

Telemedicine on application and the new normal after COVID-19 with communication theoretical perspective

Rujsawat Krongbhumin¹

Received: 02/12/2020, Revised: 23/01/2021, Accepted: 09/03/2021

Abstract

The COVID-19 pandemic has caused changes lead to a new normal in all sectors of society. Integrating problem solving by bringing communication technology to adapt to further apply for lead to the creation of innovations or modern strategies with telemedicine through the application, meet the doctor. To be applied in the initial diagnosis of medical personnel from talking and interacting with patients via video calling system. Resulting in the utilization and integration of communication dimensions leading to the new normal which can support the world of digital technology driven by using communication technology for the maximum benefit.

A social phenomenon during the Covid- 19 pandemic that applied communication technology to the medical field is leading to a new normal in the communication of society. This can be explained by the theory of journalism, Miller (2002) the three perspectives of communication theories, which consists of: 1. Post-revolutionary perspective on Information seeking and uses and gratifications of media. 2. Interpretive perspectives on Phenomenological method and symbolic interactionism. 3. Critical perspectives on cultural studies and communication technology determinism to leading to management and solving problems in the crisis that humanity is facing today. Turning obstacles into challenges, change the way of life of the people

¹ Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University

E-mail: rood_pkw@hotmail.com

in society that will lead to the new normal with a view to applying the theory of journalism to have concrete results.

Keywords: Telemedicine; New normal; Theory of mass communication

การแพทย์ทางไกลแอปพลิเคชันพบหมอกับความปกติใหม่หลังโควิด 19

ด้วยมุมมองทางทฤษฎีสื่อสารมวลชน

รุจส์สวัสดิ์ ครองภูมินทร์¹

วันรับบทความ: 02/12/2563, วันแก้ไขบทความ: 23/01/2564, วันตอบรับบทความ: 09/03/2564

บทคัดย่อ

การระบาดของโรคโควิด 19 (COVID-19) ทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ความปกติรูปแบบใหม่ หรือ New normal ในทุกภาคส่วนของสังคม การบูรณาการแก้ไขปัญหาโดยนำเทคโนโลยีทางการแพทย์มาปรับประยุกต์ใช้ต่อยอดเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม หรือกลวิธีที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ผ่านแอปพลิเคชันพบหมอ เพื่อประยุกต์ใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคในเบื้องต้นของบุคลากรทางการแพทย์จากการพูดคุยโต้ตอบกับผู้ป่วยผ่านระบบวิดีโอคอล ทำให้เกิดการใช้ประโยชน์และบูรณาการมิติด้านการสื่อสารที่นำไปสู่ความปกติแบบใหม่ ซึ่งสามารถรองรับโลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ปรากฏการณ์ทางสังคมในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในวงการทางการแพทย์ อันนำไปสู่ความปกติแบบใหม่ทางการสื่อสารของสังคม สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการสื่อสารมวลชน The three perspectives of communication theories ของ Miller (2002) ซึ่งประกอบไปด้วย 1. มุมมองแนวคิดหลังปฏิฐานนิยม (Post-positivist perspectives) เรื่องการแสวงหาข่าวสาร (Information seeking) และเรื่องการใช้และการทำให้เกิดความพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and gratifications of media) 2. มุมมองแนวคิดการตีความ (Interpretive perspectives) เรื่องปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological method) และเรื่องการทำระหว่งกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) 3. มุมมองแนวความคิดการวิพากษ์ (Critical perspectives) เรื่องวัฒนธรรมศึกษา (Cultural studies) และเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด

¹ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อีเมล rood_pkw@hotmail.com

(Communication technology determinism) เพื่อนำไปสู่การจัดการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตที่มวลมนุษยชาติ กำลังเผชิญในปัจจุบัน แปรเปลี่ยนอุปสรรคเป็นความท้าทาย เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่จะนำไปสู่ ความปกติแบบใหม่ ด้วยมุมมองการปรับใช้เทคโนโลยีทางด้านสื่อสารมวลชนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: เทคโนโลยีการแพทย์ทางไกล; ความปกติใหม่; เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

บทนำ

โลกในยุคศตวรรษที่ 21 มวลมนุษยชาติต้องเผชิญกับเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่อีกครั้ง เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญทางด้านสาธารณสุขโลก นับแต่เมื่อปลายเดือนธันวาคม 2019 ที่ผ่านมา ประเทศจีนได้รายงานความเคลื่อนไหวทางด้านสาธารณสุขภายในประเทศต่อองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) อย่างเป็นทางการว่า พบผู้ป่วยโรคปอดอักเสบจากการติดเชื้อไวรัสลึกลับจำนวนมากในเมืองอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ทางตอนกลางของประเทศ ก่อนที่โรคดังกล่าวจะถูกระบุว่าเกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 และได้รับการตั้งชื่อในภายหลังว่าโควิด 19 (COVID-19) ซึ่งต่อมากองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของโควิดเป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) หลังจากมีการแพร่กระจายของโรคไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก ดังนั้นเมื่อเป็นการระบาดใหญ่ที่เกิดขึ้นไปทั่วโลกแล้ว ผลกระทบก็ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะเพียงแต่ในประเทศไทยแต่ได้ส่งผลไปทั่วโลก มีการคาดการณ์จากสาธารณสุขหลายประเทศว่า การระบาดของโรคโควิด 19 จะคงอยู่ไปตลอดปี 2020 – 2021 หรือจนกว่าจะมีการวิจัยค้นคว้าผลิตวัคซีนป้องกันโรคนี้ได้ สถานการณ์ในช่วงแรกเกิดการระบาดในประเทศจีนและทวีปเอเชีย ก่อนที่จะเกิดการระบาดอย่างหนักในประเทศสหรัฐอเมริกาและทวีปอเมริกา ทำให้จำนวนผู้ติดเชื้อและจำนวนผู้เสียชีวิตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละประเทศ ทำให้ทั่วโลกได้รับผลกระทบด้วยกันทั้งสิ้น จึงจำเป็นที่ทุกประเทศจะต้องหามาตรการเพื่อรองรับจำนวนคนไข้ไม่ให้เกินศักยภาพของสาธารณสุขที่แต่ละประเทศจะรับได้ จึงเป็นที่มาของการออกมาตรการต่าง ๆ จากทางภาครัฐมากมายเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดในวงกว้าง อย่างเช่นในประเทศไทยมีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วประเทศ การออกข้อกำหนดต่าง ๆ การห้ามออกนอกเคหสถาน (Curfew) รวมไปถึงการรณรงค์จากภาคประชาสังคมที่จะต้องอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติ ปฏิบัติตัวด้วยมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social distancing โดยการใช้ชีวิตที่ลดการปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ และทางสังคมระหว่างกันอย่างเคร่งครัด การสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าในชีวิตประจำวัน การทำงานที่บ้านสำหรับอาชีพที่สามารถทำได้ (Work from home) การเลื่อนเวลาการทำงาน การเรียนทางไกลที่บ้าน (Learn from home) โดยรูปแบบของ Video conference หรือรูปแบบออนไลน์ผ่านผู้ให้บริการต่าง ๆ เช่น Microsoft teams , Zoom , Google hangouts และ Slack เป็นต้น

