**บทบาทของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคม**

**ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙)**

**Role of Internet, Digital Technology, and Social Media**

**During the Epidemic Novel Coronavirus (COVID-2019)**

ศรัณย์ธร บุญพิทักษ์1, บุญญสิตา บุษปะเกศ2 ชลิต เฉียบพิมาย3 และเฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว4

Saruntorn Boonpitak1, Boonyasita Busapakes2, Chalit Chiabphimai3 and Chalermkiart Feongkeaw4

**บทคัดย่อ**

บทความวิชาการนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยใช้การวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำเสนอบทบาทของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙) ให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์เตรียมความพร้อม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์โรคติดต่ออุบัติใหม่

**คำสำคัญ :** คำสำคัญ: โควิด-19 ผลกระทบ สื่อสังคม

ABSTRACT

The article is literature review has applied documentary research. The data then analyzed based on content analysis about SWOT analysis are consist of strengths, weaknesses, opportunities and threats. This article also aims to present about the role of internet, digital technology, and social media during the epidemic novel coronavirus (COVID-2019) according to strategy 3 develop a mechanism of risk communications and public relations for risk management of emerging infectious diseases.

**Keywords:** epidemic, COVID-19, social media

1อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2อาจารย์ฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

3,4อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

**ที่มาและความสำคัญ**

อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ของคนในยุคปัจจุบัน จากสถิติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วโลกพบว่ามีผู้ลงทะเบียนใช้สื่อสังคมออนไลน์มาก ถึง 1,870 ล้านคน (Allen, 2017 อ้างถึงใน ปวีณภัทร นิธิตันติวัฒน์และคณะ, 2560) จะเห็นได้ว่าผู้คน เริ่มหันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์แทนสื่อแบบเดิมๆ กันมากขึ้นในการสื่อสารข้อมูลถึงกัน โดยสาเหตุสำคัญมาจาก การใช้งานที่ง่ายเข้าถึงกลุ่มคนได้รวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตทำให้มีแนวโน้มค่อนข้างชัดเจนว่าสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นสื่อหลักของผู้คนในโลกอนาคต (พิชิต วิจิตร บุญยรักษ์, 2555)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 นับจากที่มีการรายงานครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 นั้นพบผู้ป่วยโรคปอดอักเสบที่ไม่รู้สาเหตุในเมืองอู่ฮั่นเพิ่มขึ้นตามลำดับ ต่อมาได้มีการรายงานเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2563 ว่าโรคปอดอักเสบระบาดที่อู่ฮั่นมีสาเหตุจากไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 และพบการแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ (ภาควิชาจุลชีววิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบไปทั่วโลกเป็นวงกว้าง โดยเริ่มต้นจากการมีผู้ติดเชื้อที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนและแพร่กระจายไปทั่วโลกส่งผลให้เกิดผู้เจ็บป่วยและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังส่งผลกระทบไปถึงการชะงักของอุตสาหกรรมต่างๆ รวมไปถึงการชะลอการผลิตในภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกที่อยู่ภายใต้ระบบห่วงโซ่คุณค่าโลก ส่งผลต่อเนื่องไปถึงผลกระทบด้านการค้าและการลงทุนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ส่งผลต่อการตกลงในตลาดหุ้น ทั่วโลก รวมไปถึงการที่อีกหลายประเทศเลือกที่จะทำการปิดประเทศอันทำให้เกิดการถดถอยทางเศรษฐกิจ อย่างรุนแรง จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าเศรษฐกิจโลกกำลังเข้าสู่วิกฤตเศรษฐกิจซึ่งมีที่มาจากวิกฤตสุขภาพ เป็นสำคัญ (โพสต์ทูเดย์, 2563)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพมีอิสระที่จะเลือกและกระทำการใดๆ โดยปัจเจกชนทั่วไป รวมถึงชุมชนและท้องถิ่นสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอีกทั้งการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ทางโลกออนไลน์ในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติหน้าที่การงาน แต่ในทางกลับกันอาจจะส่งผลกระทบต่อสังคม ด้านความสามารถในการควบคุมและการดำเนินการต่างๆ ของภาครัฐจะทำได้ยากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถที่จะใช้ ICT ในการสื่อสารถึงกันรวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือกระทำการละเมิดต่อผู้อื่นหรือก่อให้เกิดเหตุการณ์มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคมได้ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2558) เพราะข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์มีทั้งข้อมูลจริง ข่าวลือ และข่าวลวง เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำหน้าที่ได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยมีสื่อใหม่ อาทิ Facebook Twister Line Youtube ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน นอกจากจะเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารแล้วยังมีบทบาทในการกำหนดประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม (สุดทีวัล สุขใส, 2558)

จากความสำคัญดังกล่าวจึงขอเสนอบทความเรื่องบทบาทของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙) เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค และเพื่อศึกษาผลกระทบของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙) ให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์เตรียมความพร้อม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบ การสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์โรคติดต่ออุบัติใหม่ในกลยุทธ์ที่ 3 พัฒนากลไกการบริหารจัดการด้านการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์โรคติดต่ออุบัติใหม่ (สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2559) โดยการศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาตามประเด็นที่ศึกษาตามรายละเอียดต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 จุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรคของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙)** วิเคราะห์โดยใช้องค์ประกอบ SWOT ของเอกชัย บุญยาทิษฐาน, (2553) ดังต่อไปนี้

