้านยากมาก ทั้ง ๆ ที่ได้พยายามแจ้งข้อมูล ให้ความรู้แก่ชาวบ้านผ่านทาง อสม. หอกระจายข่าว และแผ่นพับ อีกท่านหนึ่งกล่าวว่า ชาวบ้านยังให้ความสำคัญกับเรื่องไข้หวัดนกไม่มากเท่าที่ควร

สาธารณสุขอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ท่านหนึ่ง กล่าวว่า ชาวบ้านจะเกิดอาการตื่นกลัวเมื่อได้รับแจ้งเรื่องไข้หวัดนกในช่วงแรก ๆ และในช่วงที่มีข่าวผ่านสื่อ ซึ่งสามารถเห็นได้จากการขายไก่สดในตลาดที่ลดลง ในเรื่องนี้ สาธารณสุขอำเภอจึงได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการบริโภคให้ปลอดภัย และปัญหาที่พบมากในการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไข้หวัดนกคือ การให้ความรู้แก่ชาวบ้านในหมู่บ้านจัดสรร จะต้องรอช่วงเย็นและค่ำซึ่งเป็นเวลาที่ชาวบ้านกลับมาจากการทำงานไม่สามารถใช้หอกระจายข่าวหรือการเข้าไปพบในช่วงกลางวันได้

สาธารณสุขอำเภอในจังหวัดพิษณุโลกท่านหนึ่งกล่าวว่า ปัญหาในการเข้าถึงชาวบ้าน คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่อายุน้อยขาดความคุ้นเคยกับพื้นที่ และอาจไม่เข้าใจภาษาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งแตกต่างจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เป็นคนในพื้นที่และมีอายุมาก จะเข้าถึงชาวบ้านได้ดีกว่า อีกท่านหนึ่งกล่าวว่า ได้มีการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น การใช้หอกระจายข่าว การแจกแผ่นพับตามโรงเรียน แต่ชาวบ้านไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควร

ปลัด อบต. แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า แม้จะใช้สื่อจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้อย่างทั่วถึง เพราะชาวบ้านยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และยังไม่เข้าใจในรายละเอียด ประธานสภา อบต. แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่กล่าวว่า กลุ่มนักเลงและผู้เลี้ยก่อกวนไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการเข้าอบรมเกี่ยวกับใช้หมวกนก เมื่อเปรียบเทียบกับชาวบ้านทั่วไปแล้ว ชาวบ้านทั่วไปให้ความร่วมมือมากกว่า และเลขานุการสภา อบต. แห่งหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลก กล่าวว่า การสื่อสารไปยังชนเผ่าที่อายุน้อยไม่ค่อยมีปัญหา แต่ถ้าเป็นชนเผ่าที่อายุมาก มีปัญหา คือ ไม่เข้าใจภาษาไทย ต้องมีล่ามแปลเป็นภาษาถิ่น จึงต้องสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน

ประธาน อสม. ในจังหวัดพิษณุโลก กล่าวถึงปัญหาในการเข้าถึงชาวบ้านว่า แผ่นพับที่ได้รับมาจากอนามัย และปศุสัตว์มีไม่เพียงพอต่อการนำไปแจกจ่ายและอธิบายให้ชาวบ้านฟัง

6.2 การรายงานเหตุสงสัยจากการเฝ้าระวังใช้หมวกนกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.2.1 การรายงานความเสี่ยงโดยชุมชน

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในระดับอำเภอและจังหวัด ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ปศุสัตว์จังหวัด ปศุสัตว์อำเภอ นายสัตวแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ ได้ข้อมูลว่า การแจ้งข่าวสัตว์ปีกป่วยตายในพื้นที่ ให้มีการแจ้งผ่าน อสม. กำนัน หรือ ผู้ใหญ่บ้าน สถานีอนามัย หลังจากนั้น จึงมีการรายงานสรุปไปที่เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล สาธารณสุขอำเภอ ปศุสัตว์อำเภอ ที่ว่าการอำเภอ และศาลากลางจังหวัด ตามลำดับชั้น และข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ระดับตำบล ซึ่งได้แก่ สถานีอนามัยตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับข้อมูลที่สอดคล้องกัน และมีการรายงานประสานข้อมูลถึงกัน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นที่น่าสนใจ ดังนี้

หมู่บ้านที่รายงานผู้ใหญ่บ้าน แล้วมารายงานกำนัน รายงานอำเภอตามลำดับ ไป แล้วจะไปถึงจังหวัด ตามขั้นตอนปกติ
การรายงานการเกิดโรคโดย อสม. แจ้งต่อสถานีอนามัย สถานีอนามัยก็แจ้งต่อไปยังปศุสัตว์ บางครั้ง อสม. กับผู้ใหญ่บ้านก็ร่วมกัน ช่วยกัน ส่วนอำเภอ คือหัวหน้า คอยดูแล สั่งการ
ปกติเราแจ้งข่าวโดย อสม. ที่อยู่ในพื้นที่ แล้วก็กำนันผู้ใหญ่บ้านด้วย ผมบอกว่าคุณต้องแจ้งด้วยไม่ใช่ปล่อยให้ทางเขาแจ้งอย่างเดียว ทาง อสม. อย่างเดียวไม่ได้ คุณเป็นกำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้นำชุมชน ต้องรู้ มีเหตุเกิดอะไรในหมู่บ้าน คุณต้องรู้ เข็มหล่นด้านเดียวคุณก็ต้องรู้ ต้องกำชับแบบนี้

อย่างไรก็ตาม การแจ้งเหตุต้องสงสัยในทางปฏิบัติ พบว่ามีการแจ้งหลายทิศทาง ทั้งการแจ้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

ในส่วนของอำเภอที่ใช้หลายทาง กำนันผู้ใหญ่บ้านก็เป็นผู้นำท้องถิ่นที่อำเภอดูแล ส่วน อบต.เป็นส่วนที่อำเภอกำกับดูแล เราให้มีการรายงาน 2 ทาง ทั้งกำนันผู้ใหญ่บ้านกับอบต. ต้องรายงานอำเภอ
การรายงานการเกิดโรคของเทศบาลใช้วิธีโทรศัพท์ และมาด่วนไปเลย โดยการแจ้งจะมาจาก 2 ทาง 1. อสม.หรือชาวบ้านแจ้งเข้ามา 2. โรงพยาบาลแจ้งเข้ามาว่าตรวจ rapid test แล้วได้ผลบวก
ทำการแจ้งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยให้อสม.เป็นจุดที่เริ่มแจ้ง
ให้รายงานผ่าน อสม. และก็ย้ายกับ อสม. ว่าอย่าแจ้งเฉพาะกับสาธารณสุขเฉยๆ ให้แจ้ง อบต. ด้วย แจ้งกำนัน-ผู้ใหญ่บ้านด้วย ทางนั้นเขาจะได้ตระหนัก
ระบบการรายงานข้อมูลไม่ว่าจะเป็นเรื่องหวัดนก ไข้เลือดออก โรคระบาดน้ำท่วมนี้เหมือนกัน คือรายงานทางโทรศัพท์ก่อน เอกสารที่หลัง เพื่อเก็บบันทึกไว้
การแจ้งข่าวสารกรณีสัตว์ปีกป่วย/ตายสามารถทำได้หลายวิธี คือ อสม.จะส่งข่าวมาที่สาธารณสุขชุมชน ชาวบ้านจะแจ้งทางสถานีอนามัย หรือทางผู้ใหญ่บ้านจากนั้นเขาก็จะประสานกันเอง หรือผ่านอบต. เขามีทางเลือกเยอะ แต่ผลสุดท้ายก็มาที่ศูนย์ปฏิบัติการ ไข้หวัดนกของอำเภอ ซึ่งทางจังหวัดได้กำหนดเป็นคำสั่งไว้แล้วว่าเรื่องไหนใครเป็นคนรับผิดชอบ
เวลามีไก่อตายชาวบ้านก็จะแจ้งข่าวให้อสม. ครับ บางทีก็แจ้งผู้ใหญ่บ้าน แล้วผู้ใหญ่บ้านจะโทรตรงเข้ามาเบอร์ผม (ปศุสัตว์อำเภอ) เลย เพราะเวลาประชุม เอกสารวาระการประชุมที่แจกไป จะมีเบอร์ผมติดไปด้วย
การรายงานไก่อป่วย/ตายบางทีชาวบ้านจะแจ้งผู้ใหญ่บ้าน อสม. สาธารณสุข บางคนโทรมาแจ้งกับปศุสัตว์อำเภอโดยตรง
ในเรื่องว่าใครจะรายงานถ้าเป็นเรื่องของไก่อนั้น ปศุสัตว์อำเภอจะต้องไปตกลงกับ ผู้นำกับ อสม. ว่าใครเป็นคนรายงาน ขึ้นกับว่าชุมชนตรงนั้นเค้ากำหนด แต่ส่วนใหญ่เป็น อสม.
ชาวบ้านแจ้ง อสม. แล้ว อสม.ก็แจ้งที่สถานีอนามัยมาบอกเองโดยตรงหรือว่าโทรศัพท์มาบอก ที่สถานีอนามัยจะมีเวรอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน
พอเกิดเรื่องอสม.ก็จะแจ้งสถานีอนามัย สถานีอนามัยก็จะแจ้งมาทางเรา (อบต.) เราก็จะจัดชุดออกไปตรวจ

ในเรื่องวิธีการแจ้งรายงานเหตุสงสัยนี้ นายสัตวแพทย์ท่านหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลกกล่าวว่าที่พิษณุโลกมี 9 อำเภอ ดังนั้น วิธีการแจ้งรายงานเหตุสงสัยจะมี 9 วิธีการแตกต่างกันไปในแต่ละอำเภอ

ส่วนการแจ้งประสานงานข่าวสารระหว่างหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการประสานงานกันทั้งในแนวดิ่งและแนวราบ พร้อมทั้งมีระบบการบันทึกและรายงานข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อใช้ในการอ้างอิงและตรวจสอบ ซึ่งมีความคิดเห็นส่วนหนึ่งจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานโรคโดยตรงจากชุมชน ได้แก่ ปลัดตำบ่อ อำเภอ สาธารณสุขอำเภอ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบล และประธาน อสม. มีดังนี้

ระบบเฝ้าระวังที่จะถึงทางปลัดตำบ่อก่อนที่เราออกแบบร่วมมือกัน คือ เราจะหาอันไหนที่เป็นระบบที่มันเร็วและมันดี เข้าถึง ตอนนั้นก็คิดว่าสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอเกือบ 100 % มีอินเทอร์เน็ต สามารถเข้า web ได้ แล้วคิดให้สาธารณสุขอำเภอเป็นศูนย์กลาง ถ้าเพื่อนบุคลากรในตำบล หรือ อสม. เกิดพิศขึ้นมาไถ่ถามก็เข้ามาแจ้งได้เลย ซึ่งการแจ้ง/การทำงานของสาธารณสุขอำเภอทำได้ 2 ระดับ คือ แจ้งผ่านทางคอมพิวเตอร์ และทางโทรศัพท์
มีการรายงานทุกวัน ไปที่จังหวัดก่อนเที่ยง คนที่รายงานก็เป็นลูกน้องใช้หัวหน้าที่อยู่สำนักงาน กรณีที่มีชาวบ้านแจ้งเข้ามาว่ามีไถ่ถามมาที่ อสม. ทาง อสม. จะรายงานผู้ใหญ่บ้าน ถ้าเค้าไม่รายงานผู้ใหญ่บ้าน ก็จะแจ้งตรงเลย หรือรายงานหมออนามัยเลย ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์รวมที่ผม (ปลัดตำบ่อจังหวัด) ครบ แล้วผมก็จะรายงานนายอำเภอว่า ท่านครับมีไถ่ถามนะ ก็จะมีการทำลายต้องรายงานท่าน ของสาธารณสุข ก็จะไปดูคน ถ้าเค้าบอกว่าเค้าไม่รู้เค้าจะต้องโดนผมจากแล้ว ขนาดคนป่วยนะครับ เป็นไข้หวัด ผอ. โรงพยาบาลยังโทรมาบอกผมผมก็ต้องรีบเข้าหมู่บ้าน
วิธีแจ้ง/รายงานการเกิดโรคที่นี้จะแจ้งทางโทรศัพท์ หลังจากนั้นผม (เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย) ก็แจ้งไปทางสาธารณสุขอำเภอ แล้วก็ปลัดตำบ่อ ให้กับผู้รับผิดชอบงาน คือเราจะแจ้งไปทุกวันอยู่แล้ว เป็น ซีโรรีพอร์ต ซึ่งเราจะเขียนรายงานไว้ ใครเป็นผู้รับการแจ้ง ให้ลงชื่อไว้แล้วรายงานที่อำเภอ
อสม. รายงานการเกิดโรค 2 ส่วน คือรายงานปลัดตำบ่อด้วย สาธารณสุขอำเภอด้วย ผม (สาธารณสุข) จะได้รายงานเจ้านายด้วย ข้อมูลจะไปเจอกันที่จังหวัด
ถ้าเขตนี้เกิดไข้หวัดนก อสม. ที่อยู่เขตนั้นต้องเขียนรายงานเป็นหลักฐาน ปีนี้อาสาสาธารณสุขทำเพิ่มมาให้ประจำตัว อสม.เลย เมื่อก่อนประธาน อสม. รายงานอย่างเดียว แต่ตอนนี้ อสม. ทุกคนต้องเขียนรายงาน

ในการรายงานแจ้งความเสียนั้น ได้มีการกำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องแจ้ง คือ จำนวนสัตว์ป่วย จำนวนสัตว์ตาย จำนวนสัตว์ทั้งหมด สาเหตุที่ป่วยหรือตาย ผู้รายงาน พื้นที่เกิดเหตุ ซึ่งจะต้องระบุพื้นที่ให้เป็นจุดย่อยที่สุด พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากมีผู้ต้องสงสัยว่าจะติดเชื้อให้รายงานด้วย และมีการจัดทำแบบฟอร์มเพื่อรายงานความเสียนั้น

ลักษณะของอาการที่ให้อาสาสมัครในรายงานคือ การแจ้งเหตุการณ์สัตว์ปีกป่วยตายผิดปกติและกรณีป่วยตายเป็นจำนวนมาก ซึ่ง อสม. ได้รับการฝึกอบรมให้กรอกแบบฟอร์มที่ใช้ในการรายงาน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ที่น่าสนใจดังนี้

เกณฑ์ขั้นต่ำในการแจ้ง คือ ตัวเดียวก็แจ้ง เพราะตอนแรกว่าตาย 5 % ของที่มีอยู่ให้แจ้ง ที่นี้เราไม่รู้ว่ทั้งหมดมีเท่าไร ถ้าเกิดตายให้มาเลย ยิ่งตายลักษณะของหน้าดำ แข็งดำ มีจุดเลือดออก ก็ให้รับรายงาน
ระบบการรายงานจะมีแบบฟอร์ม คนที่บันทึกช่วงแรก ๆ คือ อสม. หลัง ๆ ไม่ค่อยทำจะใช้การโทรศัพท์มากกว่า แต่ปัจจุบันจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลชัดเจน และต้องมีการทำรายงาน แต่ไม่แน่ใจว่าระบบการทำงานเหมือนกันทุกอำเภอไหม

ผลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามจากชาวบ้านในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ชาวบ้านมีการแจ้งเหตุเมื่อสงสัยว่าพบสัตว์ปีกป่วยตายด้วยโรคไข้หวัดนก คิดเป็นร้อยละ 92.75 ส่วนผู้ที่ไม่แจ้ง คิดเป็นร้อยละ 7.25 ดังแสดงในตารางที่ 33 ในภาคผนวก ข ซึ่งบุคคลที่ชาวบ้านไปแจ้งข่าวคือ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 38.46 อสม. คิดเป็นร้อยละ 37.58 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ อบต./เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 11.43 ดังแสดงในตารางที่ 34 ในภาคผนวก ข

6.2.2 ปัญหาในการรายงานความเสี่ยงโดยชุมชน

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในระดับอำเภอและจังหวัด พบว่า มีปัญหาในการสื่อสารล่าช้าจากชุมชน รวมทั้งปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือของชาวบ้านเมื่อพบเหตุต้องสงสัย และชาวบ้านขาดความรู้เกี่ยวกับอาการที่ต้องแจ้ง ซึ่งมีความคิดเห็นที่น่าสนใจดังนี้

การสื่อสารล่าช้านี้คิดว่าจากชาวบ้านมาสาธารณสุขมีความล่าช้า ไม่ใช่จากสาธารณสุขไปที่ชาวบ้าน
การสื่อสารจากชาวบ้านมาที่สาธารณสุขช้า เพราะส่วนใหญ่ชาวบ้านจะแจ้งที่ อสม. หรือผู้ใหญ่บ้าน ไม่ได้แจ้งตรงที่สถานีอนามัย อสม. หรือผู้ใหญ่บ้านค่อยมาแจ้งที่ศูนย์แจ้ง พอมีหลายทอดเลยช้า
เมื่อชาวบ้านเห็นสัตว์ปีกป่วยตายมาทุกปี จนหลายหมู่บ้านเค็บอกว่ามันก็ป่วยมาประจำอยู่แล้ว พอตรวจเจอเชื้อก็แตกตื่นกันไปเอง เหมือนกับจีนเรื่องสัตว์ปีกป่วยตาย เลยคิดว่าเป็นปกติ ทำให้ล่าช้า
บางครั้ง (ชาวบ้าน) ก็มีการแจ้งข้อมูลไปที่รายการวิทยุ หรือโทรแจ้งที่ผม (ปศุสัตว์) โดยตรง แต่ข้อมูลจริงบ้างไม่จริงบ้าง ทำให้เสียเวลา และเสียค่าน้ำมันรถ บางครั้งคนดูสื่อมากระแวงและกลัวเกินเหตุ แต่ก็ถือว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ชาวบ้านช่วยเราเฝ้าระวังได้
คิดว่าชาวบ้านแยกไม่ค่อยได้ ถ้าเราไปบอกเค้าว่าถ้าอาการอย่างนี้ละ ถ้าตายผิดปกติ ในเล้าที่ตัวถ้าเหนียงดำ หงอนอย่างนั้นอย่างนี้ให้สันนิษฐานกันก่อนนะว่าเกิน ให้หวัดนกเค้าก็ดูด้วยกัน

บางที่ก็เอามาให้ปศุสัตว์ดู ก็ไม่รู้กันบางที่ก็คิดว่าเป็นอหิวาต์บ้าง อสม. ส่วนใหญ่ก็ไม่รู้ ปศุสัตว์เองเค้าก็ต้องส่งผลตรวจ เค้าก็ไม่กล้าที่จะยืนยันเพียงแต่ว่าดูจากอาการ เค้าก็น่าจะรู้ว่าอาการแบบนี้ น่าจะเป็นไข้หวัดนกแต่เค้าสงสัยก็ต้องส่งตัวอย่างตรวจ
ชุมชนให้ความร่วมมือแจ้งสัตว์ปีกตายยังไม่ 100 เปอร์เซ็นต์ บางที่ไม่แจ้งจริงๆ มีกฎหมายให้แจ้ง
สาเหตุที่ชาวบ้านไม่แจ้ง/รายงานสัตว์ปีกป่วยตาย คือ การเข้มนวดมากเกินไป ซึ่งไม่มีใครคิดถึงประเด็นนี้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าไก่ตาย แล้วไปแจ้ง ไก่ที่เหลือก็จะถูกทำลาย และจะได้เงินค่าชดเชยหรือเปล่าก็ยังไม่รู้ อาจจะทำลายมากมายขนาดไหนก็ได้ โอกาสที่ชาวบ้านไม่แจ้งสูงมาก เพราะว่าเขากลัว และอีกอย่างหนึ่งพอรู้ว่าไก่ตายชาวบ้านข้างเคียงก็จะรังเกียจเขาค่ะ

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่ง พบปัญหาในการแจ้งรายงานเหตุสงสัยในระดับตำบล คือ เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลทำได้เพียงการประสานงานต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเท่านั้น โดยไม่สามารถวินิจฉัยการเกิดโรคไข้หวัดนกได้

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบลในจังหวัดพิษณุโลกท่านหนึ่ง กล่าวว่า การรายงานแจ้งเหตุทางโทรศัพท์มือถือเป็นวิธีการที่ได้ผล แต่พบปัญหา คือ การเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ชดเชยให้กับผู้ที่รายงาน เนื่องจากเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว

ในส่วนของชาวบ้าน ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) พบว่า ปัญหาในการไม่รายงานเมื่อพบสัตว์ปีกป่วยตายมีสูงกว่าข้อมูลที่พบในแบบสอบถาม กล่าวคือ ชาวบ้านที่เลี้ยงไก่ ให้ข้อมูลว่า เมื่อมีไก่ตายในหมู่บ้าน มีทั้งผู้ที่แจ้งและไม่แจ้งการตาย ผู้ที่แจ้ง มีทั้งแจ้งผ่าน อสม. แจ้งปศุสัตว์ แจ้งหมออนามัย และแจ้งผู้ใหญ่บ้าน เหตุผลของการแจ้งคือ จะได้มีผู้มาตรวจสอบว่าไก่ตายเนื่องจากไข้หวัดนกหรือไม่ เมื่อสอบถามชาวบ้านที่ไม่เลี้ยงไก่ ส่วนมากทราบว่า จะต้องแจ้งและแจ้งที่ใด แต่มีบางรายตอบว่า ไม่ทราบว่าต้องแจ้งใคร

ชาวบ้านผู้ที่ไม่แจ้งการตายของไก่ มีเหตุผลคือชาวบ้านส่วนหนึ่งไม่เชื่อเรื่องไข้หวัดนก คิดว่าไก่ตายจากโรคห่าไก่ ชาวบ้านหลายรายกลัวไก่ของตนถูกฆ่า อสม.กล่าวว่าชาวบ้านสงสัยว่าไก่ไม่ยอมเห็นไก่ถูกฝังทั้งเป็น อสม.ที่เชียงใหม่และพิษณุโลกกล่าวตรงกันว่า ชาวบ้านกลัวว่าถ้าแจ้งแล้วไก่จะถูกฆ่าทั้งหมด เหตุผลอื่นที่ชาวบ้านไม่แจ้ง เนื่องจากไม่ต้องการให้ยุ่งยาก เห็นว่าไก่ตายเพียง 1-2 ตัว อสม.ที่เชียงใหม่รายหนึ่งให้ข้อมูลในเรื่องนี้ว่า เมื่อชาวบ้านแจ้งว่ามีไก่ตาย จะใช้ดุลยพินิจว่า ถ้าไก่ตายหลายตัวและหลายบ้าน ก็จะแจ้งปศุสัตว์ แต่หากไก่ตายเพียงเล็กน้อยก็จะนำไปฝัง ซึ่งเป็นการทำตามที่ได้รับคำแนะนำมาจากปศุสัตว์ นอกจากนี้ ชาวบ้านยังมีเหตุผลที่ไม่แจ้งคือ ที่ตั้งของปศุสัตว์ไกลจากหมู่บ้าน จึงไม่อยากจะเดินทางไปแจ้ง นอกจากนี้ เมื่อแจ้งแล้ว ปศุสัตว์มาช้า ใช้เวลานานถึง 2 เดือนจึงจะมาดู ถ้าเป็นไข้หวัดนกจริงคงจะตายไปหมดแล้ว จึงทำให้ชาวบ้านไม่เห็นความสำคัญของการแจ้งข่าว ชาวบ้านที่พิษณุโลกรายหนึ่งให้เหตุผลว่า ไม่แจ้งเพราะ

ไม่ต้องการทะเลาะกับ อสม. ขณะที่ อสม. กล่าวว่า การแจ้งเรื่องไก่อตาย เคยเป็นเหตุให้มีการทะเลาะกันของชาวบ้านระหว่างหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกัน โดยกล่าวหาว่า หมู่หนึ่งเป็นต้นเหตุของโรค และ อสม.ก็จะถูกต่อว่าจากชาวบ้านในเรื่องนี้ด้วย

ข้อความที่น่าสนใจส่วนหนึ่งจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กลุ่มชาวบ้านมีดังนี้

ที่เค้าไม่บอกเพราะเค้ากลัว มันจะยุ่งยาก ตายตัว 2 ตัว ตายไม่มากเค้าก็ไม่แจ้ง
โดยมากไม่ไปแจ้งมากกว่า เพราะไม่ตายมาก
แจ้ง อสม. บางที อสม. นี้ความรู้ยังน้อยกว่าคนเลี้ยงไก่อีก วันนั้นมาตรวจไก่อ๊ะ จับไก่อุ้มไก่อังไม่เป็นเลย คิดยังไม่เป็นเลย ผู้คนเลี้ยงไก่อ้มไม่ได้
ที่ไม่แจ้ง/รายงานการเกิดโรคเพราะกลัวทะเลาะกับ อสม.
บางคนตั้งใจไม่แจ้งเนื่องจากกลัวไก่อะของตนถูกฆ่า
คนที่ไม่แจ้ง อุ้มไก่อ้ม ทุกวันนี้ไก่อะก็ยังแข็งแรงอยู่
มีการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อหลายทางจากการเกิดเหตุครั้งเดียวกัน ทำให้สับสน คิดว่าเป็นการเกิดเหตุที่ต่างเวลากัน จึงไม่แจ้ง”
แจ้งโทรศัพท์ที่หมอนามัย กว่าปัสต์จะมาไก่อ้มพอดิ
อยากให้เวลาแจ้งว่ามีไก่อตาย ให้ลงมาตรวจเร็ว ๆ กระตือรือร้นหน่อย ชาวบ้านเค้ากลัวเค้าก็อยากให้มาจะได้รู้ว่าไม่เป็นเค้าก็จะสบายใจเพราะที่ตำบลไม่มีเครื่องมือ

ในเรื่องปัญหาของการแจ้งเหตุและรายงานการเกิดโรคนี้ มีข้อคิดเห็นจากนายสัตวแพทย์ในจังหวัดพิษณุโลกท่านหนึ่งให้ความเห็นในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ว่าระบบการรายงานการเกิดโรคมีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้และบทบาทของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง “ในพิษณุโลกมี 9 อำเภอ เพราะฉะนั้นจะมี 9 วิธี 9 รูปแบบในการรายงานการเกิดโรค แต่ละอำเภอก็วางวิธีแตกต่างกัน บางอำเภอนายอำเภอก็วางระบบให้มีการรายงานผ่านเป็นขั้นเป็นตอน บางอำเภอไม่มีรูปแบบขอให้เข้ามาได้หมดทุกอย่าง บางอำเภอที่สายสาธารณสุขแจ้งเขาจะไปแจ้งเอกชนมาทำ website ให้อนามัยตำบลที่เข้าอินเทอร์เน็ตได้ไปโพสต์ข้อมูลไว้ แต่ระบบนี้จะใช้ได้เฉพาะเครือข่ายของสาธารณสุขที่ใช้ได้ ..การใช้ อสม. ผลที่เห็นคือมีการรายงานโรคเข้ามาเยอะ การยอมรับก็มีมากขึ้น ก็ได้รับความร่วมมือขึ้นมาแล้ว แต่ปัญหายังไม่จบเพราะ อสม. เองก็เป็นประชาชนธรรมดาคนหนึ่ง บ่อยครั้งที่ อสม. เองก็ไม่ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนการเปิดทุกช่องทางในการรับแจ้งทุกวันนี้ข้อมูลเข้ามาเยอะแต่เราตอบสนองไม่ทันมันก็กลับมาที่พวกเราเองว่าเราก็แจ้งแล้วเราเข้าไปไม่ทันการณ

6.3 การแจ้งผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับไปยังชุมชนภายหลังจากที่ชาวบ้านได้รายงานเหตุสงสัยเข้ามาเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบผลการดำเนินงาน

6.3.1 การสื่อสารเพื่อประสานงานในการจัดการความเสี่ยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโรคไข้หวัดนก ได้มีการทำงานประสานกันในด้านข้อมูลและการทำงานเพื่อควบคุมและจัดการโรคไข้หวัดนก อย่างไรก็ตาม พบว่าในแต่ละหน่วยงานมีมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนี้

นายอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า “ปศุสัตว์อำเภอเป็นเจ้าภาพในการประสานเชื่อมในทุกส่วน ตั้งแต่ x-ray สํารวจจำนวนสัตว์ เข้าไปให้คำแนะนำ การทำงานของปศุสัตว์อำเภอเขาจะมีผู้ช่วยคนหนึ่ง/อาจมีแค่ตัวเขาเอง ถ้าพึ่งแค่คนทำงานไม่ทั่วถึง ปศุสัตว์อำเภอจึงมี อสปศ. ซึ่งปศุสัตว์ก็จะนัดพบกับ อสปศ. ทุกสัปดาห์ ยิ่งช่วงที่มีการเฝ้าระวังก็มีการใกล้ชิดกันมากขึ้น และยังการสื่อสารปัจจุบันก็รวดเร็ว เช่นการใช้โทรศัพท์มือถือทำให้การประสานงานกันการใกล้ชิดกันจึงไม่มีปัญหา” และนายอำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า “ปศุสัตว์เค้าก็จะเป็นหลักเหมือนกัน คือที่จะทำงานในแบบบูรณาการ ปศุสัตว์ของที่นี่จะพอรู้ว่าตรงไหนมีไก่อตายมากกว่าปกติเค้าก็จะลงไปเก็บ เน้นบางที่ถ้าตายเกิดปริมาณที่กำหนด ถ้ามากกว่าปกติก็จะลงไปทำลายเลยไม่ต้องรอผลอะไร เพราะบางที่ถ้ารอผลจะระบาด คือถ้ามีเหตุมีข้อมูลรายงานมาจาก อสม. ผ่านขึ้นมาทางสาธารณสุข พอมาถึงทางอำเภอ ทางปศุสัตว์ ทางปศุสัตว์จะลงไปดู ถ้ามันตายก็เริ่มทำลาย แล้วพ่นยาฆ่าไปอีก เราไม่รอตายมาก”

จากข้อความดังกล่าว จะเห็นว่าปศุสัตว์อำเภอ ได้รับการยอมรับว่าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลัก แต่ในขณะเดียวกัน ปศุสัตว์อำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ระบุว่า อสม. เป็นผู้ที่มีบทบาทหลักในเรื่องนี้ กล่าวคือ “ถ้าเกิดมีไก่อตาย อสม. เขารับผิดชอบ 1 คน ต่อ 10-20 ครอบครัว จากนั้นเค้าจะประสานกับประธาน อสม. จากนั้นก็มาแจ้งผู้ใหญ่บ้าน แล้ววิทยุมาที่อำเภอบอกสถานีอนามัย หัวหน้าสถานีอนามัยจะรายงานที่ศูนย์ไข้หวัดนกของอำเภอ จากนั้นผมจะเข้าไปเก็บตัวอย่างส่งไปตรวจเชื้อ”

สาธารณสุขอำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นว่าการลงพื้นที่ บทบาทหลักอยู่ที่ฝ่ายสาธารณสุข กล่าวคือ “ในการเข้าไปดูนั้น จะเป็น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและอาสาสมัครมากกว่า เพราะ เจ้าหน้าที่จากปศุสัตว์อำเภอ คนค้าน้อย”

ปศุสัตว์อำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ยอมรับว่าจะต้องมีการทำงานร่วมกับสาธารณสุข และมีความคิดเห็นตรงกับฝ่ายสาธารณสุขว่าการเข้าถึงพื้นที่ ต้องใช้อาสาสมัครของฝ่ายสาธารณสุข กล่าวคือ “การสื่อสารระหว่างปศุสัตว์กับชุมชนจะให้ อสม. เป็นผู้ดำเนินการแจ้งสาธารณสุขให้ประชุมสถานีอนามัย ให้เอาชุดเก็บตัวอย่างมอบให้เขาไปแล้วทางสาธารณสุขจะกระจายให้สถานีอนามัยไปตามจำนวนหมู่บ้าน แล้วนัดวันมาส่ง เราก็เข้าไปเอา แล้วเอาไปส่งทางจังหวัด เข้าสู่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์บ้าง ศูนย์ลำปางบ้าง ถ้าผลออกมาไม่เป็น จะชี้แจง

สาธารณสุขพื้นบ้านหรือ อสม. เพราะผมประชุมหัวหน้าสถานีอนามัยเดือนละครั้ง โดยไปร่วมประชุมกับสาธารณสุข”

ในการสื่อสารระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อจัดการโรคไข้หวัดนกนั้น จำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้แน่ชัดก่อน จึงจะมีการแจ้งประสานงานต่อไป ดังคำกล่าวของปศุสัตว์อำเภอ 2 ท่าน ดังนี้

ความเชื่อมั่นในตัว อสม. ส่วนมากพอเห็นว่ามีไก่ตาย เขาก็รายงานเลยครับ เขาไม่ไป screen คู่ว่านี่ใช่หรือไม่ใช่ รายงานไว้ก่อน ผมเนี่ยไปหลายรายแล้ว แล้วทางสาธารณสุขก็โทรมาผมก็เข้าไป แต่ส่วนมากมันไม่ใช่ ไปกินปุ๋ยที่เขาหว่านก็มี โคนเขื่อกี่มี เพราะไก่ปล่อยไปกินพืชสวนเขา ไก่เกาะอยู่บนต้นไม้เป็นอหิวาต์ไม่ได้ทำวัคซีน ตกลงมากี่มี มันไม่เข้าประเด็นเลย แล้วอีกอย่างแม่แดงไม่เคยเกิดโรคมาก่อน ผมเลยสบายใจได้ปะหนึ่ง ปกติเวลาเราไปพ่นน้ำยาเนี่ย เวลาเห็นไอ้ตัวไหนที่มันหงอยๆ ตัวสองตัวเราก็อายเสีย เสีย หรือไม่ก็ขังไว้ดูอาการมันก็หาย รุงขึ้นมันก็ไม่ป่วยแล้ว
เมื่อได้รับแจ้ง เราจะถามเรื่องอาการ ว่าลักษณะการตายเป็นอย่างไร จำนวนที่ตายมากน้อยเท่าใด จะอยู่ในดุลยพินิจของเราว่าควรออกไปตรวจหรือไม่ เท่าที่ผ่านมาเมื่อรับแจ้งก็จะไปทุกครั้ง ไปแนะนำวิธีการเก็บซากไปฝังในเบื้องต้น นำยาปฏิชีวนะและวิตามินไปให้ ถ้ามีสัตว์ปีกตายไม่มากเราก็นำมาให้ทำลาย/ฝัง แล้วใช้น้ำยาราด

การสื่อสารเพื่อประสานงานระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินการทั้งอย่างเป็นทางการโดยใช้หนังสือราชการ และอย่างไม่เป็นทางการโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องดังนี้

วิธีการสื่อสารระดับหน่วยงานจะใช้หนังสือ โดยแจ้งมาว่าให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลต้องทำอะไรบ้าง แจ้งจากสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ แจ้งมายังสถานีอนามัย ถ้าพบว่าไก่เป็นไข้หวัดนกปั๊บ อันดับแรกต้องรายงานกรมปศุสัตว์ เพราะหน่วยงานของเราเป็นหน่วยงานที่เข้าไปสำรวจ แล้วถ้าเจอหรือมีอะไรผิดปกติ ก็ต้องรับรายงานปศุสัตว์จังหวัด แล้วเค้าก็จะมีหน่วยงานของเขา ในการจัดการ
การจะขอความร่วมมือร่วมมือจากหน่วยงานไหนนั้น (ผญบ/อบต/อสม) ผมจะดูที่ 1. ตามความน่าจะเป็นของการให้ความร่วมมือ 2. ตามหนังสือที่ได้สั่งมา แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้ใหญ่บ้านจะเป็นตัวประสานหลายองค์กร ซึ่งการทำงานจะแยกตามความเหมาะสม เช่น ถ้าเกี่ยวกับเรื่องงบประมาณจะขอความร่วมมือจากทาง อบต. แต่ถ้าเป็นเรื่องความร่วมมือจะติดต่อไปทางกำนัน/ผญบ.
ตอนนี้มีการสื่อสารผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและใช้ความสนิทสนมเป็นการส่วนตัวเป็นกันเอง การสื่อสารระหว่างหน่วยงานถ้าไม่มีความสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัวอาจต้องทำเป็นทางการไป เช่น อาจทำผ่านอำเภอ การทำงานอาจจะเป็นไปตามระบบราชการ
การประสานงานกรณีไข้หวัดนกของ อบต. กับหน่วยงานต่าง ๆ ถ้าเป็นเรื่องข่าวก็จะประสาน

ไปที่อสม.ในพื้นที่โดยตรง ถ้าเกิดโรคจะประสานไปที่อสม.สถานีนามัยตำบลแล้วส่งไปที่
สาธารณสุขอำเภอประสานงานกับ ปศอ. ในเรื่องข่าวจะไม่ผ่าน อบต. แต่ถ้าเป็นนโยบาย
ตำบลเรื่องการป้องกัน การเฝ้าระวังจะผ่าน อบต. แล้วทำเป็นหนังสือส่งไปที่ผู้ใหญ่บ้านอสม.

6.3.2 การสื่อสารเพื่อแจ้งผลการดำเนินการไปยังชุมชน

ภายหลังจากที่ส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับการแจ้งรายงานความเสี่ยงจากชุมชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ได้นำเสนอไว้ในหัวข้อก่อนหน้านี้แล้ว มีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ไปยังชุมชนที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ดังนี้

สาธารณสุขจังหวัดท่านหนึ่ง แสดงความคิดเห็นว่า ควรมีการสื่อสารข้อมูลกลับไปยังชุมชน กล่าวคือ “ถ้าเราให้ข้อมูลได้ เราจะให้ไม่ปิดบังดีกว่า ให้เค้าได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ดีกว่ามีปัญหาในภายหลัง ถ้ามีต้องบอกว่ามี ไม่มีบอกว่าไม่มี ปิดบังมันจะไปหนัก ข่าวจะทำให้สร้างความตระหนักกับชาวบ้าน” ซึ่งสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันว่า “ควรมีการดึงข้อมูลจากหลาย ๆ ที่เข้ามา อย่างก้านผู้ใหญ่บ้านก็เหมือนกัน ก็มีประชุม เช่นการ swab ไก่ ครั้งที่ 1 ปศุสัตว์เขาได้ผลอย่างไรก็จะแจ้งในที่ประชุมก้านผู้ใหญ่บ้านว่าเป็นอย่างไร ส่วนของสาธารณสุขก็จะบอกว่าข้อมูลในการรายงานว่ามีสัตว์ป่วย สัตว์ตายตรงจุดไหน เพราะอย่างน้อยเราจะได้ว่าจุดไหนที่ควรดูแลเป็นพิเศษ พื้นที่ไหนไม่รายงานมาเราก็ไม่ทราบข้อมูลทั้งที่เราอยู่ระดับอำเภอ อย่างพอหลวงถามว่า 1 - 2 ตัวไม่รายงานได้ไหม เราก็บอกว่าหากไม่รายงานก็อาจเป็นปัญหาในอนาคตได้ เพราะพื้นที่นั้นจะถูกปล่อยเพราะเราคิดว่ามันไม่เป็นอะไร” และ “สมมุติว่าขายนี้อายุนี้เกิดมีไก่อายุขึ้นมา ในพื้นที่ต้องรีบทำให้ข้อมูลถึงชุมชนเร็วที่สุด ถ้าสมมุติว่าเราไปจับจับทำ หากชาวบ้านไม่เข้าใจก็จะเป็นปัญหา ต้องให้ข้อมูลแก่ชาวบ้านเร็วที่สุด อย่างน้อยเราต้องยื่นความจริงใจให้ อย่างเทศบาล อบต. ถ้าเกิดก็ต้องมารับผิดชอบร่วมกัน ต้องมาอบรมปฏิบัติงานร่วมกัน” ซึ่งในประเด็นนี้ นายอำเภอท่านหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลก ก็เห็นด้วยว่า “ผมคิดว่าควรต้องมีการสื่อสารให้ชาวบ้านรู้ การที่ปิดข่าวไม่ให้ชาวบ้านรู้ อาจเกิดความเสียหายมากกว่า”

แต่หากพิจารณาในมุมมองของชุมชน จากข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ของกลุ่มก้าน ผู้ใหญ่บ้าน และชาวบ้านพบว่า ชาวบ้านต้องการทราบผลลัพธ์หลังจากที่ได้แจ้งเหตุไป และพบว่ามักจะไม่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ หรือหากได้รับ ก็ได้รับล่าช้า ดังนี้

เวลาแจ้งไปไม่ช้า ไม่มีปัญหาอะไร แต่การแจ้งผลกลับมานั้นช้า หรือ ไม่มีการแจ้งกลับมาเลย
ไม่ได้บอกว่าแจ้งผลมาทางไหน มีหรือไม่มีเชื่อก็ไม่บอก จะแจ้งเมื่อมีการประชุมอำเภอหรือรอเมื่อมีประชุมอำเภอ
การตอบผลตรวจที่ช้า คิดว่าเป็นสาเหตุทำให้ชาวบ้านให้ความร่วมมือลดลง เพราะว่ากลุ่มต่อต้านมี เขาไม่เชื่อว่าไก่เขาเป็น ถึงแม้จะทำลายไก่เป็นหมื่น ๆ ตัว เขาก็ไม่เชื่อ มันก็ระบาคอยู่ดี คุณเข้มนี่ไม่ได้

6.3.3 ปัญหาในการสื่อสารและการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยง

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า มีปัญหาในเรื่องการแจ้งข้อมูลป้อนกลับล่าช้า ซึ่งจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้คำตอบดังนี้

การรายงานมันช้าตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ และไม่สามารถรู้ผลได้ทันที การพิสูจน์/ชั้นสูตรโรคช้า ทำให้การรายงานเข้าไปที่ปศุสัตว์เพื่อที่จะประกาศจุดเกิดเหตุ หรือเข้ามาดำเนินการก็ช้าไปด้วย กว่าจะย้อนกลับมาในพื้นที่ก็ยิ่งช้า
ทุกวันนี้รู้ใหม่ผม (นายสัตวแพทย์ประจำสำนักงานปศุสัตว์) ไปแถลงข่าว นักข่าวยังถามผมเลยว่าทำไมถึงช้า อยากให้ช้าก็เลยช้า และยิ่งกระบวนการตรวจเราต้องเพาะเลี้ยงเชื้อก่อน
ถูกต้องครับที่ชาวบ้านบอกว่ารัฐไม่ค่อยให้ความร่วมมือ/ตอบสนองเวลาชาวบ้านแจ้ง/รายงานโรคไปก็ไม่ได้รับความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือปศุสัตว์ถ้าเขาไม่ใส่ใจในรายละเอียดเขาทำผิดพลาดครั้งเดียวเวลาที่เขาจะแก้ตัวกับประชาชน 2 ปียังไม่พอเลย
ต้องเข้าใจธรรมชาติขององค์กร ผม (สาธารณสุขจังหวัด) ยกตัวอย่างเช่น ปศุสัตว์อำเภอหนึ่งมีเจ้าหน้าที่อยู่แค่ 1 คนมีหมู่บ้านให้รับผิดชอบ 100 หมู่บ้าน คำนวณมันจะมีให้ 600 บาท/เดือน แต่มาประชุมสิ้นเดือนในแต่ละเดือนก็หมดแล้ว มันจะ work ได้อย่างไร เป็นไปได้ล้าน % ว่าเขาไม่มีทางไปได้ ผมเองก็ยังไม่ได้เลย ถ้าผมเป็นปศุสัตว์ 100 กิโลเมตร แจ้งมาจะไปได้อย่างไร มันขึ้นอยู่กับคนพูดว่า พูดทางทฤษฎีหรือพูดทางปฏิบัติเท่านั้นเอง มันเป็นเรื่องจริง ขึ้นอยู่กับคนพูดไม่ได้มองดูว่าสถานการณ์ตัวเองเป็นอย่างไร
มีบ้างที่ชาวบ้านแจ้งว่ามีไก่อตายแล้วไม่ได้ลงพื้นที่ไปตรวจ เพราะว่าเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์มีน้อย บางครั้งมันเกิดพร้อมกันหลายจุด จุดนี้ก็แจ้ง จุดนั้นก็แจ้ง ก็ไปแต่ช้าหน่อยเพราะบุคลากรมีน้อยและไม่มีเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่
ในเรื่องปัญหาของการสื่อสารควรให้ท้องถิ่นดูแลกันเอง แล้วให้แจ้งเฉพาะช่วงที่มีการเกิดเหตุขึ้นเท่านั้น แต่ที่ผ่านมาเสียอยู่อย่างหนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์ไม่ได้ผ่าน อบต. แต่เป็นจากส่วนกลางโดยตรง และ อบต. ก็ไม่ได้รับการถ่ายทอดงาน การชี้แจงต่อชุมชนจึงทำได้ไม่ทั่วถึง แต่ปัจจุบันก็ไม่มีปัญหาอะไร เนื่องจากงานเข้ามาผ่าน อบต. มากขึ้น เหมือนเป็นศูนย์ประสานงาน

6.4 บทบาทของสื่อมวลชนในการสื่อสารและรายงานความเสี่ยงของโรค

6.4.1 การดำเนินงานของสื่อท้องถิ่น

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) สามารถสรุปการดำเนินงานของสื่อท้องถิ่น รวมทั้งความคิดเห็นในการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับโรคไข้หวัดนก จำแนกตามประเภทของสื่อได้ดังนี้

(1) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

ผู้บริหารของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของสื่อท้องถิ่นว่า สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น อาจเข้าไม่ถึงชาวบ้านในชนบท สื่อโทรทัศน์

และวิทยุอาจเข้าถึงชาวบ้านในชนบทได้ดีกว่า แต่หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นสามารถเข้าถึงชาวบ้านในพื้นที่ชนเมืองได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ไม่แน่ว่าชาวบ้านเปิดรับสื่อโทรทัศน์และวิทยุนั้นจะได้รับข่าวสารในท้องถิ่นหรือไม่ ซึ่งอาจจะไม่ได้ผล สื่อประเภทโปสเตอร์ก็คงไม่ได้ผลเท่าที่ควร

การให้ข่าวที่เชื่อถือได้ ควรมาจากหน่วยงานสาธารณสุข นอกจากนี้ ควรมีการให้ความรู้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียนเพื่อให้มีความรู้ติดตัว และยังสามารถถ่ายทอดถึงผู้ปกครองได้

ผู้บริหารของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในจังหวัดพิษณุโลก ให้ข้อมูลว่า วิธีการนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ได้ข่าวมาจากชาวบ้านแจ้งข่าว รวมทั้งการติดตามหน่วยงานปศุสัตว์ และสาธารณสุขไปลงพื้นที่แล้วนำข้อมูลกลับมาเขียนข่าว ซึ่งส่วนใหญ่ได้ข่าวมาจากการลงพื้นที่ของปศุสัตว์มากกว่าสาธารณสุข

ในประเด็นด้านการนำเสนอข่าวเกินจริง อาจมีบ้างในสื่อบางฉบับ ซึ่งคาดว่าข้อมูลที่นำเสนอไม่น่าแตกต่างจากข้อเท็จจริงมากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจรรยาบรรณของนักข่าวและสื่อฉบับนั้น ๆ หากต้องการให้ข่าวมีความน่าเชื่อถือ ควรมีการไปสอบถามจากผู้รู้เช่น สาธารณสุข หรือปศุสัตว์ก่อน

หนังสือพิมพ์พิทักษ์ไทย ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในจังหวัดพิษณุโลก ได้นำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับโรคไข้หวัดนกเป็นครั้งคราว ส่วนใหญ่เป็นข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีการขอความร่วมมือในการให้ความรู้เกี่ยวกับไข้หวัดนกการเฝ้าระวัง และวิธีการป้องกันตัว แต่ข่าวส่วนใหญ่ที่นำเสนอ จะเป็นการติดตามไปทำข่าวการทำลายสัตว์ ซึ่งที่จริง ถ้ามีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการป้องกันสลดแทรกในขณะนั้นด้วย น่าจะเป็นประโยชน์มาก

ในกรณีที่สื่อนำเสนอข่าวสารแล้วทำให้ชาวบ้านเกิดการเข้าใจผิด หากมีการทำความเข้าใจกับชาวบ้านด้วยวิธีการอื่น ๆ ด้วย คาดว่าชาวบ้านสามารถใช้วิจารณญาณได้ ดังนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารคือ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

การพิจารณาข่าวของหนังสือพิมพ์ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งสื่อจะมีการจัดลำดับความสำคัญของข่าวเปรียบเทียบกับข่าวอื่น ๆ ด้วย

(2) วิทยุท้องถิ่น

ผู้บริหารของสถานีวิทยุแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า แหล่งข่าวเกี่ยวกับโรคไข้หวัดนก มาจากการขอความร่วมมือของส่วนราชการ ประกาศของจังหวัด และข่าวจากปศุสัตว์ ซึ่งหัวหน้าฝ่ายข่าวจะประสานงานกันและนำเสนอผ่านสถานีวิทยุในความรับผิดชอบทั้ง 4 สถานี

การพิจารณานำเสนอข่าว ขึ้นอยู่กับเรื่องความ “ฮอต” ของข่าวรวมทั้งนโยบายของส่วนกลาง ที่ผ่านมาในช่วงที่ข่าวเรื่องไข้หวัดนกเป็นที่ตื่นตระหนก จะมีข่าวนำเสนออย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาหลังจากนั้นมีการนำเสนอเป็นครั้งคราว ซึ่งในช่วงแรกของการเกิดโรคไข้หวัดนก สื่อมี

ข้อมูลที่จำกัด ไม่ชัดเจน จึงไม่สามารถช่วยในการประชาสัมพันธ์ได้มากนัก แต่ก็ต้องให้ความร่วมมือในการนำเสนอข่าว

โดยทั่วไป ข่าวร้ายมักจะได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ทำให้ข่าวขายได้ แต่เรื่องนี้ไม่ใช่ นโยบายของสถานีวิทยุแห่งประเทศไทย แต่สื่อก็มีหน้าที่ต้องนำเสนอให้ชาวบ้านทราบข้อเท็จจริง ที่ผ่านมา สถานีวิทยุแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ได้มีการออกอากาศรายการสัมภาษณ์ให้ความรู้เกี่ยวกับไข้หวัดนกและการป้องกันตัว

สื่อในจังหวัดเชียงใหม่ มีให้เลือกใช้ได้หลากหลาย และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน สถานีวิทยุ มีทั้ง AM เน้นคนชนบท และ FM เน้นคนในเมือง นอกจากนี้ยังมีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันออกไป

ข้อจำกัดประการหนึ่งในการนำเสนอข่าวของสถานีวิทยุคือ ต้องใช้เวลาในการเข้าถึงชาวบ้านเพื่อสัมภาษณ์และนำข้อมูลมาออกอากาศ จึงทำให้บางครั้งการนำเสนอข่าวไม่ได้ลงลึกเท่าที่ควรเนื่องจากไม่มีเวลาหาข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้บริหารของสถานีวิทยุแห่งประเทศไทย จังหวัดพิษณุโลก กล่าวถึงการนำเสนอข่าวเรื่องโรคไข้หวัดนกว่า ได้มีการวางแผนให้ผู้สื่อข่าวไปสัมภาษณ์และขอข้อมูลจากสำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดและสาธารณสุขจังหวัดมาเผยแพร่ และมีการเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมรายการเพื่อรณรงค์ป้องกัน

การนำเสนอรายการต่าง ๆ ในท้องถิ่นนั้น ต้องมีการจัดผังรายการ บางครั้งเป็นการขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์สอดแทรกไปกับรายการต่าง ๆ และมีบางรายการที่มีส่วนราชการเป็นผู้ขอจัดรายการ เช่น มีรายการของสาธารณสุขโดยเฉพาะ

วิทยุน่าจะเป็นสื่อที่เข้าถึงชาวบ้านได้ง่ายที่สุด โดยเฉพาะเวลาที่ชาวบ้านออกไปทำงานนอกบ้าน แต่ปัญหาประการหนึ่งคือ ข่าวสารจากโทรทัศน์และวิทยุจากส่วนกลางจะรวดเร็วกว่าข่าวสารที่สถานีวิทยุในท้องถิ่นนำเสนอ ซึ่งในจุดนี้ ได้มีการวางแผนในการหาข่าวเชิงรุกเพื่อให้ได้ข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับโรคไข้หวัดนก คือ การทำประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ความรู้กับชาวบ้านไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดโรค เพื่อให้ชาวบ้านสามารถเฝ้าระวังและสังเกตอาการได้ถูกต้องเพราะเมื่อถึงเวลาเกิดเหตุแล้ว ชาวบ้านอาจตื่นตระหนกและไม่สามารถรับรู้ข่าวสารได้มากนัก

(3) โทรทัศน์ท้องถิ่น

ผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า ทางกรมประชาสัมพันธ์ ได้รับนโยบายมาจากรัฐบาลในสมัยนั้นให้เป็น “สถานีไก” เพื่อนำเสนอข่าวสาร

เรื่องไข้หวัดนก โดยถ่ายทอดสัญญาณจากกรุงเทพฯ และเปิดโอกาสให้ผู้ชมโทรศัพท์เข้ามาถามคำถามได้

ส่วนการนำเสนอข่าวที่สถานีจัดทำขึ้นเอง ได้ข้อมูลมาจากหน่วยงานต่าง ๆ มักเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ไม่เป็นข้อมูลเชิงลึก ทางสถานีจึงต้องเชิญผู้รู้มาร่วมออกอากาศในรายการเพื่อให้สามารถตอบคำถามที่ประชาชนสงสัยได้ หน่วยงานที่เชิญมาออกอากาศได้แก่ สาธารณสุขและปศุสัตว์ ซึ่งจะต้องมีการเตรียมข้อมูลกันก่อนเพื่อนำเสนอในทิศทางเดียวกัน ไม่ให้ประชาชนสับสน

สิ่งที่สถานีต้องระวังคือ เรื่องข่าวลือ เพราะจะทำให้เสียภาพพจน์ของประเทศ และทำให้เกิดอาการตื่นตระหนกในสังคม ดังนั้น สถานีจะต้องระมัดระวังในการนำเสนอข่าวให้ถูกต้อง เที่ยงตรง และรวดเร็ว ส่วนสื่ออื่นที่ไม่ใช่สื่อของรัฐอาจนำเสนอข่าวเกินจริง ในส่วนนี้สถานีของรัฐจะต้องช่วยนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงให้มากที่สุด เพราะชาวบ้านให้น้ำหนักกับสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่น ๆ

การให้น้ำหนักความสำคัญของข่าว ส่วนที่เป็นข่าวในท้องถิ่นจะเป็นข่าวที่เกี่ยวข้องกับคนในพื้นที่เป็นหลัก ซึ่งสถานีจะพิจารณาแหล่งข่าวที่เป็นแหล่งข่าวโดยตรง เช่น สาธารณสุข และปศุสัตว์ นอกจากนี้ มีการส่งผู้สื่อข่าวลงพื้นที่เพื่อหาข่าวเพิ่มเติมด้วย

การเชื่อมโยงข่าวสารของทางสถานีกับทางจังหวัด ใช้การติดต่อกับสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดและสำนักงานประชาสัมพันธ์เขตโดยตรง อีกส่วนหนึ่งอยู่ที่ความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับสื่อด้วย

ปัจจุบัน มีการให้ความรู้กับผู้ดูแลและผู้ประกาศข่าวทางหอกระจายข่าวในเรื่องของการนำเสนอข่าวสารให้น่าสนใจ และการเรียบเรียงเนื้อหาข่าว รวมทั้งมีการจัดประกวด ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยให้นิเทศการนำเสนอข่าวสารในชุมชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 จังหวัดพิษณุโลก กล่าวว่า ทางสถานีได้มีการให้ความรู้ด้านเทคนิค และด้านการพูดให้กับหอกระจายข่าวในท้องถิ่นเช่นกัน รวมถึงผู้จัดรายการวิทยุชุมชนด้วย

ส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดพิษณุโลก ได้มีการขอความร่วมมือให้สถานีโทรทัศน์ช่อง 11 เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ซึ่งโทรทัศน์น่าจะเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้ดีเพราะนำเสนอได้ทั้งภาพและเสียง สามารถถ่ายทอดการซ้อมแผนเรื่องไข้หวัดนกออกโทรทัศน์ให้ประชาชนทราบ

การนำเสนอข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 เป็นข่าวอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้

6.4.2 ความคิดเห็นของผู้รับสื่อที่มีต่อการนำเสนอข่าวของสื่อ

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) นายสัตวแพทย์ประจำสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดท่านหนึ่งแสดงความคิดเห็นว่า ชาวบ้านรู้สึกว่ปศุสัตว์ทำงานช้า ซึ่งทางปศุสัตว์ก็ได้

ชี้แจงกับนักข่าวหลายครั้งแล้วว่า การตรวจสอบเชื้อไข้หวัดนกต้องใช้เวลา 8 วัน กระบวนการขนส่งอีก 2 วัน กว่าจะทราบผลก็เป็น 10-12 วัน แต่สื่อไม่ได้ช่วยนำเสนอข่าวตามที่ได้แจ้งไป จึงทำให้ชาวบ้านที่ต้องการทราบผลรู้สึกว้าเหว่นาน

สาธารณสุขอำเภอท่านหนึ่ง กล่าวว่า บางครั้งการให้ข่าวกับสื่อไม่เป็นผลดี เนื่องจากนักข่าวไประบุว่าใครเป็นผู้ให้ข่าว ทำให้บางครั้งต้องให้ข่าวแบบอ้อม ๆ เพื่อไม่ให้ชาวบ้านตื่นกลัว

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำตำบลท่านหนึ่ง แสดงความคิดเห็นว่า ควรมีการแทรกเนื้อหาเรื่องไข้หวัดนกเข้าไปในผังรายการวิทยุให้มากขึ้น โดยกำหนดเวลาและรายการให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ฟัง

6.4.3 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อของประชาชน

ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ชาวบ้านมีการรับรู้ข่าวสารผ่านโทรทัศน์มากกว่าวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 83.74 (ดังแสดงในตารางที่ 41 ในภาคผนวก ข) โดยมีผู้ฟังวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 50.11 (ตารางที่ 42) โดยฟังวิทยุในช่วงเช้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.49 (ตารางที่ 43) มีผู้ชมโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 95.38 (ตารางที่ 44) โดยส่วนใหญ่ชมโทรทัศน์ในช่วงเย็น-ค่ำ คิดเป็นร้อยละ 86.18 (ตารางที่ 45)

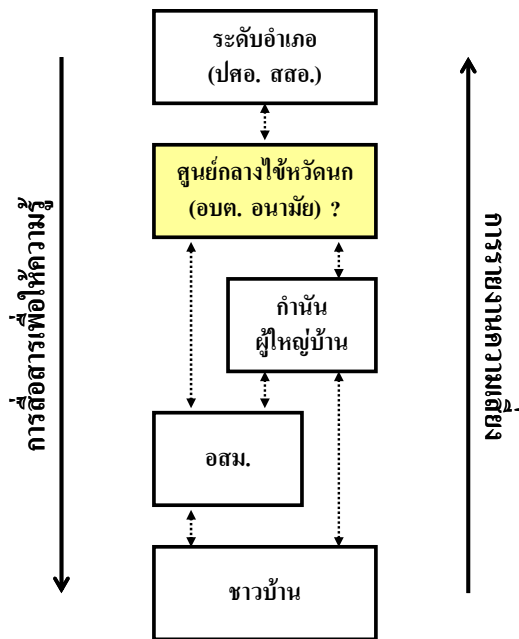
นอกจากนี้ ยังพบว่า ชาวบ้านส่วนใหญ่มีเครื่องเล่น VCD ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 76.48 (ตารางที่ 46) และมีผู้ที่สนใจรับข้อมูลเกี่ยวกับโรคไข้หวัดนกทาง VCD คิดเป็นร้อยละ 72.53 (ตารางที่ 47)

อภิปราย

จากข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อรายงานและจัดการความเสี่ยงของโรคไข้หวัดนก สามารถนำมาสร้างต้นแบบในการเฝ้าระวัง สื่อสาร และจัดการความเสี่ยงจากโรคไข้หวัดนกเฉพาะในส่วนของการสื่อสารได้ดังนี้

การให้ความรู้แก่ชุมชน ควรใช้สื่อที่หลากหลาย โดยเน้นสื่อบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเป็นผู้ให้ข้อมูล คำแนะนำ และข่าวสารต่าง ๆ และใช้ อสม. ที่มีอยู่ในการสื่อสารไปยังชาวบ้านรายบุคคล

การรายงานความเสี่ยง ควรกำหนดนิยามของความเสี่ยงที่จะต้องรายงาน และกำหนดช่องทางการรายงานความเสี่ยงให้เป็นระบบเพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ และมีการรายงานตามลำดับขั้นโดยให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในฐานะศูนย์กลางไข้หวัดนกแบบบูรณาการ ดังแสดงในภาพ



หมายเหตุ: ศูนย์กลางไข้หวัดนก ได้กำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในที่นี้ยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจน จะต้องพิจารณาผลการวิจัยในหัวข้อต่อไปประกอบ แต่จะสังเกตได้ว่า จากชาวบ้าน จะมีการรายงาน 2 ช่องทาง เพื่อให้สามารถตรวจสอบและสอบถามข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

ภาพประกอบที่ 6.1 การสื่อสารเพื่อให้ความรู้ และการรายงานความเสี่ยงของโรคไข้หวัดนกในชุมชน