การอุบัติขึ้นของโรคโควิด 19 ที่ทำให้เกิดการแพร่ระบาดอย่างหนักไปทั่วโลก นับเป็นวิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุขที่สำคัญอีกครั้งของมวลมนุษยชาติ อันส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงไปทุกมิติทางสังคม ไม่ว่าจะเป็น

การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง รวมไปถึงรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน พื้นฐานของผู้คน โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันที หลายสิ่งหลายอย่างถูกนำมาใช้ โดยไม่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า หากแต่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างทันทีเหล่านี้ล้วนแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อันนำไปสู่แนวโน้มของการเกิดความปกติในรูปแบบใหม่ (New normal) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแพทย์ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 จำเป็นที่ต้องมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) จึงเป็นตัวเร่งที่ทำให้ทุกภาคส่วนต้องนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นสังคม ธุรกิจ การสื่อสาร รวมถึงเรื่องการแพทย์ ที่นำแนวคิดการแพทย์ การนำเอาเทคโนโลยีการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) มาช่วยให้ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์สามารถพูดคุยได้แบบเรียลไทม์ (Real-time) เช่นเดียวกับการสื่อสารผ่านระบบ VDO conference ที่คู่สนทนาสามารถมองเห็นหน้าและสนทนากันได้ทั้งสองฝ่าย ไร้ข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ สะดวกสบาย ประหยัดเวลา ทั้งยังได้รับบริการเสมือนกับการมารับบริการที่สถานพยาบาล

Malisuwan (2019) กล่าวว่า ประเทศทางแถบแอฟริกาได้มีการพัฒนาระบบการแพทย์ทางไกล และเริ่มนำมาใช้งานต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญด้านการดูแลสุขภาพ ประชากรมีรายได้ต่ำ ปัญหาจำนวนประชากรที่เติบโตอย่างมาก ทำให้แอฟริกามีสัดส่วนภาระโรคสูงถึงร้อยละ 25 และมีโรคไม่ติดต่อ (NCDs) เพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 ในช่วงระหว่างปี 2010 และปี 2020 มีประชากรเพียงร้อยละ 30 ของประชากรแอฟริกาเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึง การดูแลสุขภาพเบื้องต้นได้ โดยที่หลายประเทศในแอฟริกายังคงเผชิญกับความท้าทายทางการแพทย์ที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดแคลนแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เวชภัณฑ์ยา อุปกรณ์ทางการแพทย์ และการขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องเพียงพอที่จะนำมาใช้กับประชาชนได้ ดังนั้น ทางออกสำหรับการพัฒนาทางสังคม ในแอฟริกาอย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือระบบการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) และระบบการศึกษาทางไกล (Tele-education) ทางด้านการแพทย์ เพื่อให้โครงการการแพทย์ทางไกลสามารถใช้งานได้ดีขึ้น จึงมีความร่วมมือกับโรงพยาบาลในอินเดียหลายแห่งที่มีการเชื่อมต่อกับโรงพยาบาลใหญ่ ๆ ในแอฟริกา ในการให้คำปรึกษาทางไกล ระหว่างประเทศในบางประเทศ โดยจะเป็นการให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เช่น การบริการปฐมพยาบาล และบริการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ การตรวจติดตามผู้ป่วย การศึกษาด้านการแพทย์ และข้อมูลด้านสุขภาพ ด้านการสาธารณสุขในทวีปเอเชียอย่างเช่นในประเทศอินเดีย พบว่าร้อยละ 60 ของประชากรอาศัยอยู่ในชนบท แต่ร้อยละ 80 ของสถานบริการด้านการดูแลสุขภาพอยู่ในเขตเมือง ประชากรในชนบทของอินเดียจึงต้องใช้บริการจากศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐาน (Primary Health Center: PHC) ที่ไม่สามารถให้บริการที่ซับซ้อนได้

ดังนั้นจึงมีระบบการแพทย์ทางไกลโดยจุดมุ่งหมายหลักของระบบ คือการให้บริการในราคาที่ราคาถูกผ่านโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ด้าน Adullayathum (2020) กล่าวว่า เดิมทีการเติบโตของผู้ใช้บริการการแพทย์ทางไกลทั่วโลกนั้นไม่ได้สูงนัก จากการเก็บข้อมูลของ Statista พบว่า มีผู้ใช้งานเพียง 3 แสนรายทั่วโลกในช่วงปี 2013 เพิ่มขึ้นเป็น 1 ล้านคนในปี 2015 และ 7 ล้านคนในปี 2018 แต่ช่วงการระบาดของโควิด 19 ทำให้ยอดผู้ใช้งานการแพทย์ทางไกลเติบโตอย่างก้าวกระโดด สำหรับในประเทศไทยการแพทย์ทางไกลเริ่มมีหลายสถานพยาบาลนำมาปรับใช้ และด้วยการระบาดของโรคโควิด 19 ยิ่งเป็นตัวเร่งให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้คนเริ่มคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี และเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการปรึกษาหรือรับบริการทางการแพทย์ผ่านระบบการแพทย์ทางไกล โดยที่ Tantiwongse (2020) กล่าวว่า เทคโนโลยีการแพทย์ทางไกลเหมาะกับคนไข้เก่า กลุ่มที่มีลักษณะของการติดตามโรค (Follow up) และกลุ่มรับยาประจำที่อาการไม่หนักและมีประวัติรักษาอยู่แล้ว ซึ่งสามารถใช้ช่องทางนี้ได้ เพื่อลดระยะเวลา ลดการเดินทาง รวมถึงลดความเสี่ยงจากการสัมผัสและลดความแออัดในโรงพยาบาลได้ อาทิเช่น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ตั้งเป้าหมายให้คนเปลี่ยนมาใช้แอปช่องทางการแพทย์ทางไกลภายในระยะเวลา 1 ปี เพื่อลดจำนวนคนมาโรงพยาบาลร้อยละ 20 จาก 5,000 คนเหลือ 1,000 คน แต่อย่างไรก็ตามการใช้การแพทย์ทางไกลก็เพื่อการคัดกรองวินิจฉัยเบื้องต้นเท่านั้น การระบาดของโควิด 19 จึงมาพร้อมกับการปรับตัวของระบบสาธารณสุขที่ทำให้การดำเนินชีวิตต้องมีรูปแบบของการปรับตัวให้อยู่รอดมากขึ้น เป็นการปรับตัวภายใต้มาตรการป้องกันและหลีกเลี่ยงโรคระบาด ซึ่งนับเป็นความท้าทายต่อการปรับตัวเปลี่ยนแปลงในระดับปัจเจกบุคคล ชุมชน สังคมและประเทศชาติ ที่จะต้องร่วมมือกันในการสร้างความปกติแบบใหม่ให้เป็นความปกติใหม่ที่จะนำพาทุกคนในสังคมโลกก้าวข้ามผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