**จุดเด่น (Strengths)**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ COVID- 19 มีหลายประเทศได้ประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งเพื่อส่งเสริมการป้องกันและควบคุมการระบาด อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น อาทิ การรับมือกับสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ของไต้หวันโดยการนำเทคโนโลยีแห่งยุคอย่าง Big data มาใช้ต้านการระบาดของไวรัสดังกล่าว การรวมฐานตรวจคนเข้าเมืองของไต้หวันและฐานข้อมูลประกันสุขภาพแห่งชาติด้วยกระบวนการนี้ทำให้รัฐบาลสามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้ รวมถึงการสร้างเครือข่ายแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์ที่โรงพยาบาล คลินิก และร้านขายยาทั่วประเทศให้สามารถเข้าถึงประวัติการเดินทางของผู้ป่วยได้ทันทีเมื่อสแกนบัตรประกันสุขภาพ เป็นต้น (Salika Knowledge Sharing Space, 2563) ทั้งนี้ประเทศ ใต้หวันยังสามารถเขียนโปรแกรมสร้างแอพพลิเคชั่นแผนที่จุดจำหน่ายหน้ากากอนามัยแบบเรียลไทม์ แอพพลิเคชั่นดังกล่าวนี้สามารถแสดงแผนที่จุดจำหน่ายหน้ากากอนามัยที่อัพเดตสต็อกแบบเรียลไทม์ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์กับประชาชน นอกจากนี้ทางการไต้หวันยังใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI รวบรวมข้อมูลก่อนจะสรุปเป็นจุดเสี่ยงเพื่อเตือนพลเมืองและการให้คำแนะนำการเดินทาง การรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคลผ่านช่องทางออนไลน์ (Salika Knowledge Sharing Space, 2563) ทั้งนี้การเข้าถึงง่ายของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมก่อให้เกิดจำนวนการติดตามสถานข่าวสารผ่านทางช่องทางดังกล่าวและทีวีสูงขึ้นในช่วงที่ผ่านมา โดยเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวกับความบันเทิง เช่น ภาพยนตร์ ละคร และข่าวบนสื่อทีวี (Marketeer, 2020) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wunderman et al., (2020) ได้สำรวจพฤติกรรมการซื้อของคนไทยในสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้านพฤติกรรมการบริโภคสื่อพบว่าผู้บริโภคมีการบริโภคสื่อเพิ่มขึ้นในสื่อทุกประเภท อาทิ โซเชียลมีเดีย ข่าว การประชุมออนไลน์ ทีวีดิจิทัล สตรีมมิ่งแพลตฟอร์มต่างๆ เกมส์ออนไลน์ หนังสือ หนังสือพิมพ์ และพอดแคสต์ โดยพฤติกรรมการบริโภคสื่อโซเชียลมีเดียอยู่ในระดับมากที่สุด (Marketingoops, 2020).

**จุดด้อย (Weaknesses)**

การแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์บนสื่อสังคมออนไลน์นั้นบางครั้งอาจจะนำไปสู่ ความขัดแย้งที่รุนแรง โดยเฉพาะการแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์ที่มีนัยแอบแฝง การแสดงความคิดเห็น การวิพากษ์วิจารณ์ที่ไม่สร้างสรรค์ไม่ประเทืองปัญญาก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตรต่อกัน ในบางครั้งก็นำไปสู่การแตกแยกในสังคม (ลิขิต ธีรเวคิน, 2552) ตัวอย่างกรณีการที่มีกลุ่มคนบางส่วนออกมาโพสต์ ในทำนองที่ว่าไม่เดือดร้อนแต่ได้เงินเยียวยาจำนวน 5,000 บาท ตัวอย่างกรณีระบุว่าเป็น “เศษเงินหลังตู้เย็น” “ลงไว้เล่นๆ ไม่เคยหวังจะได้” “ขอบคุณสำหรับค่าโบท้อค” “ยกเลิกแล้วแต่ได้เงิน” รวมทั้งการการโพสต์ข้อความด่าทอรัฐบาล “เฮงซวย” หรือการโพสต์อวดได้เงิน 2 ทาง ทั้งจากเงินเยียวยา 5,000 บาทและประกันสังคม อีกทั้งการดูหมิ่นเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยคำหยาบคายต่างๆ (ชาญกฤช เดชวิทักษ์, 2563 อ้างถึงใน Workpoint News, 2563)

การแสดงออกทางพฤติกรรมการกดไลค์ กดแชร์ จากความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมคน ในสังคมยุคดิจิตอลและลักษณะการทำข่าวแบบคอนเวอร์เจนซ์ พบว่าสาธารณชนมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ด้วยตนเอง มีช่องทางเปิดให้ผู้รับสารกับองค์กรสื่อมีช่องทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้ ทำให้คนในสังคมสามารถเข้าถึงสื่อได้หลากหลายประเภทและหลายช่องทางมากขึ้น ยุคข่าวสารไร้พรมแดนที่ผู้รับสารสามารถตัดสินใจเลือกรับสารได้ตามความพอใจของตนเอง (Little, 1999 อ้างถึงใน ณัชชา พัฒนะนุกิจ, 2561) ปัจจุบันนี้ประเทศไทยก้าวสู่ยุคสังคมออนไลน์โดยคิดเป็น 30% ของประเทศหรือประมาณ 20 ล้านคนที่ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทยด้วยต้นทุนที่ต่ำของเทคโนโลยีที่เข้าถึงง่ายและสามารถตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ใช้สื่อขาดการกลั่นกรองข้อมูลเกิดความสับสนจนก่อให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกันไปจึงมีการแสดงออกทางพฤติกรรมการกดไลค์ กดแชร์ในสิ่งที่ตนชอบหรือตรงข้ามกับทัศนคติ ของตนโดยลืมตระหนักถึงเรื่องสิทธิ เสรีภาพ การละเมิดสิทธิ์ สร้างความเสียหายในวงกว้าง รวมทั้งเสี่ยงต่อ การกระทำผิดกดหมาย (ชนัดดา บุญครอง, 2557)