แอปพลิเคชันพบหมอกับความปกติใหม่หลังโควิด 19

ท่ามกลางสถานการณ์การเกิดขึ้นและดำเนินไปของภาวะวิกฤติโรคโควิด 19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสาธารณสุขรอบตัวเราอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการป้องกันรักษาสุขภาพอนามัยที่ประชาชนทุกคนในสังคมต้องหันกลับมาดูแลตัวเองให้มากขึ้น ชุดพฤติกรรมในชีวิตประจำวันที่ต้องเปลี่ยนไป ทั้งการกินร้อนช้อนส่วนตัว การรณรงค์ให้หมั่นล้างมืออยู่อย่างสม่ำเสมอ การรณรงค์ให้ประชาชนทุกคนต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง การรักษาดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจให้พร้อมเมื่อต้องกักตัวอยู่ตามลำพัง รวมไปถึงการเผชิญกับหลายคำถามเกี่ยวกับโรคนี้ด้วยตนเองที่ว่า วันนี้เราติดโรคนี้แล้วหรือยังที่นำไปสู่ความวิตกกังวล

ทางด้านสุขภาพในสังคมอย่างกว้างขวาง จากสถานการณ์ดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ประเด็นทางสังคมเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บกลายเป็นสิ่งแรก ๆ ในชีวิตประจำวันที่เราเกือบทุกคนต่างให้ความสำคัญ เมื่อประเด็นทางด้านสุขภาพถูกให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นแล้ว โรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็น แพทย์วิชาชีพ เภสัชกร หรือพยาบาล มักจะเป็นกลุ่มคนกลุ่มแรกที่ประชาชนนึกถึงและอยากพบเจอในการขอรับคำปรึกษาเพื่อนำไปสู่แนวทางในการป้องกันและรักษาอย่างถูกต้อง เมื่อประชาชนต้องการพบบุคลากรทางการแพทย์เหล่านี้ ก็จำเป็นที่ประชาชนจะต้องเดินทางไปโรงพยาบาลตามกระบวนการขั้นตอนตามที่เคยปฏิบัติกันมา ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 จำเป็นที่ประชาชนจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำทางด้านสาธารณสุขจากภาครัฐ ด้วยการหลีกเลี่ยงการรวมตัวกันในกลุ่มชุมชน หลีกเลี่ยงการเดินทางออกจากร้านนอกบ้านหากไม่จำเป็น หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนจำนวนมากหรือพบเจอกับคนแปลกหน้าให้น้อยที่สุด เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของของเชื้อโรคนี้ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่ออกนอกบ้าน เมื่อต้องการพบบุคลากรทางการแพทย์ด้วยปัญหาทางด้านสาธารณสุข จึงเลือกที่จะพึ่งพาเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ถูกมองข้ามไปก่อนหน้านี้คือ การติดต่อผ่านแอปพลิเคชันในระบบการแพทย์ทางไกลนั่นเอง

การระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ความปกติรูปแบบใหม่ หรือ New normal ทุกภาคส่วนของสังคม รวมไปถึงเทคโนโลยีทางด้านสาธารณสุขด้วยระบบการแพทย์ทางไกล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านทางแอปพลิเคชันพบหมอที่ถูกมองข้ามไปก่อนหน้านี้ ก็กลับมาได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นจากประชาชนในสังคมอย่างมีนัยสำคัญในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด ก่อนหน้านี้ World Health Organization (2010) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การแพทย์ทางไกลไว้ว่า เป็นลักษณะของการจัดให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกลโดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวินิจฉัยเพื่อการรักษาโรค การดูแลและการป้องกันโรคต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาวิจัยเพื่อประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องของบุคลากรทางการแพทย์ เป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความก้าวหน้า เพื่อผลักดันการพัฒนา ระบบการแพทย์ทางไกลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital age) เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่กระตุ้นความสนใจของสถานพยาบาล ต่าง ๆ เพื่อการค้นคว้าวิธีการเข้าถึงการรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ด้วยความตระหนักถึงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 โรงพยาบาลและสถานพยาบาลหลายแห่ง ได้มีการบูรณาการแนวทางมาตรการทางสังคมในการป้องกันที่ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ เพื่อนำไปสู่ความปกติในรูปแบบใหม่ของประชาชนด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชัน

พบหมอของสถานพยาบาลของตนเองให้มีความทันสมัย สะดวกง่ายต่อการเข้าถึงการรับบริการจากบุคลากรทางการแพทย์ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิดทำให้การเดินทางไปโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ประชาชนมีความระมัดระวังด้านสุขภาพของตนเองมากขึ้น ทางเลือกหนึ่งที่ปลอดภัยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ก็คือ การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอมาทดแทนการเดินทางไปโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

Grabber (1988) ได้ให้คำอธิบายที่น่าสนใจไว้ว่า ในช่วงเวลาที่สังคมเกิดวิกฤตทางด้านสาธารณสุข ประชาชนในสังคมต่างหันมาพึ่งพาข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารมวลชนกันมากขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการคำอธิบายต่อสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่และจะได้ตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างทันท่วงทีและเหมาะสม เพราะประชาชนมีความเชื่อว่า สื่อมวลชนเป็นเพียงสถาบันเดียวในสังคม ที่มีความพร้อมในการที่จะรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ จำนวนมาก และสามารถที่จะกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีความพร้อมด้านทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร เครื่องมือ และเทคโนโลยีการสื่อสาร รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยตรง สื่อมวลชนจึงเป็นช่องทางสำคัญในการลำเลียงข่าวสารสู่ประชาชนในสังคม อีกทั้งสื่อสารมวลชนก็ทำหน้าที่เป็นตัวกลางสำคัญในการสร้างการรับรู้ ความเสี่ยง และช่วยเพิ่มความตระหนักในภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้แก่ประชาชน รวมถึงทำให้ประชาชนทราบถึงมาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น ดังนั้นแล้วข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แม่นยำ จึงมีความสำคัญมากต่อปฏิริยาของสังคม ดังนั้นในช่วงเวลาที่ผ่านมามีพบว่า จำนวนการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอของประชาชนมีเพิ่มมากขึ้น จนนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดในประสิทธิภาพการใช้งาน โรงพยาบาลและสถานพยาบาลหลายแห่งได้หันมาปรับตัวด้วยการมีแอปพลิเคชันพบหมอเป็นในหน่วยงานของตนเอง เพื่อลดการเดินทางของคนไข้ที่จะมาโรงพยาบาล และทำให้สามารถติดต่อบุคลากรทางการแพทย์ได้โดยตรงไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตามผ่านระบบ Video conference ได้แบบเรียลไทม์ (Real-time) ด้าน Sneader and Singhal (2020) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ตัวเลขของระบบการให้คำปรึกษาด้วยระบบการแพทย์ทางไกล และการให้คำปรึกษาในโลกออนไลน์นั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง Teladoc Health บริษัทที่ให้บริการแพทย์ทางไกลรายใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีผลการรายงานที่น่าสนใจว่า ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ในช่วงเดือนมีนาคม ปี 2020 การให้บริการการแพทย์ทางไกลเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 50 ด้านบุคลากรแพทย์ที่หันเข้ามาใช้ในระบบนี้มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่า 1,000 คน อีกทั้งยังพบว่า อัตราการลงทะเบียนในใช้บริการการแพทย์ทางไกลของผู้ใช้รายใหม่ในประเทศสวีเดน มีเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 200 ผลการรายงานดังกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการรายงานในประเทศจีน Huang (2020) ที่ว่า Ping An Good Doctor แอปพลิเคชันผู้ให้บริการปรึกษาทางการแพทย์ของบริษัท Ping An

ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจว่า ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 มีจำนวนการปรึกษาบุคลากรแพทย์ของประชาชนในประเทศจีนเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าร้อยละ 900 รวมไปถึงอัตราการเติบโตของแอปพลิเคชันในประเทศจีน มีผู้ใช้งานมากกว่า 315 ล้านคน ซึ่งคิดเป็น 1 ใน 3 ของจำนวนประชากรชาวจีนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต สำหรับในประเทศไทยในช่วงการระบาดของโควิด 19 พบว่า จำนวนผู้ใช้งานการแพทย์รูปแบบนี้ก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และมีการพัฒนาการรูปแบบให้บริการผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้นเช่นเดียวกัน โดยมีการเปิดเผยจาก Wongwivat (2020) ได้รายงานไว้ว่า กระทรวงสาธารณสุขได้สนับสนุนระบบบริการทางการแพทย์แบบใหม่ (New normal medical service) ด้วยการให้บริการคำปรึกษาด้านสาธารณสุขออนไลน์ผ่านระบบวิดีโอคอล ทั้งโรงพยาบาลสถานพยาบาลของภาครัฐและเอกชน โดยในส่วนของภาครัฐมีการนำร่องให้บริการใน 27 โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ในช่วงเดือนเมษายน ปี 2020 ซึ่งครอบคลุมในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดที่มีความพร้อม โดยแผนการดำเนินงานต่อไปหลังจากนี้กระทรวงสาธารณสุขจะได้ขยายบริการให้ได้ทุกสถานพยาบาลทั่วประเทศในสังกัดสาธารณสุข เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการรักษาระหว่างโรงพยาบาล และรองรับการขยายบริการครอบคลุมกลุ่มโรคอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

ในส่วนของภาคเอกชนมีรายงานพบว่า ตัวอย่างแอปพลิเคชันอย่างเช่น Doctor A to Z มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 100 ภายในสัปดาห์เดียวที่มีการระบาดของโควิด 19 ซึ่งมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นกว่า 2,000 คน โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เข้ามารับคำปรึกษาสาเหตุหลัก ๆ คือความกังวลจากความไม่เข้าใจลักษณะของการติดต่อของโรคโควิด 19 แอปพลิเคชัน Chiiwii ตั้งแต่ต้นปี 2020 มีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น ประมาณ 10 เท่า หรือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากกว่าวันละ 100 คน เมื่อเทียบเคียงกับสถานการณ์ปกติ ส่วนแอปพลิเคชัน Ooca ผู้ให้บริการปรึกษาปัญหาจิตแพทย์ในหลากหลายกลุ่มอาการพบว่า การใช้งานเพิ่มขึ้นในกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ โดยมีจำนวนการนัดหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 21 และมีจำนวนการนัดหมายกับบุคลากรแพทย์มากกว่า 700 ครั้ง เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันในปี 2019 เป็นต้น

การเพิ่มขึ้นของจำนวนการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นปรากฏการณ์ที่กำลังสะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินชีวิตของประชาชนไปสู่วิถีที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยเป็นก่อนหน้านี้ โดยเราสามารถที่จะอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ผ่านมุมมองทฤษฎีทางการสื่อสาร เพื่อทำให้เห็นถึงความสอดคล้องและประโยชน์ของมิติทางทฤษฎีด้านการสื่อสาร เพื่อการอธิบายชุดพฤติกรรมของคนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยมุมมองทางทฤษฎีสื่อสารมวลชน เพราะการสร้างความสำเร็จในปรากฏการณ์ทางสื่อสารของสังคมผ่านทฤษฎี จะทำให้เราได้เข้าใจในลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้านหลากหลาย

นำไปสู่การประสิทธิผลในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ พร้อมรับรูปแบบวิถีปฏิบัติในชีวิตประจำวันที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปสู่ความปกติแบบใหม่

แอปพลิเคชันพบหมอกับมุมมองทางทฤษฎีสื่อสารมวลชนของ Miller (2002)

วิกฤติของโรคระบาดโควิด 19 ได้สร้างปัญหาอย่างหนักให้แก่ผู้คนทั่วโลกในช่วงปี 2020 - 2021 นับเป็นตัวอย่างในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับจำนวนประชากรได้พอสมควร ซึ่งรวมไปถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ทางกายภาพอันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดที่เกิดขึ้น แต่ด้วยการบูรณาการแก้ไขปัญหานี้โดยนำเทคโนโลยีทางการสื่อสาร มาปรับประยุกต์ใช้ต่อยอดเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือกลวิธีที่ทันสมัยด้วยการนำเทคโนโลยีแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ผ่านแอปพลิเคชันพบหมอของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้น มาประยุกต์ใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคในเบื้องต้นของบุคลากรแพทย์ ผ่านการพูดคุยโต้ตอบ และซักถามระหว่างกันกับผู้ป่วยผ่านระบบ Video conference และระบบวีดีโอคอล ทำให้การสื่อสารที่ทันสมัยสามารถนำพามาติทางการแพทย์ไปสู่สังคมปกติแบบใหม่ได้ รองรับโลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานอย่างสูงสุด ในประเด็นดังกล่าวเราสามารถที่จะอธิบายปรากฏการณ์ทางการสื่อสารที่กำลังเกิดขึ้นนี้ได้ด้วยทฤษฎีทางการสื่อสารมวลชน The three perspectives of communication theories โดย Miller (2002) โดยมุมมองดังนี้ มุมมองแนวคิดหลังปฏิฐานนิยม (Post-positivist perspectives) มุมมองแนวคิดการตีความ (Interpretive perspectives) และมุมมองแนวความคิดการวิพากษ์ (Critical perspectives) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

มุมมองแนวคิดหลังปฏิฐานนิยม (Post-positivist perspectives)

แนวคิดหลังปฏิฐานนิยมเป็นมุมมองความคิดที่มองว่า ความเป็นจริงหรือความรู้ที่นักวิจัยอ้างว่าได้ค้นพบล้วนเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น เป็นภาพสร้างความจริงความรู้ซึ่งไม่ได้มีเพียงหนึ่งเดียว แต่สามารถมีได้หลากหลายขึ้นอยู่กับบุคคลและบริบทต่าง ๆ ความจริงไม่สามารถที่จะทำความเข้าใจได้ทั้งหมดเป็นเพียงแค่ประมาณการเท่านั้น ซึ่งจะต้องใช้วิธีการหลายวิธีเข้าไปจัดการเก็บข้อมูลให้มีความเป็นจริงให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ในขณะเดียวกันมุมมองนี้ก็มีจุดเน้นที่อยู่ที่การค้นหาและตรวจสอบความถูกต้องของทฤษฎี เน้นส่วนรวมและบริบท ไม่ยอมรับหลักการเรื่องการแยกผู้แสวงหาความรู้กับสิ่งที่ต้องการรู้ออกจากกัน โดยเชื่อว่าไม่มีทางที่เราจะกำหนดวิธีการที่ดีที่สุดในการทำความเข้าใจความเป็นจริงทางสังคมของมนุษย์ สำหรับในปรากฏการณ์การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

พบหมอในช่วงสภาวะการระบาดของโควิด 19 ที่จะนำไปสู่ความปกติใหม่ (New normal) ของคนในสังคม ตามมุมมองแนวคิดหลังปฏิฐานนิยมสามารถอธิบายได้ด้วยตัวอย่างแนวคิดทฤษฎีในกลุ่มนี้ ดังนี้

แนวคิดเรื่องการแสวงหาข่าวสาร

การแสวงหาข่าวสาร (Information seeking) เป็นแนวคิดโดย Donohew & Tipton (1973) ข่าวสารได้เสนอแนวคิดและแบบจำลองในการแสวงหา โดยการหลีกเลี่ยงและการจัดการข่าวสารซึ่งมีสาระสำคัญคือการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสารนั้น เกิดจากปัจจัยด้านจิตวิทยาสังคมตามแนวคิด เรื่องความลงรอยกันของทัศนคติ (Attitude congruence) ที่ว่าบุคคลมักจะห้ข่าวสารที่เป็นอันตราย มีลักษณะเป็นภัยหรือมีความไม่สอดคล้องกันกับทัศนคติที่ตนมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่มักจะเลือกรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติที่ตนมีอยู่อย่างแน่นแฟ้น การที่คนในสังคมยอมรับนวัตกรรมใหม่ในแอปพลิเคชันพบหมอเพื่อการสนทนาในบริบทการแพทย์ทางไกล แสดงให้เห็นว่าคนเรามีความต้องการในการแสวงหาองค์ความรู้และชุดข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่ถูกต้องจากแหล่งอ้างอิงที่เป็นลักษณะทางวิชาการและมีความเชื่อถือได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ผู้ใช้งานได้สอบถามข้อมูลโดยตรงจากการวิดีโอคอลกับบุคลากรแพทย์ เพื่อเป็นการตรวจสอบ ยืนยัน ในสภาวะการณ์ที่ตนกำลังประสบพบเจออยู่ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จะทำให้เราไม่ต้องเผชิญกับการรับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นความจริงจากข่าวปลอม (Fake news) อีกทั้งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้จากบุคลากรทางการแพทย์เหล่านี้ ยังอาจจะมียุทธศาสตร์ต่อไปในลักษณะของการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนในชีวิตประจำวัน เบื้องต้น เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องด้านสาธารณสุขกับบุคคลใกล้ชิดรอบตัวได้อีกด้วย

แนวคิดเรื่องการใช้และการทำให้เกิดความพอใจจากสื่อมวลชน

การใช้และการทำให้เกิดความพอใจจากสื่อมวลชน (Uses and gratifications of media) เป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งสนับสนุนกระบวนทัศน์ที่ว่า สื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลมากมายอย่างที่เคยเข้าใจ เนื่องจากแนวคิดนี้อธิบายให้เห็นว่าผู้รับสารเลือกรับสารจากสื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของตน ไม่ได้รับสารทุกอย่างที่นักสื่อมวลชนนำเสนอผ่านสื่อมวลชน โดยที่ Katz , Blumler & Gurevitch (1973) ได้อธิบายถึงหลักการของทฤษฎีเอาไว้ว่า การใช้และการทำให้เกิดความพอใจจากสื่อมวลชนเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการหรือความจำเป็นของบุคคล ทำให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น และนำไปสู่การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ ในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 จากปรากฏการณ์ทางสังคมของคนในสังคมที่มีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

พบหมอบ่อยมากแสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการกับบุคลากรทางการแพทย์ผ่านระบบออนไลน์ที่ไม่ต้องมาสัมผัสใกล้ชิดกัน เป็นสิ่งที่มีความปลอดภัยต่อการป้องกันโรคและเกิดประโยชน์กับตนเองมากกว่าความปกติเดิมที่เรามักจะเดินทางไปโรงพยาบาลโดยตรง หรือมีการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อหลักเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่ปลอดภัยอีกต่อไป ความปกติใหม่โดยการใช้บริการทางเลือกในแอปพลิเคชันพบหมอ ทำให้เกิดจำนวนการใช้งานที่เพิ่มขึ้นทำให้เราได้เห็นว่าการรับบริการทางด้านสาธารณสุขในเบื้องต้นมีประโยชน์ไม่แตกต่างไปจากความปกติเดิมที่เคยกระทำกันมา ประชาชนสามารถที่จะพูดคุยผ่านแอปพลิเคชันกับบุคลากรแพทย์ได้โดยตรง เมื่อผู้ใช้งานมองเห็นถึงประโยชน์ดังกล่าวนี้ จึงทำให้ยอดการดาวน์โหลดเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา และอาจนำไปสู่การปรับตัวเพื่อเข้าสู่วิถีชีวิตใหม่เมื่อการระบาดของโรคระบาดนี้บรรเทาลง การเปิดรับเพื่อใช้บริการแอปพลิเคชันโดยผ่านประสบการณ์โดยตรงจากตัวนี้นี้ ย่อมแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการรับข้อมูลข่าวสารทางด้านสาธารณสุข เป็นที่คาดการณ์ได้ว่าในอนาคตโรงพยาบาลสถานพยาบาลก็จะพัฒนารูปแบบของแอปพลิเคชันพบหมอให้มีประโยชน์ มีความน่าสนใจครอบคลุมการบริการด้านต่าง ๆ และการเข้าถึงในการแนะนำเพื่อการรักษาเบื้องต้นที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

มุมมองแนวความคิดการตีความ (Interpretive perspectives)