**โอกาส (Opportunities)**

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการทำงาน เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทช่วยทำให้องค์กรมีความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สื่อสังคมออนไลน์ยังมีบทบาทต่อการบริหารจัดการ อาทิ ผู้บริหารใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสั่งการ มอบหมายงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อการ นัดหมายประชุมปรึกษาหารือและสามารถใช้ศักยภาพทางเทคโนโลยีประชุมพร้อมกันหลายคนได้ รวมถึง การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ในองค์กรให้ประชาชนรับทราบข้อมูลโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในประเภทต่างๆ (ธนะวัฒน์ วรรณประภา, 2560) ทั้งนี้ กานดา รุณนะ และพงศา สายแก้ว (2556) ระบุไว้อีกว่า การเปลี่ยนแปลงในการโฆษณาและการตลาดสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์ไปใช้เพื่อการโฆษณาและการตลาดได้เป็นอย่างดีเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน โดยรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของบริษัทหรือองค์กรนั้นมีช่องทางเพิ่มมากขึ้นเมื่อมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Google site, Twitter, Line และ Youtube

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษา การพัฒนาการเรียนการสอนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นวิธีการเรียนการสอนที่มีบทบาทสำคัญวิธีหนึ่งในยุคปัจจุบันช่วยให้ผู้สอนกับผู้เรียนได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนนยุคปัจจุบัน อาทิ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อ การกระตุ้นสร้างความน่าตื่นตาตื่นใจให้กับผู้เรียน การซักถามข้อสงสัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การติดตามงานที่ได้มอบหมายให้กับผู้เรียน รวมถึงการสร้างสื่อง่ายๆ ด้วยการถ่ายคลิปวิดีโอการสอนแล้วนำมาโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งสามารถนำข้อมูลความรู้ที่จัดเตรียมไว้ในรูปของไฟล์ Word หรือไฟล์ PDF โพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ให้ผู้เรียนได้อ่านมาล่วงหน้าก่อนเข้าห้องเรียน (ธนะวัฒน์ วรรณประภา, 2560) ในวงการการศึกษา ทั้งในไทยและต่างประเทศมีการนำระบบการเรียนการสอนออนไลน์เข้ามาปรับใช้เพื่อดำเนินการเรียนการสอนในช่วงของการเกิดโรคระบาดนี้ ทั้งการสอนสดที่นักเรียนนิสิตนักศึกษาสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนได้ทันที และการสอนแบบวิดีโอที่ผู้สอนสามารถอัดล่วงหน้าผ่านเครื่องมือทันสมัยต่างๆ เช่น Google drive เป็นต้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมในการขับเคลื่อนธุรกิจการค้าในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ โดยธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจร้านอาหารต่างเร่งปรับตัวเพื่อสร้างรายได้และประคับประคองธุรกิจให้สามารถผ่านพ้นวิกฤต ทั้งนี้ช่องทางที่ผู้ประกอบการสามารถทำได้เร็วในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 คือ การเพิ่มช่องทางการขายทางออนไลน์มากขึ้น พร้อมกับการบริการส่งสินค้า การอำนวยความสะดวกและการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่า ยอดขายสินค้าออนไลน์และบริการสั่งอาหารไปยังที่พัก ในช่วงระหว่างวันที่ 22 มี.ค. – 30 เม.ย. 2563 จะเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาปกติราว 8,000 ล้านบาท (แบ่งเป็น E-Commerce 6,800 ล้านบาท Food Delivery 1,200 ล้านบาท) (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563) จากการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ ทำให้ผู้บริโภคเลือกที่จะจำกัดตัวเองให้อยู่ในบริเวณบ้านมากขึ้นรวมถึงเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อ เน้นการซื้อของออนไลน์มากขึ้น นอกจากยอดการค้นหาและยอดการค้าปลีกสินค้าประเภทสุขอนามัย ที่เพิ่มสูงขึ้นแล้วพบว่ายอดค้าปลีกบนออนไลน์มาร์เก็ตเพลสหลัก เช่น ลาซาด้ามีการเติบโตขึ้นกว่า 50% ตลอดทั้งไตรมาสและยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นต่อเนื่อง จากการที่ออนไลน์มาร์เก็ตเพลสรวมถึงร้านค้าปลีกรายย่อยบนระบบออนไลน์พร้อมใจกันออกแคมเปญกระตุ้นยอดขายเพื่อรับโอกาสทางการค้า (Marketeer, 2020)

**อุปสรรค (Threats)**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่นั้นก่อให้เกิดความหวาดกลัวและความสับสนเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากข้อมูลที่ผิด ข้อมูลบิดเบือน และข้อมูลที่แฝงเจตนาร้ายตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

กรณีที่ 1 เรื่อง “ยาบ้า รักษาโควิด-19” “มีมือดีแชร์ข้อมูลในโซเชียล บอกว่ายาบ้าสามารถรักษาโรคโควิด-19 ได้ และอ้างว่าเป็นผลวิจัยจากสถาบันวิจัยแห่งชาติ ทำเอาชาวเน็ตมีความงง” ทั้งนี้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขชี้แจงว่าเรื่องนี้ไม่เป็นความจริง ยาบ้า จัดเป็นยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 1 ตามพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2522 และปัจจุบันยังไม่มีงานวิจัยทางการแพทย์ที่ยืนยันว่ายาบ้าสามารถรักษาโรคโควิด-19 ได้ ประเด็นดังกล่าวจึงเป็นข้อมูลเท็จขอให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อห้ามส่งหรือแชร์ข้อมูลต่อมิฉะนั้นจะมีความผิด (ศูนย์ข่าวช่อง7, 2563)

กรณีที่ 2 สื่อโซเชียลโพสต์ข้อความว่ากรมควบคุมโรคมีการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขที่รอผลตรวจทางห้องปฏิบัติการนั้น ตามความเป็นจริงคือการดำเนินงานด้านข้อมูลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 มีความโปร่งใสตามมาตรฐานวิชาชีพไม่มีการปกปิดข้อมูลแต่อย่างใด (โสภณ เอี่ยมศิริถาวร, 2563)

การกระจายข่าวลวงและข่าวลือที่สร้างความเข้าใจผิดนั้นสามารถแพร่เร็วกว่าการระบาดของ ไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ปรากฏการณ์นี้ก่อให้เกิดผลเสียหลายประการ รวมทั้งการตีตราทางสังคมและการเลือกปฏิบัติต่อคนที่มาจากพื้นที่ระบาด (WHO, 2020) ก่อให้เกิดการตั้งคำถามเรื่องจริยธรรมจรรยาบรรณของสื่อดังนี้ 1) ความรวดเร็วและความหลากหลายของข้อมูลทำให้เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริงเกิดข่าวลือเกิดความคิดเห็นที่ตรวจสอบไม่ได้ 2) แรงกดดันให้สื่อบางสื่อลดเพดานจริยธรรมลง หันไปทำข่าวที่เต็มไปด้วยอารมณ์สีสันดึงเรตติ้งของผู้ชม เพิ่มพื้นที่การขายข่าวเพื่อความอยู่รอดขององค์กร 3) สาธารณชนเริ่มตั้งคำถามตอบประเด็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การเข้าถึงข้อมูลหรือการนำข้อมูลที่มีอยู่ในออนไลน์มาใช้โดยไม่ได้ขออนุญาต หรือขาดการอ้างอิงที่ถูกต้อง 4) เกิดความสับสนต่อการนิยามใครคือนักข่าวเพราะทุกคนสามารถที่จะเผยแพร่ข้อมูลและรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ 5) ปัญหาจริยธรรมสื่อในปัจจุบันตกต่ำมากขึ้น เช่น การนำเสนอข่าวเกินจริง ใส่ความคิดเห็น ตั้งตนเองเป็นผู้พิพากษาตีตราผู้ตกเป็นข่าว (Kendyl, 2018; อิสรานิวส์, 2558 อ้างถึงใน ณัชชา พัฒนะนุกิจ, 2561) ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

กรณีที่ 1 การรายงานข่าวที่ตอกยํ้าพฤติกรรมของบุคคลและความรับผิดชอบของผู้ป่วยที่มีอาการป่วยและแพร่เชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 มากเกินไปอาจเพิ่มพูนการตีตราทางสังคมต่อบุคคลที่อาจ ติดเชื้อ ตัวอย่าง สื่อมวลชนบางรายมุ่งเน้นรายงานข่าวที่มีการคาดเดาแหล่งแพร่เชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 พยายามชี้ตัวผู้ป่วยคนแรกที่แพร่เชื้อในแต่ละประเทศ การเน้นรายงานข่าวความพยายามคิดค้นวัคซีนและวิธีการรักษาอาจทำให้ความหวาดกลัวเพิ่มขึ้นและทำให้เกิดความรู้สึกว่าขณะนี้เราไม่มีหนทางที่จะยับยั้งการติดเชื้อ ในทางกลับกันควรส่งเสริมการรายงานข่าวเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ อาการของ ไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่และจังหวะเวลาที่ควรเข้ารับการรักษา (WHO, 2020)

กรณีที่ 2 การตั้งใจกรอกข้อมูลหลอกลวงรัฐเพื่อหวังลงทะเบียนรับเงิน 5,000 บาทจากรัฐบาล เข้าข่ายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานฉ้อโกง มาตรา 341 มีโทษขั้นสูงจำคุก 3 ปี หรือปรับ 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้ยังมีความผิดฐานแจ้งความเท็จตามมาตรา 137 มีโทษขั้นสูงจำคุก 6 เดือน หรือปรับ10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ชาญกฤช เดชวิทักษ์, 2563 อ้างถึงใน Workpoint News, 2563)

**ตอนที่ 2 ผลกระทบของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส โคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙)**

**ผลกระทบเชิงบวก**

จากการศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมมีบทบาทสำคัญในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙) ดังต่อไปนี้

1. การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมเพื่อส่งเสริมการรองรับโรคระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ โดยการสร้างเทคโนโลยี Big data เพื่อรวมฐานข้อมูลสำคัญของประชาชน ในการระบุตัวตนของผู้ป่วย อีกทั้งสร้างเครือข่ายการแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์ที่โรงพยาบาล คลินิก และร้าน ขายยาทั่วประเทศใต้หวัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงประวัติการเดินทางของผู้ป่วยได้ทันทีเมื่อสแกนบัตรประกันสุขภาพและแอพลิเคชั่นแผนที่จุดจำหน่ายหน้ากากอนามัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2563) พบว่าสถานการณ์ครั้งนี้ทางการจีนมีระบบการจัดการที่รวดเร็วและเข้มข้น ประกอบกับวิวัฒนาการ ทางการแพทย์และเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น การสื่อสารที่ทั่วถึงทำให้นักท่องเที่ยวหลีกเลี่ยงการเดินทางเข้าไปในพื้นที่เสี่ยงซึ่งช่วยลดการแพร่ระบาดของโรค

2. การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวน การทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ โดยการปฏิบัติภารกิจการงานผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ สอดคล้องกับแผนแม่บทของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2558) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถนำมาประยุกต์ในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ

3. การใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมเพื่อความบันเทิงเพื่อการติดตามข่าวสารและเนื้อหาเกี่ยวกับความบันเทิง สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 (2563) ระบุว่าให้เปลี่ยนมาใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์หรือ Social media แทนการพูดคุยในระยะใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

4. การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมในการขับเคลื่อนธุรกิจการค้าในช่วงระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ โดยการเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ มากขึ้น สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 (2563) ระบุว่าการจัดบริการอาหารในรูปแบบเดลิเวอรี่ (Delivery) ในสถานการณ์ปัจจุบันมีความต้องการของผู้บริโภคในการสั่งอาหารออนไลน์เป็นจำนวนมาก

5. การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ ผ่านการพัฒนาการเรียนการสอนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นวิธีการเรียนการสอนที่มีบทบาทที่สำคัญอีกวิธีหนึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของกมลลักษณ์ อินทร์เอก (2560) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานโซเชียลมีเดียของนักเรียน โรงเรียนลาดทิพรสพิทยาคม อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้งานโซเชียลมีเดียเพื่อการศึกษาส่วนใหญ่นักเรียนค้นหาข้อมูลทางโซเชียลมีเดียแทนการไปห้องสมุด

6. แสดงให้เห็นถึงโอกาสของการนำอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมมาปรับใช้ เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการเรียนการสอนภารกิจการงานในอนาคต สอดคล้องกับผลการวิจัย ของพิชิต วิจิตรบุญยรักษ์ (2555) ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตทำให้มีแนวโน้มค่อนข้างชัดเจนว่าสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นสื่อหลักของผู้คนในโลกอนาคต

**ผลกระทบเชิงลบ**

จากการศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมมีบทบาทสำคัญในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-๑๙) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะในปัจจุบันผู้คนเริ่มหันมาใช้ สื่อสังคมออนไลน์แทนสื่อแบบเดิมๆ ทั้งนี้เพราะการใช้งานที่ง่ายเข้าถึงกลุ่มคนได้ อย่างรวดเร็ว แต่ในทางกลับกันก็สามารถส่งผลกระทบต่อสังคมได้เช่นกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการแสดงออกการใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมในเชิงลบ โดยการแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์ที่มีนัยแอบแฝง ไม่สร้างสรรค์ ไม่ประเทืองปัญญาก่อให้เกิดความรู้สึก ที่ไม่เป็นมิตรต่อกันนั้นบางครั้งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงได้ สอดคล้องกับพ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในมาตรา 59(3) ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤติ (ข) ระบุว่าภัยคุกคามทางไซเบอร์อันกระทบหรืออาจกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือเป็นภัยต่อความมั่นคงของรัฐหรืออาจทำให้ประเทศหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของประเทศตกอยู่ในภาวะคับขันหรือมีการกระทำความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา การรบหรือการสงคราม

2. การแสดงออกทางพฤติกรรมการกดไลค์ กดแชร์ ที่ขาดการกลั่นกรองข้อมูลหรือเกิดความสับสนจนก่อให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกันไปจึงมีการแสดงออกทางพฤติกรรมการกดไลค์ กดแชร์ในสิ่งที่ตนเองชอบหรือตรงข้ามกับทัศคติของตน สอดคล้องกับทรรศนะของกฤษณะ พัฒนเจริญ (2563) กล่าวว่าประชาชนโปรดใช้วิจารณญาณในการรับข้อมูลข่าวสารในโซลเชียลมิเดียอย่างถี่ถ้วน (อย่าเพิ่งเชื่อ อย่าเพิ่งแชร์) ให้ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ดีเสียก่อนเพราะอาจตกเป็นเหยื่อ ถูกหลอกลวง หรืออาจไปสร้างความสับสนก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ผู้อื่นซึ่งมีความผิดฐาน “เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่น่าจะเกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน” (กรุงเทพธุรกิจ, 2563) อีกทั้งยังสอดคล้องกับพ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ฉบับที่ 2 (2560) ตาม มาตรา 14(5)

3. ความผิดปกติของข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ โดยเกิดจากการนำเสนอหรือการสื่อข่าวที่มีข้อมูลบิดเบือน รวมทั้งข้อมูลอันเป็นเท็จในสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถแพร่กระจายข่าวสารได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบุคคล องค์กรและนำไปสู่ความหวาดกลัวและความสับสนของข้อมูลให้กับผู้เสพข่าว สอดคล้องกับทรรศนะของ Jessica (2563) อ้างถึงใน บวร โทศรีแก้ว (2563) กล่าวว่าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 เริ่มท่วมท้นจนหลายคนรับไม่ไหวแล้ว บางคนถึงกับหยุดรับข่าวสาร ไปเลยเพราะปวดหัวไม่รู้อันไหนจริงหรือเท็จ อีกทั้งการรับข่าวร้ายมากๆ ก่อให้เกิดความหวาดวิตกกระวนกระวายด้วย จึงแนะนำว่าให้เลือกรับข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากสถาบันที่เชื่อถือได้เท่านั้น เช่น WHO และซีดีซี อีกทั้งยังสอดคล้องกับทรรศนะของ John (2563) อ้างถึงใน บวร โทศรีแก้ว (2563) ได้แนะนำว่าผู้ที่เสาะหาข่าวสารเรื่องการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่ถูกต้องควรทำตัวคล้าย “นักข่าว” มืออาชีพ กล่าวคือนักข่าวมืออาชีพจะไม่เชื่อข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มหรือองค์กรข่าวที่ตนไม่รู้จักมาก่อนจนกว่าจะตรวจสอบให้แน่ชัดแล้ว ถ้าทำได้ต้องตรวจสอบจากแหล่งข่าวหลายแห่งว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่

4. จริยธรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่หมายถึงการนำเสนอหรือสื่อข่าวรวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ขัดต่อหลักจริยธรรม เช่น การนำเสนอข่าวเกินจริง การใส่ความคิดเห็น การตั้งตนเองเป็นผู้พิพากษาตีตราผู้ตกเป็นข่าว และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการช่อโกงต่างๆ เพื่อผลประโยชน์บางอย่างในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ สอดคล้องกับทรรศนะของณัชชา พัฒนะนุกิจ (2561) กล่าวว่าสื่อมวลชนกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในยุคโซเชียลมีเดียเป็นเรื่องที่มีการถกมาตลอด ตราบเท่าที่การทำหน้าที่สื่อยังไม่สามารถสลัดเรื่องทุนนิยมออกไปได้ก็ปฏิเสธได้ยากที่จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับผลประโยชน์ไม่ด้านใดก็ด้านหนึ่งที่บางครั้งมีผลต่อการทำงานหน้าที่ของสื่อ จนเป็นสิ่งที่ถกมาตลอดเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณสื่อมวลชน ปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชนหรือหน่วยงานการควบคุมการเข้ามาเป็นเจ้าของสื่อของนายทุน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบให้กับสื่อมวลชนมีข้อบังคับที่ชัดเจนมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสังคมสื่อที่เอื้อต่อการสร้างกรอบจริยธรรมเพื่อให้สื่อมวลชนให้ขับเคลื่อน ไปพร้อมกันทั้งสังคม

**บทสรุป**

การสื่อสาร (Communication) เป็นหัวใจสำคัญสำหรับมนุษย์เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Massages) ระหว่างผู้ส่งสาร (Sender) กับผู้รับสาร (Receiver) ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ (Channel) ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีการรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) ที่ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ทางเดียวนั้นเข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ก่อให้เกิดสื่อใหม่ (New Media) ที่สามารถสื่อสารได้ทั้งสองทาง (Two way communicate) ผ่านทางระบบเครือข่ายและมีศักยภาพเป็นสื่อแบบประสม (Multimedia) ในปัจจุบันสื่อใหม่ได้พัฒนาขึ้นอย่างหลากหลายทำให้กลายเป็นที่รู้จักและนิยมกัน มากขึ้น (Burnett & Marshall, 2003)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) ความเป็นรูปธรรม (Concreteness) มารยาท (Courtesy) ความถูกต้อง (Correctness) ความชัดเจน (Clarity) การพิจารณา (Consideration) และความรัดกุม (Conciseness) (Mulder, 2012) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ได้มีการนำสื่อใหม่เข้ามาใช้ในการดำเนินภารกิจเป็นหลักเพื่อลดความเสี่ยงต่อการระบาดของไวรัสดังกล่าวและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบต่างๆ จะเห็นได้ว่ามีหลายหน่วยงาน หลายองค์กร รวมถึงปัจเจกบุคคลได้ปรับใช้ประโยชน์จากสื่อใหม่เข้ากับการดำเนินชีวิตและภารกิจต่างๆ อันเนื่องมาจากความสะดวกในการใช้งานและเข้าถึงกลุ่มคนทุกประเภทได้อย่างง่ายอีกทั้งสอดคล้องกับความสนใจของคนในยุคปัจจุบัน แต่ในทางกลับกันการใช้สื่อใหม่ในรูปแบบที่ขัดต่อกรอบจริยธรรมและกฎหมายนั้นมีปัจจัยมาจากความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล (Incompleteness) ความไม่เป็นรูปธรรมของข้อมูล (Not concrete) ผู้สื่อสารไม่มีมารยาท (Discourteous) ความไม่ถูกต้องของข้อมูล (Incorrect) ความไม่ชัดเจนของข้อมูล (Unclear) ขาดการพิจารณา (Lack of consideration) และข้อมูลไม่รัดกุม (Not concise) ล้วนส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีรวมถึงก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม โดยสามารถจำลองภาพปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารได้ดังนี้

การสื่อสารแบบสองทาง

(Two way communicate)

ปัจจัย 7 C’s

ปัจจัย 7 C’s

ผู้รับสาร (Receiver)

สื่อใหม่ (New Media)

ข้อมูล (Massages)

ผู้ส่งสาร (Sender)

ปฏิกิริยาตอบกลับ

(Feedback)

ภาพประกอบที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสาร

ที่มา: ผู้แต่ง

ความผิดปกติของข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 1) ข้อมูลที่ผิด คือ การเชื่อมโยงผิดๆ หรือเนื้อหาชักนำให้เข้าใจผิด 2) ข้อมูลบิดเบือนบิดเบือน คือ บริบทเท็จ เนื้อหาแอบอ้าง เนื้อหาดัดแปลง เนื้อหาที่แต่งขึ้นมา และ 3) ข้อมูลที่แฝงเจตนาร้าย คือ ข่าวปล่อย (บางกรณี) การคุกคาม (บางกรณี) และวาทะสร้างความ เกลียดชัง (บางกรณี) (waddell & Deruchia as noted Posetti, 2020) จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นใน ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ที่เกิดจากการใช้สื่อเดิม (Traditional Media) หรือสื่อใหม่ (New Media) นำเสนอข้อมูล (Massages) ที่มีข้อมูลบิดเบือน (Disinformation) หรือข้อมูลที่ผิด (Misinformation) ในการสื่อสาร (Communication) ระหว่างผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) ทั้งนี้ผู้รับสาร (Receiver) สามารถใช้สื่อใหม่ (New Media) ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Fact-Checking) ของข้อมูล(Massages) เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุดได้ทันทีตามภาพประกอบต่อไปนี้

**สื่อเดิม (Traditional Media)**

**สื่อใหม่ (New Media)**

ผู้ส่งสาร (Sender)

ข้อมูล (Massages)

ผู้รับสาร (Receiver)

การตรวจสอบข้อเท็จจริง

(Fact-Checking)

1. การตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

2. การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญเกี่ยวกับข้อมูล

**สื่อใหม่ (New Media)**

ภาพประกอบที่ 2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูล

ที่มา: ผู้แต่ง

ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปที่ใช้สื่อ โดยการจัดการอบรมระยะสั้นหรือการอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ในหัวข้อ 1) การจำแนกประเภทของข้อมูล อาทิ ข้อมูลที่ผิด ข้อมูลบิดเบือน และข้อมูลที่แฝงเจตนาร้าย 2) วิจารณญาณในการใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อสังคม และ 3) จรรณยาบรรณของผู้ใช้สื่อสมัยใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้สื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สื่อ อย่างถูกต้องตามกฎหมายและกรอบจรรยาบรรณเพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมในช่วงการเกิดวิกฤตการณ์หรือในการดำเนินชีวิตประจำวัน

**รายการอ้างอิง**

**หนังสือ**

กมลลักษณ์ อินทร์เอก. (2560). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานโซเชียลมีเดียของนักเรียน โรงเรียนลาดทิพรส พิทยาคม อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์.* การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญา การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ฉบับที่ 2. (2560, 24 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก. หน้า26-27.

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์. (2562, 27 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 163, ตอนที่ 69 ก. หน้า 43.

สกุลศรี ศรีสารคาม. (2557). *จริยธรรมการใช้สื่อออนไลน์และสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวของสื่อไทยในยุค ดิจิทัล.* กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

สำนักโรคติดต่ออุบัติใหม่ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *แผนยุทธศาสตร์เตรียมความพร้อม ป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ (พ.ศ.2560-2564).พิมพ์ครังที่ 1.* กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.

เอกชัย บุญยาทิษฐาน. (2553). *คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส (1989).

Burnett, R. and David P. M. (2003). *Web Theory*. London: Routlege.

Posetti, J. et al. (2020). *การเสนอข่าว ‘ข่าวลวง’ และข้อมูลบิดเบือน.* ใน Ireton, C. & Posetti, J. (บรรณาธิการ). ชุดเอกสารเพื่อการศึกษาด้านวารสารศาสตร์ของยูเนสโก. หน่วยที่ 1-7, กรุงเทพฯ: องค์การเพื่อการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ.

**วารสาร**

ปวีณภัทร นิธิตันติวัฒน์ สุรีย์ จินเรือง และวิภาศิริ นราพงษ์. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). *การใช้สื่อสังคม ออนไลน์ในการจัดการศึกษาพยาบาล*. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี, 28(2), 183-191.

พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2555, ตุลาคม-ธันวาคม). *สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต.* Executive Journal, 99-103.

ธนะวัฒน์ วรรณประภา. (2560, มกราคม-มีนาคม). *สื่อสังคมออนไลน์กับการศึกษา.*วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 11(1), 7-20.

**เว็ปไซต์**

กรุงเทพธุรกิจ. (2563, 20 มีนาคม). '*กุข่าวโควิด' สร้างความตื่นตระหนก ระวัง 'คุก*'. สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/871805.

----------. (2563, 23 มีนาคม). *ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อภาคการศึกษา.* สืบค้น 12 เมษายน 2563, จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872053>.

กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุข เพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1). สืบค้น 6 พฤษภาคม 2563, จาก:* [*https://ddc.moph.go.th/*](https://ddc.moph.go.th/) *viralpneumonia/file/g\_other/g\_other02.pdf.*

ชนัดดา บุญครอง. (2557, 2 ตุลาคม). *โพสต์-แชร์ บนโซเชียลฯ ละเมิดสิทธิ์ ไม่รู้ตัว.* สืบค้น 10 เมษายน 2563, จาก: <https://www.dailynews.co.th/article/270939>.

ณัชชา พัฒนะนุกิจ. (2561).*สื่อมวลชนกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในยุคโซเชียลมีเดีย (Social Media).* สืบค้น 10 เมษายน 2563, จาก: http://www.presscouncil.or.th/archives/4280.

บวร โทศรีแก้ว. (2563, 29 มีนาคม). *7 วันรอบโลก: สู้ข่าวลวงรับมือโควิด-19.* สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: https://www.thairath.co.th/news/foreign/1806271.

โพสต์ทูเดย์. (2563, 24 มีนาคม). *ผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์จาก “ไวรัสโควิด-19”.* สืบค้น 12 เมษายน 2563, จาก: https://www.posttoday.com/finance-stock/columnist/618563.

ภาควิชาจุลชีววิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563, 24 มกราคม). *ไวรัสโคโร น่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 (novel coronavirus 2019, 2019-nCoV).* สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: <https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=1410>.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2552). *การแสดงความคิดเห็นและการวิพากษ์วิจารณ์.* สืบค้น 10 เมษายน 2563, จาก: <https://mgronline.com/daily/detail/9520000056494>.

วิรวินท์ ศรีโหมด. (2559, 10 พฤษภาคม). *โซเชียลมีเดีย สื่อไร้สายมหันตภัยวัยรุ่น.* สืบค้น 11 เมษายน 2563, จาก: https://www.posttoday.com/politic/report/430928.

ศูนย์ข่าวช่อง7. (2563, 5 เมษายน). *Fake Fake: ยาบ้า รักษาโควิด-19 ได้ เป็นข้อมูลเท็จ.* สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: <https://news.ch7.com/detail/404964>.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563, 24 มกราคม). *ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค 2019 Novel Coronavirus (n-CoV) ในจีน ต่อตลาดนักท่องเที่ยวจีนเที่ยวไทยปี 2563 ภายใต้สถานการณ์ที่ ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3077)*. สืบค้น 11 เมษายน 2563, จาก: https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3077.aspx.

----------. (2563, 30 มีนาคม). *ค้าปลีกและร้านอาหาร สู้โควิด-19 เร่งปรับตัวสู่ออนไลน์ ชดเชยรายได้หลักที่ หายไป (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3093)*. สืบค้น 12 เมษายน 2563, จาก: <https://kasikor> nresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z3093.aspx.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2558). *แผนแม่บทว่าด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศงานตรวจคนเข้า เมืองทั้งระบบ (พ.ศ. 2559-2563).* สืบค้น 5 เมษายน 2563, จาก: <https://www>.immigration .go.th/cio\_info/05\_บทที่2\_-\_29\_ก.ย.58.pdf.

โสภณ เอี่ยมศิริถาวร. (2563, 4 เมษายน). *กรมควบคุมโรค ชี้แจงการดำเนินงานด้านข้อมูลโควิด-19 มีความ โปร่งใสตามมาตรฐานไม่มีการปกปิดข้อมูล.* สืบค้น 5 เมษายน 2563, จาก: <https://ddc.moph.go.th> /brc/news.php?news=12251&deptcode=brc.

สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2560, มีนาคม). *แผนยุทธศาสตร์เตรียม ความพร้อม ป้องกัน และแก้ไขปัญหา โรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560 - 2564).* สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: http://ddccenter.ddc.moph.go.th/infoc/document.Php ?uid=39&f=&pg=1&uidy=0.

สุดทีวัล สุขใส. (2558, 20 พฤศจิกายน). *สื่อออนไลน์กับบทบาทในการกำหนดประเด็นข่าวทางสังคม.* สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: <https://blog.infoquest.co.th/iqmedialink/news_onlinemedia/>.

Marketeer. (2020). *ผลกระทบจากโควิด-19 นักการตลาดทำอย่างไร.* สืบค้น 12 เมษายน 2563, จาก: <https://marketeeronline.co/archives/153064>.

Marketingoops. (2020*). Insights พฤติกรรมการซื้อคนไทยต่อสินค้า “FMCG – High Involvement – Retail”ก่อน-ระหว่าง-หลัง COVID-19.* สืบค้น 16 เมษายน 2563, จาก: /reports/consumer- insights-and-purchase-behaviors-in-fmcg-high-involvement-product-retail-andservice covid19/?fbclid=IwAR2IepDJwQyYIFp2aPZV6UGwqB9Nv3CIJ6iHrJJKuv3Aqqcrd3Pnz4nK cuA.

Mulder, P. (2012). *7 C’s of Effective Communication*. สืบค้น 15 เมษายน 2563, จาก: https://www.toolshero.com/communication-skills/7cs-of-communication/.

Salika Knowledge Sharing Space. (2563, 22 March).*ไต้หวัน ต้นแบบความตื่นตัว & ใช้เทคโนโลยีจัดการ ข้อมูลแบบเรียลไทม์ โปร่งใส ต้านไวรัสโควิด-19*. สืบค้น 6 เมษายน 2563, จาก: https://www. salika.co /2020/03/22/taiwan-fight-covid-19-strategy-model/.

World Health Organization (WHO). (2020, 24 กุมพาพันธ์). *การตีตราทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับ COVID- 19*. สืบค้น 10 เมษายน 2563, จาก: <https://www.who.int/docs/default-source/searo> /tha iland/covid19-stigma-guide-th-final.pdf.

Workpoint News. (2563, 10 เมษายน). *เตือนกรอกข้อมูลเท็จหวังรับ 5 พันโดนคดี โพสต์ด่ารัฐบาลมี ความผิดด้วย*. สืบค้น 11 เมษายน 2563, จาก: <https://workpointnews.com/2020/04/10/covid-> money-3/.