แนวคิดเรื่องการตีความ (Interpretive perspectives) มุมมองแนวคิดนี้เป็นมุมมองความคิดที่ว่า การตีความสาเหตุการกระทำของมนุษย์ในสังคมในแง่สิ่งที่จูงใจ (Motivation) ให้เกิดการกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยที่การตีความหรือทำความเข้าใจนั้น สามารถที่จะอธิบายเหตุผลของการกระทำได้ก็ต่อเมื่อการตีความนั้นให้ระบบความหมายที่มีแบบแผนชัดเจน ความเข้าใจในแง่ที่เป็นเหตุเป็นผล ความเข้าใจที่เกิดจากการมีความรู้สึกร่วมกับผู้กระทำว่า เหตุใดการกระทำอย่างหนึ่งเกิดขึ้นในเวลาและสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทำให้เข้าใจผู้กระทำว่าคิดอย่างไร จึงทำเช่นนั้น และมีแรงจูงใจอะไรที่ทำให้คิดหรือรู้สึกอย่างนั้น จนนำไปสู่การนำมาใช้ในการหาความรู้สึกร่วมของคนในสังคม ดังนั้นแล้วแนวทางการตีความหมายจึงเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาในสภาวะที่เกิดขึ้นจริง เพื่อที่จะเรียนรู้ว่าคนเหล่านั้นคิดอย่างไรกับการกระทำ ปัจจัยอะไรคือเบื้องหลังของการกระทำต่าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้น สำหรับในปรากฏการณ์การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอในช่วงภาวะการระบาดของโควิด 19 ที่จะนำไปสู่ความปกติใหม่ (New normal) ของคนในสังคม ตามมุมมองแนวความคิดการตีความสามารถอธิบายได้ด้วยตัวอย่างแนวคิดทฤษฎีในกลุ่มนี้ ดังนี้

แนวคิดเรื่องปรากฏการณ์วิทยา

แนวคิดปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological method) แนวคิดนี้มาจากนักคิดชื่อ Husserl และ Heidegger โดยที่ Husserl (1965) ได้เน้นไปที่โครงสร้างของการรับรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ โดยเขาเชื่อว่า เราสามารถตีความประสบการณ์ของตนเองได้โดยผ่านจิตสำนึก เพราะจิตสำนึกที่กำลังคิดถึงสิ่งต่าง ๆ สามารถเรียกสิ่งที่เป็นชีวิตกลับมาเป็นประสบการณ์ชีวิตได้ ส่วนของ Heidegger (1962) ได้มุ่งเน้นไปถึงเรื่องของการเข้าถึงความหมายของประสบการณ์ โดยมองว่าคนเรามีอยู่มาาก่อนการค้นพบตัวเองและปรากฏตัวในโลกก่อน แล้วมีการนิยามตัวเองภายหลัง ไม่มีใครสามารถนิยามได้จนกว่าคนผู้นั้น จะได้ลงมือกระทำอะไรลงไป เพราะคนเรามีแค่ความว่างเปล่าจะเป็นอะไรได้ก็ต่อเมื่อได้เลือกกระทำหรือสร้างให้ตัวเองเป็นอะไร ดังนั้นแล้วด้วยลักษณะของคนเราที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ไม่ต่างจากปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นหลังการระบาดของโควิด 19 ที่รูปแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของคนในสังคมต้องแตกต่างกันออกไปจากวิถีชีวิตในแบบเดิม การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอเป็นผลจากการรับรู้และการให้ความหมายของแอปพลิเคชัน อีกทั้งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมทางสังคมของคนเราที่เหมาะสมกับบริบท โดยพิจารณาจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้เทคโนโลยีการแพทย์ทางไกลที่ถูกให้ความหมายว่ามีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งย่อมส่งอิทธิพลที่ถ่ายทอดไปยังผู้อื่นได้ด้วย อีกทั้งบริบทของกระแสการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารเข้ามามีบทบาทที่สำคัญของการใช้ชีวิตในภาวะวิกฤต เพื่อก้าวไปสู่ความเป็นปกติในรูปแบบใหม่ ย่อมทำให้ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้มีทัศนคติและมีความหมายมากยิ่งขึ้นต่อผู้ใช้บริการในฐานะผู้ที่ได้รับประสบการณ์นั้นโดยตรง

แนวคิดการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์

แนวคิดการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic interactionism) เป็นแนวความคิดที่ให้ความสนใจในการกระทำระหว่างกัน (Interactionism) และระบบทางสัญลักษณ์ (Symbol) ไปจนถึงความสัมพันธ์ของคนเราในแต่ละคน ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับสังคมและความสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพของสังคม โดยให้ความสำคัญต่อคนแต่ละคนเป็นสำคัญ แนวความคิดนี้ได้เข้ามาช่วยให้ความรู้เกี่ยวกับคนและสังคมมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น โดยอาศัยมุมมองความหมายเชิงสัญลักษณ์ที่ผู้คนพัฒนาขึ้นมาและพึ่งพาในกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยวิเคราะห์สังคมอาศัยความหมายเชิงอัตนัยที่ผู้คนกำหนดให้กับวัตถุเหตุการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสร้างทางสังคมโดยผ่านการตีความ จากปรากฏการณ์การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอ แม้ว่าการปรึกษากับบุคลากรการแพทย์ผ่านทางระบบออนไลน์เช่นนี้ จะไม่ใช่การวินิจฉัยเพื่อรักษาโรคอย่างละเอียดมากนักที่เป็นลักษณะ

ของการตรวจวินิจฉัยที่ต้องสัมผัสร่างกายโดยตรง แต่การใช้บริการแอปพลิเคชันดังกล่าวก็ช่วยทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงในการพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่นอย่างไม่จำเป็น และแอปพลิเคชันเองก็เป็นสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความปลอดภัยต่อการป้องกันโรคระบาด การได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรทางการแพทย์ในแอปพลิเคชันพบหมอ จึงเป็นเสมือนสิ่งที่ทำให้ผู้คนในสังคมสามารถคลายความวิตกกังวลในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ นอกจากนั้นผู้รับบริการยังจะได้รับแนวทางในการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องที่ชัดเจนขึ้นอีกด้วย

มุมมองแนวความคิดการวิพากษ์ (Critical perspectives)

ทฤษฎีการวิพากษ์ โดยที่ Kaewthep (2004) ได้กล่าวถึงทฤษฎีนี้เอาไว้ว่า ทฤษฎีวิพากษ์ ประกอบไปด้วย ทฤษฎีย่อย ๆ หลายทฤษฎีโดยมีจุดร่วมด้านแนวคิดและเจตนารมณ์กล่าวคือ แนวคิดนี้ได้ให้ความสนใจกับหลักปรัชญา วิธีคิด และระบบคุณค่าของสิ่งที่ศึกษา ดังนั้นในการศึกษาระบบการสื่อสารตามแนวทางของแนวคิดเชิงวิพากษ์ มิติเชิงจริยธรรมของกระบวนการสื่อสารจึงถูกค้นหาคำตอบด้วยเหตุที่การปฏิรูประบบคุณค่าเป็นเป้าหมายสำคัญ การศึกษาค้นคว้าของสำนักนี้จึงไม่เพียงมีคุณค่าแค่เพียงสำคัญในฐานะหลักของวงการที่ศึกษา หากแต่ยังมีเป้าหมายเพื่อเรียนรู้ และสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เป็นจริงด้วย สำหรับในปรากฏการณ์การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอ ในช่วงภาวะการระบาดของโควิดที่จะนำไปสู่ความปกติใหม่ (New normal) ของคนในสังคม ตามมุมมองแนวความคิดการวิพากษ์สามารถอธิบายได้ด้วยตัวอย่างแนวคิดทฤษฎีในกลุ่มนี้ ดังนี้

แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมศึกษา

แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมศึกษา (Cultural studies) ตามที่ Kaewthep (2001) ได้อธิบายว่า สำนักทางความคิดอย่างสำนักเบอร์มิงแฮม ได้เปลี่ยนทิศทางการศึกษาจากตัวสื่อมาเป็นการศึกษาประสบการณ์การใช้สื่อในชีวิตประจำวันของคนกลุ่มประเภทต่าง ๆ โดยมีทิศทางการศึกษาที่มีความแน่ชัดสองมุมมองคือ จากมุมมองของการครอบงำ โดยกล่าวว่า การใช้กลไกวิธีการและกลยุทธ์อย่างไรในการผนวกผู้คนกลุ่มต่าง ๆ เข้ามาอยู่ภายใต้การครอบงำเดียวกันและจากมุมมองของคนกลุ่มต่าง ๆ ได้คัดค้านต่อต้านการครอบงำดังกล่าวอย่างไร เช่นเดียวกับแนวคิดของ Halls (1996) ที่เห็นว่าไม่จำเป็นที่เราจะต้องศึกษาแค่ผลผลิตทางวัฒนธรรม เช่น วัตถุสิ่งของ อากัปกริยาความประพฤติ หรือธรรมเนียมปฏิบัติเท่านั้น แต่เราควรที่จะให้ความสนใจกับกระบวนการทางวัฒนธรรมซึ่งหมายถึง สิ่งอันเป็นปกติธรรมดาที่เป็นอยู่ตามปกติวิสัย โดยศึกษาให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับคนอื่นอย่างไร โดยฮอลล์นิยามวัฒนธรรมเอาไว้ว่าเป็นทั้งวิถีทางและระบบคุณค่า ดังนั้นแล้วการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพบหมอ จึงเปรียบเสมือนการผลิตซ้ำทางวัฒนธรรมในรูปแบบใหม่รูปแบบหนึ่งที่มีการติดต่อสื่อสารผ่านกันด้วยระบบการสื่อสารทางออนไลน์

ระหว่างผู้รับบริการกับบุคลากรทางการแพทย์ โดยลักษณะของการติดต่อสื่อสารกันในด้านสาธารณสุขช่วงการระบาดของโควิด 19 ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของวัฒนธรรมการติดต่อระหว่างคนไข้กับโรงพยาบาลให้เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารถูกมองว่าเป็นสิ่งพื้นฐานสำหรับทุกคนภายในสังคม การนำประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ให้เป็นรูปธรรมจึงถูกทำให้ครอบคลุมกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย ไม่แบ่งแยกฐานะ และองค์ความรู้ที่มีต่อเทคโนโลยีเหล่านี้ การครอบงำของการบริการที่ถูกมองว่า ทุกคนอยู่ในสถานะที่มีความพร้อมที่จะใช้แอปพลิเคชันพบหมอได้ จึงอาจจะสร้างความเหลื่อมล้ำกลายเป็นปัญหาของการขาดโอกาสในการเข้าถึงการบริการขั้นพื้นฐาน หากแต่บางสถานพยาบาลกลับมองว่า บริการขั้นพื้นฐานที่สามารถทำได้โดยใช้แอปพลิเคชันนี้ อาจเป็นผลทำให้มีการดและเลิกหน่วยบริการบางหน่วยในโรงพยาบาลไปนั้น ก็อาจจะเริ่มจุดเริ่มต้นของความเดือดร้อนขึ้นที่ไม่คาดคิดขึ้นมาได้ เช่นนี้แล้วการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิถีชีวิตแบบใหม่จะต้องพึ่งตระหนักถึงประโยชน์และปัญหาที่จะตามมาอย่างรอบด้าน เพราะมิเช่นนั้นแล้วก็อาจกลายเป็นปัญหาที่กระทบต่อโครงสร้างทางสังคมทั้งระบบต่อไปในอนาคตได้

แนวคิดเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด

แนวคิดเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication technology determinism) สามารถพิจารณาได้ใน 2 มุมมองคือ มุมมองแรกนั้นจะตั้งคำถามว่า เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไป จะสร้างผลกระทบเช่นไรให้เกิดขึ้นกับระดับสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคลอย่างไรบ้าง แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของกลุ่ม Technology determinism โดยแท้ เพราะมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นตัวสาเหตุหลัก (Prime mover) ในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดส่วนอื่น ๆ แนวคิดในมุมมองที่สองจะตั้งคำถามในทางกลับกันว่า ภายใต้เงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมใดบ้างที่จะเป็นตัวกำหนดแก่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแบบต่าง ๆ แนวคิดที่สองนี้จะมองว่าเงื่อนไขสังคมนั้นเป็นสาเหตุหลัก ส่วนการพัฒนาเทคโนโลยีนั้นจะกลายมาเป็นผลลัพธ์ นักทฤษฎีคนสำคัญของทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดคือ Innis และ McLuhan ซึ่งถึงแม้ว่าจะสนใจอิทธิพลของเทคโนโลยีเหมือนกัน แต่ทั้งสองต่างก็มีทัศนะพื้นฐานต่อเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง กล่าวคือ Innis (2007) มองว่าพัฒนาการที่ก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารนั้นเป็นไปเพื่อช่วยรักษาลักษณะโครงสร้างอำนาจที่ล้าหลัง เพราะเป็นอำนาจที่รวมศูนย์อยู่ในคนกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มเดียว ในขณะที่ McLuhan (1964) สนใจว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารได้ช่วยขยายประสบการณ์อันจำกัดของปัจเจกบุคคลให้กว้างขวางออกไปมากขึ้นทุกที ทั้งในแง่มิติของกาลและเทศะ สำหรับความสนใจเรื่องสื่อเกี่ยวกับประสบการณ์ของมนุษย์นั้นจุดเด่นของ McLuhan อยู่ที่เขาไม่สนใจว่าคนเรามีประสบการณ์กับอะไร (What we experience) แต่กลับสนใจว่า คนเรามีประสบการณ์อย่างไร (How we experience)

หากพูดในภาษาการสื่อสารก็คือไม่ได้สนใจเนื้อหาของข่าวสารหากแต่สนใจรูปแบบของสื่อ ดังที่อยู่ในข้อสรุปสั้น ๆ ของเขาที่ว่า เพียงแค่ตัวสื่อก็เป็นสารแล้ว (Medium is the message) เนื่องจาก McLuhan คิดว่า เพียงแค่การเปลี่ยนตัวสื่อเท่านั้นก็จะสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์แล้ว เมื่อเกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันพหุจอในช่วงการเกิดโรคโควิด 19 นับว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารให้สามารถมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบททางสังคม ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้รับสาร แม้ว่าการขยายตัวของเทคโนโลยีจะมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว แต่ขีดความสามารถในการใช้งานของผู้ใช้งานก็มีเพิ่มขึ้นตามไปด้วยจนกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับคนทุกคนในบริบททางด้านสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและการรักษาเบื้องต้น แต่ถึงอย่างนั้นก็ตามการเข้าถึงแอปพลิเคชันก็ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงของเทคโนโลยี ยังต้องมีการพิจารณาทักษะการรับรู้ของผู้รับสารในฐานะผู้รับบริการทางการแพทย์ด้วยว่าจะสามารถตีความหรือเข้าใจเทคโนโลยีหรือเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่ส่งไปได้มากน้อยเพียงไร เพราะการเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสารถือว่าเป็นหัวใจหลักของทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับผู้รับสารอันจะทำให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จได้อย่างดี

บทสรุป

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 นับเป็นเหตุการณ์ที่สำคัญที่ได้สร้างความปั่นป่วนวุ่นวายให้กับมวลมนุษยชาติอีกครั้งหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบทางด้านสาธารณสุข แม้ว่าประเทศไทยจะเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักในเกือบทุกด้าน หากแต่เมื่อเรามีระบบจัดการด้านการบริหารสถานการณ์ในภาวะวิกฤตของโรคระบาดที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกด้านทุกมิติและสามารถนำประโยชน์ทางด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด ประกอบกับสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นร่วมกันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทุกคน ย่อมเชื่อได้ว่าเราทุกคนก็จะสามารถจะก้าวข้ามผ่านพ้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปได้ การระบาดของโรคที่มีความรุนแรงได้ส่งผลต่อรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่ความปกติแบบใหม่ (New normal) ทำให้เราต้องเกิดการปรับตัวและมีวิถีปฏิบัติในชีวิตประจำวันที่ไม่เหมือนความปกติเดิม การได้นำมุมมองทฤษฎีทางการสื่อสารมาทบทวน The three perspectives of communication theories ของ Miller (2002) ซึ่งประกอบไปด้วย มุมมองแนวคิดหลังปฏิฐานนิยม (Post-positivist perspectives) มุมมองแนวคิดการตีความ (Interpretive perspectives) และมุมมองแนวความคิดการวิพากษ์ (Critical perspectives)

มาอธิบายปรากฏการณ์ทางการสื่อสารด้วยการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) จากแอปพลิเคชันพบหมอ ทำให้เราได้เรียนรู้ที่จะดำรงชีวิตบนความปกติใหม่หลังโควิด 19 ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการพัฒนาวัคซีนเพื่อป้องกันโรคระบาดนี้ให้เกิดภูมิคุ้มกันหมู่ในแต่ละประเทศ แต่การจัดการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานที่ใกล้ตัวในภาวะวิกฤตที่มวลมนุษยชาติกำลังเผชิญในปัจจุบัน ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทจัดการทางด้านสาธารณสุขในชีวิตประจำวัน แปรเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคเป็นความท้าทายเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่จะนำไปสู่ความปกติแบบใหม่ ด้วยมุมมองการปรับใช้ทฤษฎีทางด้านสื่อสารมวลชนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม นับได้ว่าการสื่อสารที่มีการพึ่งพาความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์อย่างที่ได้กล่าวถึงระบบการแพทย์ทางไกลข้างต้นนี้ จะกลายเป็นวิถีชีวิตในการสื่อสาร (Way of life in communication) ที่ทำให้เราทุกคนต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ดำเนินไป การระบาดในครั้งนี้ไม่ใช่โรคระบาดใหญ่ครั้งสุดท้ายที่เราจะต้องเผชิญพบเจอ หากนับต่อจากนี้เป็นความท้าทายของคนในสังคมทุกคนที่จะร่วมสร้างการบริหารจัดการที่ดีเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส นำพาเอาหลักการทางทฤษฎีเป็นเครื่องนำทางในการมองและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำพาทุกคนในสังคมไปสู่วิถีปฏิบัติของชีวิตในรูปแบบใหม่ที่ดีขึ้นพร้อมเผชิญกับวิกฤตต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาได้อย่างมั่นคงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Adullayathum, T. (2020). Cloud meeting-telemedicine with medical personnel in the COVID-19 era. *Journal of The Department of Medical Services*, 45(2), 5 - 7.
- Donohew, L. & Tipton L. (1973). *a conceptual model of information seeking . Avoiding and processing in new models for communication research*, Clarke. P. ed. Beverly Hills. Sage.
- Graber, D. (1988). *Processing the news: How people tame the information tide*. USA: University Press of America.
- Hall, S. (1996). *Cultural studies and its theoretical legacies. Stuart Hall: Critical dialogues in cultural studies*, 262(275), 596 - 634.
- Heidegger, M. (1962). *Being and time*. In J. Macquarrie, and E. Robinson. New York, NY: Harper and Row.

- Huang, J. (2020). *China's online health platforms see spike in usage amid coronavirus outbreak*. Retrieve January 14th 2021 from <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/latest-news-headlines/china-s-online-health-platforms-see-spike-in-usage-amid-coronavirus-outbreak-57189378>.
- Husserl, E. (1965). *Phenomenology and the Crisis of Philosophy*. Harper and Row, New York.
- Innis, H. A. (2007). *Empire and communications*. Rowman & Littlefield.
- Kaewthep, K. (2001). *Science of media and cultural studies*.
- Kaewthep, K. (2004). *Media analysis: Concept and techniques*.
- Katz, Elihu., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). *Uses and gratifications research*. The Public Opinion Quarterly, 4(37), 509-23.
- Malisuwan, S. (2019). *Accelerate public health reform with telemedicine*. Retrieve January 15th 2021 from <https://www.posttoday.com/politic/news/598436>.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The extensions of man*. New York: Mentor.
- Miller, P. H. (2002). *Theories of developmental psychology*. Macmillan.
- Sneider, K., & Singhal, S. (2020). *Beyond coronavirus: The path to the next normal*. McKinsey & Company.
- Tantiwongse, K. (2020). *Telemedicine Medical trends that are happening today*. Retrieve January 14th 2021 from <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/protect-my-family/telemedicine.html>.
- Wongwiwat, N. (2020). *Hospital under the Ministry of Public Health All rights reserved for old patients to see a doctor online*. Retrieve January 16th 2021 from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/877941>.
- World Health Organization. (2010). *Telemedicine: opportunities and developments in Member States*. Retrieved January 15th 2021 from https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf.