



Covid-19 โรคเปลี่ยนคน คนเปลี่ยนโลก'63 Series

ความเสี่ยงและความอยู่รอดภายใต้สถานการณ์การระบาด ของโรคโควิด-19: กรณีศึกษากลุ่มอาชีพบริการส่งอาหาร

ภัทรพร ยูบลพันธ์

บทคัดย่อ

ท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงเวลาการรักษาระยะห่างทางสังคม การรณรงค์อยู่บ้าน การทำงานจากบ้าน ทำให้ประชาชนถูกจำกัดการใช้ชีวิต อาชีพบริการส่งอาหารทำหน้าที่แบกรับความเสี่ยงแทนประชาชนที่ไม่สามารถออกมาซื้ออาหารได้ตามปกติ ถึงแม้ว่าสามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสในการสร้างรายได้ แต่ผู้ทำงานกลุ่มนี้นับเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการได้รับเชื้อไวรัส ขณะเดียวกันก็อาจเป็นคนที่แพร่เชื้อได้อีกด้วย การศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวความคิดการจัดการความเสี่ยง รวมถึงการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผ่านมุมมองของผู้ทำงานบริการส่งอาหาร การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มแบบก้อนหิมะ (Snow ball sampling) เพื่อการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวน 15 คน

ผู้ให้บริการส่งอาหารนิยามความเสี่ยง หมายถึงการเผชิญกับอันตรายที่ยากจะคาดเดา ส่วนความเสี่ยงต่อโรคโควิด-19 คือการเข้าไปอยู่ในสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก การใกล้ชิดกับผู้ที่มีความเสี่ยง และขาดการใส่ใจป้องกันตนเองตามมาตรการทางด้านสาธารณสุข แนวทางต่อการประเมินความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถประเมินจากผลกระทบที่จะได้รับ โอกาสที่จะได้รับความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงส่วนบุคคลต่อสถานการณ์กลุ่มตัวอย่างระบุการจัดการความเสี่ยงแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ขณะปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งอาหาร ภายหลังการปฏิบัติงานซึ่งเน้นเรื่องการดูแลสุขอนามัย การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน และการจัดการความเสี่ยงด้านอารมณ์ แนวทางปฏิบัติเพื่อความอยู่รอดจากเชื้อโควิด-19 และการดำรงชีวิตในสถานการณ์ระบาด ได้แก่ การปรับตัวเรื่องสุขอนามัย โดยต้องสวมหน้ากาก พกแอลกอฮอล์เจลล้างมือสม่ำเสมอ ด้านงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน เห็นคุณค่าของงานและเงินมากขึ้น การปรับตัวรูปแบบการรับประทานอาหารโดยการทำกับข้าวทานเอง การไม่กินดื่มด้วยภาชนะเดียวกันกับผู้อื่น การปรับตัวในวันหยุดงานด้วยการหากิจกรรมผ่อนคลายทำร่วมกับคนในครอบครัว กลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหารสะท้อนบทเรียนด้านการบริหารจัดการการเงินคือสิ่งที่สำคัญที่สุด ดังนั้นประชาชนควรทำความเข้าใจต่อสถานการณ์การระบาดด้วยสติ ยอมรับและปรับตัวสู่วิถีชีวิตใหม่ด้วยกำลังใจที่เข้มแข็ง เพื่อก้าวข้ามผ่านวิกฤติไปด้วยกัน



คำสำคัญ โรคระบาดโควิด-19 ผู้บริการส่งอาหาร การจัดการความเสี่ยง การอยู่รอด

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่เกิดจากเชื้อที่มีชื่อว่าโคโรนาไวรัส (Coronavirus) และในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศชื่ออย่างเป็นทางการ โดยโรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่อและให้นับเป็นการระบาดทั่วโลก (Pandemic) (WHO, 2020a) ด้วยสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ทำให้ผู้คนในสังคมตกอยู่ภายใต้ความหวาดระแวง และการตัดสินใจประกาศใช้พระราชกำหนดฉุกเฉินเพื่อควบคุมการระบาดส่งผลให้ประชาชนตื่นตัวและให้ความสำคัญต่อการร่วมมือกันต่อสู้กับโรคระบาดจากเชื้อไวรัสที่ยังไม่สามารถจัดการได้ กระทรวงสาธารณสุขออกมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติของประชาชนในการร่วมมือเพื่อควบคุมการระบาดไม่ให้เกิดการติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น (Centers for Disease Control and Prevention, 2020a) วิถีชีวิตของประชาชนในสังคมเมืองไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน การเดินทาง การปฏิสัมพันธ์กันถูกจำกัดและเปลี่ยนแปลงไป บริษัท ห้างร้าน ร้านค้าบางประเภทไม่สามารถเปิดดำเนินกิจการได้ คนทำงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ ไม่สามารถทำงานและหารายได้ตามปกติ นอกจากการระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและระบบสุขภาพ แต่ยังทำให้สภาวะทางเศรษฐกิจได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากเช่นกัน

ในยุคสมัยที่ผู้คนในสังคมมีพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อการบริโภคมากขึ้น แม้ในยามการระบาดของโรคโควิด-19 ยังพบว่ามีคนกลุ่มอาชีพหนึ่งที่ยังคงทำงานและดิ้นรนต่อความอยู่รอด สังคมเมืองคงปฏิเสธไม่ได้ว่ากลุ่มอาชีพบริการส่งอาหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อห่วงโซ่การอุปโภคบริโภค อาชีพดังกล่าวทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ผลิตอาหาร พ่อค้าแม่ค้ากับประชาชน เพื่อสนับสนุนให้การกักตัวอยู่บ้านสามารถได้รับความสะดวกสบาย และไม่ขาดแคลนอาหาร เครื่องดื่มที่คุ้นชินในวิถีชีวิตที่เคยเป็นอยู่ ถึงแม้กลุ่มอาชีพบริการส่งอาหารส่วนหนึ่งสามารถเปลี่ยนสถานการณ์การระบาดให้ในช่วงเวลาของการสร้างรายได้ เพื่อการดำรงชีพของตนเอง แต่รูปแบบการทำงานนับว่ามีความเสี่ยงเช่นกัน ผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้ล้วนกลายเป็นผู้รับความเสี่ยงแทนประชาชน จากการที่ไม่ต้องออกไปซื้อหาอาหารเอง กล่าวคือ ผู้ให้บริการส่งอาหารต้องพบปะกับผู้คนทั้งจากร้านค้าผู้ให้บริการในสถานที่ต่างๆ และลูกค้าซึ่งมีจำนวนมากและหลากหลาย นอกจากความเสี่ยงด้านกายภาพที่อาจได้รับเชื้อไวรัส ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความหวาดระแวง ความกังวลก็สามารถนำไปสู่ความเครียดในสถานการณ์การระบาดได้เช่นกัน

เมื่อการดิ้นรนเพื่อการดำรงชีพมีความสำคัญเทียบเท่ากับรักษาตัวให้รอดจากการระบาดของเชื้อไวรัส ในท่ามกลางสถานการณ์การระบาด การให้บริการส่งอาหารและการใช้ชีวิตของคนเหล่านี้ยังต้องดำเนินต่อไป ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษามุมมองต่อโรคระบาด การจัดการความเสี่ยง และแนวทางเพื่อความอยู่รอดในการเผชิญหน้ากับความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ของโรค

ระบาดโควิด-19 ในกลุ่มอาชีพผู้ให้บริการส่งอาหาร เพื่อสามารถสะท้อนมุมมองความเป็นจริง และเรียนรู้วิถีความเป็นอยู่ เพื่อนำไปสู่การดำรงชีวิตที่ปลอดภัยมากขึ้นหากมีการระบาดในอนาคต

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อเรียนรู้การจัดการความเสี่ยง การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของคนทำงานกลุ่มอาชีพบริการส่งอาหารภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

วิธีการศึกษา

การศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทำงานอาชีพบริการส่งอาหาร ที่ยังคงปฏิบัติงานในช่วงเวลาการระบาดของโรคโควิด-19 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน วิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสอบถามจากบุคคลที่รู้จักที่ประกอบอาชีพผู้ให้บริการส่งอาหาร และสอบถามการยินยอมและความสมัครใจในการให้ข้อมูลสัมภาษณ์ และจะใช้เทคนิคก้อนหิมะหรือลูกโซ่ (Snowball sampling) ที่ใช้อ้างอิงในการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างคนต่อไป ทั้งนี้ภายใต้มาตรการการสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ผู้ศึกษาจะดำเนินการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ ด้วยการใช้รูปแบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Guided interview) ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที และจะทำการบันทึกเสียงระหว่างสนทนา

การดำเนินการต่อกลุ่มตัวอย่างจะเป็นไปตามหลักจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลเสียงบันทึกจะถูกลบทำลายภายหลังที่การศึกษาวิจัยเสร็จสิ้น

โครงสร้างเนื้อหาของการสัมภาษณ์จะครอบคลุมประเด็นการตีความ มุมมองต่อโรคระบาดโควิด-19 ผลกระทบที่ได้รับในแง่สุขภาพกายและจิตใจ การปฏิสัมพันธ์ และรายได้ มุมมองต่อความเสี่ยงจากการทำงาน และการจัดการความเสี่ยง ตลอดจนวิธีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดท่ามกลางสถานการณ์การระบาด

การแปลผลของข้อมูลจะนำเสนอข้อมูลลักษณะทางประชากร และการถอดความและสรุปความจากการสัมภาษณ์

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ระหว่างวันที่ 10-15 พฤษภาคม 2563 ในกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่งอาหาร โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.33 พบเพศหญิงเพียงหนึ่งราย อายุของผู้ให้ข้อมูลอยู่ระหว่าง 22-49 ปี ร้อยละ 66.67 มีสถานภาพสมรส และมีบุตรแล้วร้อยละ 53.33 ที่พักอาศัยคือบ้าน ร้อยละ 66.67 อีกส่วนเป็นหอพัก ระยะเวลาของการทำอาชีพบริการส่งอาหารระหว่าง 6 เดือน

ถึง 4 ปี สมาชิกภายในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกันส่วนใหญ่ 3-5 คน ซึ่งมีครอบครัวที่มีผู้สูงอายุและเด็กอ่อน เด็กอนุบาล และประณวีย์ด้วย การนำเสนอผลการศึกษาประกอบด้วยมุมมองของผู้ทำงานกลุ่มอาชีพบริการส่งอาหารต่อโรคโควิด-19 ผลกระทบในเชิงสังคม เศรษฐกิจ สุขภาพ และจิตใจ ตามด้วยการนำเสนอการให้ความหมายต่อความเสี่ยง และการประเมินความเสี่ยงในช่วงการระบาด การเผชิญความเสี่ยงเพื่อการอยู่รอด การจัดการชีวิตภายใต้ความเสี่ยง และสะท้อนบทเรียนและมุมมองต่ออนาคต ตามลำดับ

มุมมองต่อโรคระบาด

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าโรคระบาดโควิด-19 คือ โรคติดต่อทางเดินหายใจ คล้ายโรคไข้หวัด เชื้อไวรัสสามารถแพร่จากคนสู่คนโดยแพร่กระจายได้รวดเร็ว จากการไอ จาม สัมผัส และการไปอยู่ในที่มีคนแออัดจำนวนมาก การใกล้ชิดกับคนที่มีความเสี่ยง เมื่อกำหนดให้คะแนนความรุนแรงของโรคที่ 100% กลุ่มตัวอย่างประเมินความรุนแรงของโรคในระดับที่แตกต่างกัน และมีความหลากหลายของเหตุผลสนับสนุน โดยพบว่าบางส่วนประเมินที่ระดับร้อยละ 70-80 เพราะรับรู้ว่าจะสามารถแพร่กระจายได้จากการสัมผัส การหายใจสามารถป้องกันได้ บางรายระบุความรุนแรงที่ร้อยละ 90-100 โดยระบุเหตุผลประกอบว่า เชื้อไวรัสแพร่ได้เร็ว และยังไม่มียารักษา ไม่มีวัคซีน การเจ็บป่วยส่งผลต่อสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มที่มีโรคประจำตัว และการระบาดได้ส่งผลกระทบต่อระบบสังคมเศรษฐกิจทั่วโลก รวมถึงหากป่วยอาจโดนรังเกียจตีตราจากสังคม ขณะที่บางส่วนระบุความรุนแรงที่ระดับร้อยละ 50-60 โดยระบุว่า หากประชาชนสามารถป้องกันตนเองได้ดี โอกาสจะได้รับเชื้อไวรัสก็น้อยลง และมองว่าสภาพอากาศของประเทศไทยอาจทำให้เชื้อไวรัสไม่สามารถคงชีพอยู่ได้ รวมถึงเชื่อว่าหากเกิดการติดเชื่อก็สามารถรักษาหายได้ ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า เป็นเชื้อไวรัสที่กลุ่มประเทศมหาอำนาจสร้างขึ้นมาเป็นอาวุธเพื่อแข่งขันกันในเชิงเศรษฐกิจ แต่เกิดความผิดพลาดจึงส่งผลกระทบต่อประชากรโลก นอกจากนี้ยังมีบางส่วนระบุว่าเพราะเกิดจากการที่มีคนกินซูปค่างควา เมฆูปีบพิสดาร จึงทำให้เชื้อไวรัสมาอยู่ในร่างกายมนุษย์และแพร่เชื้อได้

“ปู่: โควิดน่ากลัว และรุนแรง 80% รักษาหายได้ ป้องกันได้ ไม่อยากเป็น กลัวส่งผลกระทบต่อครอบครัว และคนอื่นรังเกียจ เหมือนเป็นโรคเอดส์”

“โดม: กลัวติดและปล่อยเชื้อให้คนรอบข้าง รุนแรง 100% เพราะติดต่อดีง่าย ส่งผลต่อร่างกายโดยตรง ทำให้ทำงานไม่ได้ อาจโดนรังเกียจ”

“กันต์: โรคติดต่อที่แพร่กระจายได้ง่าย ต้องระมัดระวัง ความรุนแรง 60% เพราะติดต่อดีง่าย แต่การตายยังมีน้อยในไทย”



“เกรียงศักดิ์: เป็นโรคติดต่อที่เกิดจากการกินค้างคาว ที่ดูจากเฟซบุ๊กที่คนแชร์วิดีโอมา แต่ก็คิดว่ารุนแรง 50-50 เพราะไม่ได้ติดต่อย่างขนาดนั้น ถ้าดูแลตัวเองดีๆ เราไม่กินของแปลกๆ”

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า ความรุนแรงของโรคส่งผลกระทบต่อร่างกายและสุขภาพไม่มากเท่าความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อสังคม และเศรษฐกิจ โดยประเมินที่ระดับร้อยละ 90

“ก้อง: เป็นโรคที่คนสร้างขึ้นมา เป็นอาวุธเชื้อโรค เหมือนเป็นการเล่นเกมของพวกมหาอำนาจ แต่ทำให้ประชาชนทั่วโลกเดือดร้อน รุนแรง 100% กระทบทุกเรื่องของโลก”

“ธนดล: โรคติดต่อนี้ยังไม่มียารักษาหาย แพร่เชื้อไว จากการอยู่ร่วมกับคนจำนวนมากๆ รุนแรง 70% ร่างกาย โดยเฉพาะคนมีโรคประจำตัว คนสูงอายุ ติดง่าย รุนแรง 90% ต่อสังคม ชีวิตประจำวัน ระบบเศรษฐกิจ กิจกรรมต่าง ไม่สามารถดำเนินการได้”

ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างระบุผลกระทบที่ได้รับจากการระบาดของโรคโควิด-19 โดยแยกเป็นรายด้าน ได้แก่

1) ผลกระทบด้านรายได้

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 ระบุว่าได้รับผลกระทบต่อการทำงาน การหารายได้ ถึงแม้ว่าในช่วงแรกของการระบาดจะพบว่ามียอดสั่งอาหารเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเวลาต่อมาพบการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ติดเชื้อ และการประกาศพระราชกำหนดฉุกเฉิน บริษัท ห้างร้านต่างๆ ไม่สามารถเปิดดำเนินการปกติ ส่งผลให้ประชาชนในสังคมส่วนหนึ่งต้องหยุดพักงานและรายได้ขาดหายไป ประชาชนต้องควบคุมค่าใช้จ่าย ส่งผลให้มีการสั่งอาหารออนไลน์น้อยลง และลูกค้าบางรายก็กลัวการได้รับเชื้อจากการสั่งอาหาร จึงประกอบอาหารทานเอง นอกจากนี้ยังพบว่า การเพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการส่งอาหารจากกลุ่มอาชีพอื่นที่ว่างงานและต้องการหารายได้ ก็นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้รายได้ลดลงด้วยเช่นกัน

“ภาคภูมิ: ปริมาณงานลดลง ทั้งจากอาชีพอื่นมาให้บริการด้วย ประกอบกับลูกค้าก็ตกในสภาพเดียวกันก็ต้องประหยัด ก็ไม่สั่งอาหาร และอาจกลัวเช่นกัน”

“ธวัชชัย: ลูกค้ากลัว ทำให้สั่งอาหารน้อยลง การเงิน ลูกค้าก็ไม่มีเงินสั่งซื้อ ต้องประหยัด”

2) ผลกระทบด้านการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ครอบครัว

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่อาศัยอยู่ร่วมกันภายในบ้าน และสมาชิกภายในครอบครัวมีโรคประจำตัว และเป็นผู้สูงอายุ หรือบางส่วนที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 5 เดือน ถึง 7 ขวบ ต่างระบุว่าต้องระมัดระวังตนเองเป็นพิเศษ เพราะคนเหล่านี้อาศัยอยู่บ้านตลอด แต่ตนเองต้องออกมาทำงานข้างนอก จึงทำให้รู้สึกว่าการรักษาระยะห่างมีความสำคัญมากและต้องใส่ใจปฏิบัติตาม ในขณะที่บางส่วนที่อยู่อาศัยร่วมกันแบบบ้าน แต่ไม่มีผู้สูงอายุหรือเด็ก อาจไม่ได้รู้สึกถึงการรักษาระยะห่างโดยให้ข้อมูลว่าก็ยังใช้ชีวิตปกติเพราะคือคนในครอบครัว ไม่ต้องแบ่งแยกกิจกรรมที่ทำร่วมกันมากนัก และอีกบางส่วนยังระบุว่าสามารถใช้ชีวิตปกติ ยังพบเจอกับเพื่อนๆ ได้บางเวลา และติดต่อกันได้ตลอดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media)

“ณรงค์ช: ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัวก็ปกติดี เรามีสื่อต่าง ๆ ไว้ติดต่อกัน และเจอกันได้บ้าง”

“ปู: มีคุณแม่ป่วยมะเร็ง ก็ไม่ได้ไปพบไปเยี่ยมเลย ตั้งแต่เกิดการระบาด ก็เป็นห่วง คิดถึง”

“ตาล: ก็ให้ภรรยาดูแลลูกเป็นหลัก และต้องเว้นการอุ้ม หรือถ้าบางครั้งก็สวมหน้ากากผ้า และพยายามไม่หอมไม่ดมลูก แต่อย่างน้อยก็ยังได้อยู่ด้วยกัน”

3) ผลกระทบด้านสุขภาพกายและใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ 70 ยอมรับว่ามีความเครียด ความกังวล โดยระบุว่ากลัวจะติดเชื้อ โดยไม่รู้ตัว และจะส่งผลกระทบต่อครอบครัว คนรอบข้างที่ได้พบเจอ กลัวจะทำให้เดือดร้อน บางรายให้ข้อมูลว่าหากป่วยโรคโควิด-19 กลัวคนอื่นจะรังเกียจ และกลัวว่าจะไม่สามารถทำงานต่อได้ ซึ่งสะท้อนผลกระทบต่อร่างกายที่มีผลต่อจิตใจด้วย ในจำนวนนี้มีกลุ่มตัวอย่าง 2 ราย ระบุว่ามีความเครียดมาก เพราะในช่วงที่ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้น เคยมีอาการคล้ายกับอาการของโรคโควิด-19 ทั้งปวดหัว เจ็บคอ มีไข้ และไอ ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าได้หยุดพักงานและทานยา พักผ่อน ต่อมาอาการเหล่านี้หายไป จึงคลายความกังวลลงได้ว่าไม่มีอาการและไม่น่าจะติดเชื้อโควิด-19 อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่งก็ไม่ได้วิตกกังวลหรือเครียดมากนัก เพราะคิดว่าสามารถป้องกันตนเองได้ดี และถ้าหากได้รับเชื้อก็คิดว่าสามารถรักษาหายได้เพราะประเทศไทยมีการรักษาที่มีมาตรฐาน

“โดม: เครียดมากเรื่องจะติด เพราะเคยไอและเจ็บคอ กลัวคนรังเกียจ พอหยุดพักงาน ก็หาย เลยสบายใจ ว่าไม่ได้เป็น”

*“เกรียงศักดิ์: ช่วงแรกๆ ก็เครียด กังวล ว่าติดรึยัง เพราะมีอาการปวดหัว ระวังว่าจะ
เป็นไหม”*

*“ภูมิ: วิटकังวลว่าเป็นรึยัง เพราะเคยมีไข้ ก็เครียดพอสมควร ดูอุณหภูมิจากปรอทวัด
ไข้”*

“ธนกฤต: กลัวติดเชื้อ กังวลการใช้ชีวิตทุกด้าน อายุก็มากแล้ว”

“หนุ่ม: ไม่กลัว ไม่เครียดว่าจะติด ดูแลตัวเองดีๆ คงไม่ติดง่ายๆ”

*“กันต์: ไม่เครียด ไม่กังวลเพราะคงไม่มีตลอดไป รักษาหายได้ หมอไทยมีความสามารถ
มาก”*

ความเสี่ยง การให้ความหมาย และการประเมินความเสี่ยง

ความหมายความเสี่ยง ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ระบุความหมายของความเสี่ยงในความหมาย
ทั่วไปคือ สิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ไม่สามารถรู้ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรขึ้น อาจจะเป็น
หรือไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ก็ได้ เป็นการเผชิญกับอันตรายที่ยากจะคาดเดา ความไม่แน่นอน และ
ความเสี่ยงคือสิ่งที่น่ากลัว ความประมาทที่ขาดความระหนักในการทำสิ่งต่างๆ และเมื่อ
กล่าวถึงความเสี่ยงต่อโรคโควิด-19 ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความหมายว่า เป็นการเข้าไปอยู่ในสถานที่
ที่มีคนจำนวนมาก ที่ไม่รู้ว่าใครมีเชื้อหรือไม่มี การสัมผัสใกล้ชิดคนและสิ่งต่าง ๆ ที่มีเชื้อไวรัสและ
การไม่ป้องกันตนเอง

“ภาควุฒิ: สถานที่ที่คนอยู่เยอะ การที่เราไปสัมผัสกับสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้เสี่ยง”

“ดาล: อันตรายที่เราไม่รู้ ผลที่ไม่ดี”

“ก้อง: การเผชิญในสิ่งที่เราไม่รู้ ไม่เคยเจอมาก่อน อยู่บนความไม่แน่นอน”

*“ธนดล: เรื่องที่คาดเดาไม่ได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น อาจจะเป็นหรือไม่เป็นตามที่เราคิดก็ได้
เช่น ตอนรอรับอาหาร ในร้านอาจมีคนรอเยอะ เราไม่สามารถรู้ว่าใครมีเชื้อไม่มีเชื้อ”*

“โดม: ความประมาท ไม่ป้องกัน ปล่อยปะละเลย ไม่ระหนักในการป้องกันตัว”

การประเมินความเสี่ยง ผู้ให้บริการส่งอาหารส่วนใหญ่ระบุว่าหากต้องประเมินความเสี่ยง จะพิจารณาจาก 3 ประเด็น ดังนี้ 1) ประเมินความเสี่ยงจากผลกระทบที่จะได้รับ เช่น หากติดเชื้ออาการเจ็บป่วยจะหนักหรือเบาเพียงใด ส่งผลกระทบต่อชีวิตและคนรอบข้างมากน้อยเพียงใด 2) โอกาสที่จะได้รับความเสี่ยง เช่น อยู่ในพื้นที่เสี่ยงหรือไม่ การพบเจอกับบุคคลที่มีความเสี่ยงหรือไม่ และ 3) ลักษณะส่วนบุคคลในสถานการณ์นั้น เช่น การมีโรคประจำตัว อายุ ซึ่งจากการรับฟังข่าวสารและการดำเนินชีวิตท่ามกลางการระบาดที่ผ่านมา ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าได้ตั้งคำถามกับตนเองตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อมีอาการหรือสงสัยว่าตนเองอาจจะป่วยด้วยโรคโควิด-19

“กรณี: จะเลือกรับงานในพื้นที่ไม่เสี่ยง หรือเสี่ยงน้อย”

“โดย: เมื่อมีอาการ ก็จะนึกทันที ที่ผ่านมารับงานส่งที่ไหนบ้าง ใช้พื้นที่ในข่าวหรือไม่ เพราะส่งอาหารที่ค่อนข้างบ่อย”

“ธนภฤต: ผมอายุมากแล้ว ก็กลัวจะติดนะ โรคประจำตัวไม่น่ามี แต่ก็ไม่เคยตรวจ ลูกสาวบอกให้รับงานในละแวกที่พัก”

ณรงค์ภช: บางทีก็เห็นว่า ใครๆ ก็ป่วยได้ติดเชื่อได้ ก็ดูพื้นที่ที่จะไปส่ง แต่ก็คิดว่าไม่น่ามีอะไร บางวันวิ่งส่งอาหารใจกลางกรุงเทพฯ กลับห้องมา ก็ไม่กล้าใส่เสื้อ ระวังว่าเขาจะได้รับเชื้อจากเรา”

การเผชิญความเสี่ยง

ภายใต้สภาวะการระบาดแต่การหารายได้เพื่อใช้ในการดำรงชีพยังต้องดำเนินต่อไป ด้วยลักษณะงานที่ไม่สามารถทำงานจากบ้านได้ และต้องออกมาทำงานข้างนอกเผชิญหน้ากับผู้คนจำนวนมาก ไม่เข้าหน้าทั้งร้านค้าและลูกค้า ในช่วงแรกของการระบาดที่ยังไม่พบรายงานผู้ติดเชื้อมากนัก ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ระบุว่า ยังใช้ชีวิตปกติ และเชื่อว่าเชื้อไวรัสไม่น่าจะมาถึงประเทศไทยได้ แต่ในระยะต่อมาจากการติดตามข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์และโทรทัศน์ ซึ่งมีทั้งข่าวลือปนกันไป ทำให้รู้สึกที่ต้องตื่นตัวและทำความเข้าใจอีกครั้งต่อรายละเอียดข้อมูลของเชื้อไวรัสและอาการของโรค ซึ่งบางข้อมูลก็เข้าใจ แต่ยังไม่เข้าใจบางส่วนมากนัก และเริ่มกังวลต่อการออกไปทำงาน ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ระบุว่าในการปฏิบัติงานได้สวมหน้ากากอนามัย สวมถุงมือ ใส่หมวกกันน็อค แต่เมื่อประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อมากขึ้นและมีการเผยแพร่วิธีการป้องกันตนเองจากโคโรนาไวรัส จึงจัดหาทั้งหน้ากากอนามัย หน้ากากผ้าและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือพกติดตัว ถึงแม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะมีราคาสูง และขาดแคลน แต่ด้วยความจำเป็นก็ต้องจัดหามาใช้สำหรับป้องกันตนเอง เหมือนเรามีอาวุธออกรบ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยัง



ระบุว่า การออกไปทำงานแต่ละวันต้องมีกำลังใจที่เข้มแข็ง เพราะความกลัวต่อการติดเชื้อก็มีความต้องการรายได้ก็จำเป็น และต้องกดดันคาดการณ์ว่าในแต่ละวันจะมีลูกค้าสั่งอาหารมาน้อยเพียงใด บางรายระบุว่า

“รู้ว่าเสี่ยงแต่เรามีเหตุผลพร้อมเสี่ยง เสี่ยงแล้วคุ้มไหม แต่เราต้องทำเพื่อคนในครอบครัว” (ปู คุณแม่เลี้ยงเดี่ยว)

กล่าวได้ว่าการเผชิญความเสี่ยงของกลุ่มอาชีพบริการส่งอาหารมีปัจจัยหลักสองประการ คือ การเตรียมความพร้อมในสิ่งของป้องกันการติดเชื้อ และพลังใจของตนเองและจากคนในครอบครัว ที่จะใช้เผชิญกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้

การจัดการความเสี่ยง

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้บริการส่งอาหารได้ระบุจัดการความเสี่ยงสอดคล้องตามผลกระทบที่ได้รับ โดยเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตและการทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 แยกเป็นรายประเด็นดังนี้

1) การจัดการความเสี่ยงระหว่างการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ให้บริการส่งอาหารเสมือนด่านหน้าที่รับความเสี่ยงแทนลูกค้า ความเสี่ยงที่ว่านี้อาจเสี่ยงจากการไปที่ร้านอาหาร หรือความเสี่ยงเมื่อตอนส่งมอบอาหารให้ลูกค้า ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า ในช่วงแรกยังไม่รู้สึกว่ามีความเสี่ยงมากนัก กล่าวคือยังปฏิบัติตามปกติเมื่อไปที่ร้านค้าเพื่อรับอาหาร และเมื่อตอนส่งมอบอาหารแก่ลูกค้าก็ไม่มีระยะห่างใดๆ การรับเงินสามารถรับเงินสดได้โดยไม่หวาดระแวง แต่เมื่อการระบาดในไทยเพิ่มมากขึ้น มาตรการต่างๆ เผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ให้ปฏิบัติตาม ประกอบกับบริษัทได้กำหนดมาตรการสำหรับการรับ-ส่งอาหาร จากจุดนี้ จึงนำมาสู่รูปแบบการปฏิบัติเพื่อป้องกันตนเอง โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนต่างปฏิบัติตามแนวทางได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัย สวมหน้ากากผ้า การล้างมือบ่อยๆ ด้วยเจลแอลกอฮอล์หรือสบู่เหลว (เมื่อเข้าห้องน้ำ) และการรักษาระยะห่างทางสังคม เมื่อไปรับสินค้าที่ร้านต้องผ่านการตรวจวัดอุณหภูมิ (บางร้าน) และก่อนรับอาหารต้องล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ที่ร้านจัดเตรียมไว้ รอรับอาหารในที่ที่ร้านจัดไว้ให้ หรือรอภายนอกร้าน รูปแบบการจ่ายเงินมีทั้งแบบจ่ายเงินสดและผ่านออนไลน์ กรณีจ่ายเงินสดจะหลีกเลี่ยงการส่งมอบด้วยมือ แต่ใช้ตะกร้าแทน และล้างมือด้วยเจลล้างมืออีกครั้งภายหลังจัดเก็บอาหารก่อนออกจากร้าน

สำหรับการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงในตอนส่งมอบอาหารแก่ลูกค้า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าส่วนใหญ่วิธีการจะขึ้นอยู่กับความสะดวกของลูกค้า ทั้งนี้จะสอบถามลูกค้าก่อนว่ามีความสะดวกจะรับอาหารในรูปแบบใด สะดวกที่จะจ่ายเงินด้วยรูปแบบใด ซึ่งจากประสบการณ์การส่งมอบอาหารช่วงการระบาด มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก กล่าวคือผู้ให้บริการส่งอาหาร

ต้องสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าเสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า ด้านลูกค้าเองส่วนใหญ่สวมหน้ากากอนามัยออกมาจับสินค้า บางรายมีตะกร้าให้วางอาหารหรือให้แขวนที่ประตู และใช้รูปแบบการจ่ายเงินออนไลน์มากกว่าเงินสด สำหรับคนที่จ่ายเงินสดและหรือต้องมีการทอนเงินคืน ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนระบุว่าทำการฉีดแอลกอฮอล์ที่เงินให้ลูกค้าด้วย ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน แต่ก็รู้สึกว่าการปลอดภัยและสบายใจทั้งต่อตนเองและลูกค้าด้วย นอกจากนี้กรณีการส่งมอบอาหารสำหรับลูกค้าที่พักอาศัยคอนโด โรงแรม ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าจะนำอาหารวางไว้ในที่ที่นิติบุคคลของคอนโดจัดไว้ให้ แต่กรณีที่ลูกค้าต้องการให้ส่งอาหารไปที่ห้อง ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการขอร้องให้ลูกค้าลงมารับด้วยตนเอง โดยให้เหตุผลเพื่อการลดการแพร่เชื้อ ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือด้วยดี จากการศึกษาที่นอกจากได้เรียนรู้วิธีการจัดการความเสี่ยงของผู้ส่งอาหาร ยังได้เห็นถึงวิธีการจัดการความเสี่ยงของลูกค้าอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งระบุว่าในช่วงแรกของการระบาด รับรู้ได้ว่าลูกค้ามีความกังวลกลัวจะได้รับเชื้อจากการสั่งอาหาร ด้วยวิธีปฏิบัติในการรับอาหารที่แตกต่างกัน บางคนมีท่าทีที่ระมัดระวังตัวมาก จนทำให้บางครั้งผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าตนถูกรังเกียจ แต่ทั้งนี้เมื่อทำความเข้าใจต่อสถานการณ์ว่าทุกคนต้องป้องกันตนเอง จึงเรียนรู้ได้อีกมุมมองว่า เป็นสิ่งที่ดีมากกว่าที่เหมือนต่างคนต่างร่วมมือในการทำตามมาตรการ เพื่อป้องกันตนเองและผู้อื่น จึงรู้สึกปลอดภัยมากกว่ารู้สึกโดนรังเกียจ และบางรายแสดงความคิดเห็นว่ารูปแบบการส่งและรับอาหารที่ปฏิบัติในช่วงการระบาด น่าจะเป็นวิธีที่ควรนำไปเป็นแนวปฏิบัติตลอดไป เพื่อความปลอดภัยในหลายๆ ด้าน ทั้งต่อผู้ส่งและรับ

“ธนดล: มีทั้งจ่ายเงินสดและโอน มาตรการบริษัทมีแต่อาจทำไม่ได้ทุกคน บางรายวางไว้ที่โต๊ะ ใส่เงินในตะกร้า”

“ดี: กรณีลูกค้าให้ขึ้นไปส่งที่ห้อง ก็จะไม่ไปและขอร้องให้ลูกค้าลงมารับของ กรณีที่เจอใครไม่ใส่แมสมารับ บางทีก็จะบอกเขาด้วย”

“ก้อง: ตอนแรกก็แอบคิดนะว่าเขาจะรังเกียจเราไหมเพราะใครๆ ก็กลัวเชื้อกันทุกคน แต่พอนึกๆดู มันเหมือนเป็นการช่วยกันป้องกันมากกว่า ซึ่งดีและปลอดภัยต่อทั้งสองฝ่าย”

“โดม: ลูกค้าวางเงินให้ หยิบกับข้าวเอง โอนเงินให้ แต่ส่วนตัวชอบที่ลูกค้าให้แขวนไว้หน้าบ้าน เป็นการเว้นระยะ ไม่ต้องเจอ เจอลูกค้าใส่แมสก็รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น”

“หนุ่ม: ก็มีลูกค้าที่กลัวมาก ส่งที่บ้าน แต่เขาไม่ออกมารับอาหารเอง ไม่เคยเห็นหน้าเลย บางทีก็คิดว่าเขารังเกียจและกลัวเราจะเอาเชื้อมาแพร่ขนาดนั้นเลย”

2) การจัดการความเสี่ยงภายหลังปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ระบุการจัดการความเสี่ยงในประเด็นนี้ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเมื่อกลับถึงบ้าน ห้องพัก โดยในแง่การดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนระบุว่า

เมื่อกลับถึงที่พักสิ่งแรกที่ทำคือการอาบน้ำสระผมทันที สำหรับการจัดการกับเสื้อผ้าที่สวมใส่ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ระบุว่าแยกซักจากเสื้อผ้าของคนอื่นในครอบครัว บางรายระบุว่า เสื้อผ้าที่ใส่แต่ละวัน เมื่อถึงบ้านจะทำการแช่ในน้ำร้อนก่อนค่อยนำไปซัก หรือบางรายระบุว่าฉีดแอลกอฮอล์ทั่วตัวก่อนเข้าบ้าน และแยกตะกร้าเสื้อผ้าเช่นกัน ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีผู้ร่วมอาศัยเป็นผู้สูงอายุ และเด็กอ่อน ระบุเพิ่มเติมว่าหลีกเลี่ยงการสัมผัสหรือเข้าใกล้ในช่วงการระบาด เช่น การนั่งห่างเมื่อต้องดูโทรทัศน์ร่วมกัน กรณีที่มีเด็กอ่อนจะไม่อุ้มหรือสัมผัส หากยังไม่ทำความสะอาดร่างกาย และต้องสวมหน้ากากไม่ว่าจะแบบผ้าหรือหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่จะเข้าใกล้ สำหรับการรับประทานอาหารร่วมกับคนในครอบครัว ผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ 70 ระบุว่าปฏิบัติตามมาตรการกินร้อน ช้อนกลาง แต่อาจไม่ได้แยกช้อนกลางส่วนตัว เพราะภายในครอบครัวจะเตือนและกำหนดให้ล้างมือก่อนรับประทานอาหารร่วมกันเสมอ วางแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ ในบ้าน และมีสบู่เหลวไว้สำหรับในห้องน้ำ และยังพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนทำการฉีดแอลกอฮอล์ที่เงินก่อนเข้าบ้านด้วย

“ธนภฤต: เสื้อผ้าแช่น้ำอุ่น แล้วค่อยซัก ฉีดสเปรย์ที่เงิน เคลียดตัวเองหน้าบ้านจัดพื้นที่”

“ก้อง: อาบน้ำทันที เพราะมีลูกเล็ก การทานข้าวทำกับข้าวเอง ปรงสุก ห่อข้าวออกไปเอง”

“กันต์: เสื้อผ้าซักแยก แต่ไม่ได้ใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ มีเจลล้างมือประจำบ้าน ในห้องน้ำก็มีสบู่เหลว”

“ภาควุฒิ: ถึงบ้านอาบน้ำเลยทันที และฉีดแอลกอฮอล์ที่เงิน”

“ธนดล: ล้างมือก่อนเข้าบ้าน เสื้อคลุมตากไว้ข้างนอก การกินข้าว ก็ล้างมือก่อน และสมาชิกในบ้านเตือนกันในเรื่องสุขอนามัย แม่ทำความสะอาดบ้านทุกวัน”

นอกจากการใส่ใจดูแลเรื่องสุขอนามัยที่สามารถจัดการได้ในรายบุคคล รวมถึงมีบุคคลในครอบครัว คนรักคอยดูแลและเตือนเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ 40 ระบุว่าเพื่อสร้างความอุ่นใจเมื่อต้องออกไปทำงานแต่ละวัน หากเกิดการเจ็บป่วยสามารถมีหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว

จึงตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพโควิดให้ตนเองและคนในครอบครัว

3) การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน

สถานะทางการเงินเป็นความเสี่ยงที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนต่างระบุว่าเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมากเทียบเท่าหรืออาจมากกว่าความเสี่ยงในการรักษาสุขภาพ ทั้งนี้เพราะสถานการณ์การระบาดส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอย่างมาก ในรูปแบบการจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า เมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงไป รายจ่ายยังคงเดิมและมีสัดส่วนมากขึ้น “ต้องประหยัด” ซึ่งคำว่าประหยัดนี้คือการลดความไม่จำเป็นในการใช้จ่าย ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงมุมมองว่าในช่วงการระบาด การดำรงชีพควรเป็นไปในรูปแบบพอเพียง ให้มีครบปัจจัยสี่ โดยเรื่องที่พักอาศัย เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม การรักษายารักษาโรคมืออยู่แล้ว แต่เรื่องอาหาร “ต้องคิดว่ากินเพื่ออยู่ กินสิ่งที่มีประโยชน์” ซึ่งร้อยละ 90 เห็นตรงกันว่าหากไม่ใช้จ่ายไปกับอาหารที่ไม่ใช่เนื้อหลักก็สามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ นอกจากนี้บางส่วนระบุว่าในการหารายได้จากการส่งอาหารแต่ละวันจะกำหนดยอดขั้นต่ำที่ควรทำได้ และแบ่งเงินจำนวนหนึ่งแยกไว้ต่างหาก มิฉะนั้นจะทำให้นำไปใช้จ่ายหมด โดยเฉพาะคนที่มีครอบครัวแล้วระบุว่าการระบาดของโรคโควิด-19 คือเหตุการณ์ที่ชี้้นำให้ทำบันทึกรายรับรายจ่าย สำหรับมาตรการเยียวยาหาพันบาทของรัฐบาล ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่านับว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้สามารถยังชีพได้ และมีกำลังใจในการหารายได้ต่อไป

“เกรียงศักดิ์: ต้องประหยัดลงทุกอย่าง อะไรที่ไม่จำเป็น ไม่ซื้อไม่ใช้ แบ่งเงินส่วนหนึ่งไว้”

“ดี: ไม่เคยทำรายรับรายจ่ายก็ต้องทำจะได้ควบคุมการเงินแต่ละวันได้ ช่วยกันทำกับแฟน”

“หนุ่ม: ก็เริ่มประหยัด ลดการซื้อของใช้เสื้อผ้า ตอนนี้รายจ่ายก็มีแต่ค่าอาหารแต่ละมื้อ ก็ไม่กินสุรุ่ยสุร่าย”

“ธนภฤติ: ผมคิดว่ากินข้าว ก็กินให้พออิ่ม อยู่ได้ ที่บ้านก็คุยกันว่าคงต้องประหยัดเรื่องนี้”

4) การจัดการความเสี่ยงด้านอารมณ์ จิตใจ

เมื่อการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อการใช้ชีวิตทุกด้าน การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่ไม่เคยมีมาก่อนนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น เมื่อสภาพแวดล้อมภายนอกไม่ว่าจะเป็นสังคม เศรษฐกิจ การดำรงชีวิตเปลี่ยนไป มิติด้านจิตใจก็ต้องได้รับการจัดการเช่นกัน จากข้อมูลพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ระบุความเครียด และความกังวลมากขึ้นแตกต่างกันไปตามวิถีชีวิตของแต่ละคน ในวิธีการจัดการด้านอารมณ์ จิตใจของผู้ให้บริการส่งอาหารโดยส่วนใหญ่ระบุ

ว่า การเรียนรู้สถานการณ์ การทำใจยอมรับสถานการณ์ เพราะสถานการณ์ระบาดนี้ส่งผลกระทบต่อทุกคน ทุกระดับ เป็นสิ่งแรกที่ปฏิบัติเพื่อให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ ประการที่สอง คือ การพูดคุยกับคนในครอบครัว และเพื่อนร่วมอาชีพ เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองต่อสถานการณ์ เป็นการระบายอารมณ์ความรู้สึก ทำให้เกิดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกัน ให้กำลังใจกัน ประการที่ 3 คือ การมีสติ คิดบวก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า ต้องคิดเสมอว่าเหตุการณ์นี้คงไม่อยู่กับประชาชนตลอดไป และการส่งอาหารยังสามารถออกไปทำงานหาเงินได้ ต้องอดทนและป้องกันตนเองให้ดีที่สุด

“ธนดล: ก็คุยกับเพื่อนที่ส่งอาหารด้วยกัน ว่าเรายังโชคดีกว่าอาชีพหรืองานอื่นที่โดนเลิกจ้าง หรือไปทำงานไม่ได้ เงินเดือนโดนหัก”

“ธนกฤต: มีครอบครัวคอยให้กำลังใจเสมอ เข้าใจกัน ถึงแม้รายได้จะลดลงไป ก็ยังดีกว่าไม่มีรายได้เลย”

“ตี: ก็ทำความเข้าใจว่าตอนนี้เป็นสถานการณ์ของโลก ไม่ใช่แค่เรา ก็ต้องเข้าใจกับสิ่งที่เจอ และปรับตัว ถ้ากังวล วิตกมากจะทำให้เครียดกว่าเดิม ยิ่งจะหมดกำลังใจ”

การปรับตัวเพื่อความอยู่รอด

เมื่อสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้ให้บริการส่งอาหารเปลี่ยนแปลงไปจำนวนงานที่ลดลง คู่แข่งรายใหม่ที่เข้ามาร่วมอาชีพเพิ่มขึ้น มาตรการของรัฐบาลกรณีพระราชกำหนดฉุกเฉิน ส่งผลต่อเวลาที่สามารถปฏิบัติงานได้ มาตรการด้านสาธารณสุขที่ต้องรักษาระยะห่างทางสังคม การปิดห้างสรรพสินค้า สิ่งที่เกิดขึ้นล้วนส่งผลต่อการใช้ชีวิตในทุกด้าน จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถสรุปแนวทางที่ผู้ให้บริการส่งอาหารปฏิบัติเพื่อความอยู่รอดซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานและการใช้ชีวิตเป็นหลัก ได้แก่

1) การปรับตัวเรื่องสุขอนามัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าจากเหตุการณ์ระบาดนี้ วิธีการดูแลรักษาความสะอาดเปลี่ยนไป โดยเมื่อถึงบ้านก็ต้องรีบอาบน้ำและสระผมทุกวัน ในระหว่างวันนอกจากสวมหน้ากากผ้าและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ บางรายระบุว่าต้องล้างหน้าด้วย ทั้งนี้เพราะสภาพอากาศที่ร้อนและมลพิษฝุ่น และหมั่นตรวจสอบอาการตนเองอยู่เสมอ โดยเชื่อมั่นว่าหากป้องกันตนเอง รักษาความสะอาดอยู่เสมอ จะทำให้รอดพ้นจากการติดเชื้อได้

“ภูมิ: ก็ไม่ได้ปรับไรมาก ยกเว้นเรื่องการรักษาความสะอาด ส่วนอื่นก็ใช้ชีวิตปกติ ไม่เครียด”

“กรณี: ล้างมือบ่อยๆ และสวมหน้ากาก รักษาความสะอาด ทำตามมาตรการ”

“กัณฑ์: กลับถึงบ้านต้องอาบน้ำสระผมทุกวัน ทั้งที่แต่ก่อนอาจสระผมวันเว้นวันก็ได้”

2) การปรับตัวเรื่องงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ร้อยละ 60 ระบุว่า ใช้วิธีจำกัดหรือเลือกพื้นที่รับงาน และไม่เข้าไปอยู่ในบริเวณที่มีคนจำนวนมาก นอกจากนี้ยังระบุว่าต้องมีความกระตือรือร้นมากขึ้นในการกวดขันคำสั่งอาหาร เพราะมีคู่แข่งเยอะ รวมถึงพระราชกำหนดฉุกเฉินส่งผลให้ถูกจำกัดช่วงเวลาการให้บริการส่งอาหาร และส่งผลต่อรายได้ในแต่ละวัน ดังนั้นการจัดการเรื่องเวลาปฏิบัติงานก็มีความสำคัญมากเช่นกัน

“ธนกฤต: ไม่เลือกรับงานไกล จำกัดพื้นที่ ถึงจะได้เงินน้อยลงก็ตาม”

“ตี: แอคทีฟตัวเองในการหาเงิน”

“ปู: ดูเส้นทางงานหรือที่ที่จะไป ว่าเสี่ยงไหม ถ้าสัมผัสใครก็รีบฉีดแอลกอฮอล์ เลือกร้านอาหารที่ไม่ต้องรอนาน แต่บางครั้งเราก็เลือกไม่ได้”

“ภาคภูมิ: ยอมรับว่าช่วงแรกก็เฉยๆ แต่พอมารเรื่อยๆ ก็ได้รับผลกระทบที่งาน และเราต้องสนใจงานมากขึ้น”

3) การปรับตัวรูปแบบการรับประทานอาหาร เนื่องจากร้านค้าไม่สามารถให้บริการนั่งทานอาหารที่ร้านได้ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายที่ส่งอาหารในพื้นที่ใกล้ที่พักหรือบ้าน ในระหว่างวันปรับตัวโดยการกลับมาทานที่บ้าน หรือบางรายทำกล่องข้าวจากบ้านไว้ทาน ซึ่งสามารถช่วยประหยัดค่าอาหารและปลอดภัยด้วย และอีกส่วนหนึ่งก็ทานข้าวกล่องจากร้านสะดวกซื้อ และมองหาที่ร่มที่สามารถพักและนั่งทานได้ และได้เน้นว่าต้องหลีกเลี่ยง การรับประทานอาหารที่กินหรือดื่มร่วมกับคนอื่น โดยเฉพาะการดื่มน้ำจากแก้วหรือขวดเดียวกัน

“ธนดล: กินข้าวที่บ้านส่วนใหญ่ ทำกับข้าวทาน ถ้าซื้อมาจะล้างถุงแกงและอุ่นอีกครั้ง”

“ताल: เรื่องการรักษาความสะอาด การระมัดระวังตัว กินข้าวที่บ้านบางวันแฟนทำกับข้าวใส่กล่องให้”

“กรณี: ส่วนใหญ่ซื้อข้าวกล่องเซเว่น และหาร่มไม้จอดพักรถและกินข้าวกลางวัน”

“ดี: ไม่ได้มีน้ำจากแก้วขวดเดียวกัน ถึงจะเป็นคนในครอบครัวก็ตาม”

4) การปรับตัวในวันหยุดงาน ในสถานการณ์ที่มีมาตรการให้ประชาชนอยู่บ้าน อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและต้องการผ่อนคลาย ในการปรับตัวของผู้ให้สัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่ระบุว่าใช้เวลาอยู่กับครอบครัว และทำกิจกรรมต่างๆ ทำ เช่นการทำความสะอาดบ้าน จัดบ้าน ดูหนัง ฟังเพลง ร้องเพลงคาราโอเกะ ทำกับข้าวด้วยเมนูใหม่ ๆ เล่นเกมส์ ออกกำลังกาย และนอนพักผ่อน

“ปู: ใช้เวลาอยู่กับลูกและทำกับข้าวให้ทาน นอนพักผ่อนเอาแรง”

“หนุ่ม: ปกติก็ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์บ้าง”

“ธนกฤต: นอนพักผ่อนอยู่บ้าน ตอนเย็นบางวันร้องคาราโอเกะกับลูกๆ”

“ภูมิ: ออกกำลังกายบ้าง นอนพักผ่อน ดูทีวี”

บทเรียนและมุมมองต่ออนาคต

การระบาดด้วยโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชนและระบบสุขภาพของโลกโดยตรง แต่ผลกระทบต่อทางอ้อมก็ได้สร้างความเสียหายแก่มวลมนุษยชาติไม่แพ้กัน โดยเฉพาะเรื่องภาวะเศรษฐกิจที่ประชาชนในทุกระดับต่างได้รับความเดือดร้อน ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มอาชีพบริการส่งอาหารได้ระบุบทเรียนที่ได้รับจากสถานการณ์ระบาดโรคโควิด19 ดังนี้

1. **บทเรียนด้านการบริหารจัดการการเงิน ทั้งในระดับบุคคลและระดับครัวเรือน** โดยผู้ให้สัมภาษณ์ต่างระบุว่าเรื่องการเงินมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมากที่สุดไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด และเห็นตรงกันว่าการรู้จักเก็บออมเงินไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉินเป็นเรื่องที่จะต้องทำมากที่สุด การวางแผนการใช้จ่ายส่วนตัวและภายในบ้าน การแยกแยะสิ่งจำเป็นและไม่จำเป็น และความพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 สามารถช่วยให้คนไทยอยู่รอดได้หากใครปฏิบัติตาม กล่าวคือประชาชนต้องเรียนรู้ที่ต้องสร้างตนเองพึ่งพาตนเองให้ได้ ถึงแม้จะมีการเยียวยาจากภาครัฐที่ช่วยเหลือในยามวิกฤติ แต่เป็นเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

2. **บทเรียนด้านการใช้ชีวิต** โดยผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าจากเหตุการณ์ระบาด ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของคนเรามีค่ามาก ทำให้รู้ว่าการใช้ชีวิตต้องไม่ประมาท ต้องเอาใจใส่ดูแลป้องกันตนเองให้ดีที่สุด เพื่อให้สามารถยังมีชีวิตอยู่กับครอบครัวคนที่รักได้ต่อไป ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายที่มีครอบครัวแล้ว ต่างระบุตรงกันว่าแม้เหตุการณ์นี้จะส่งผลเสียหายต่ออาชีพรายได้ แต่สิ่งหนึ่งที่ได้

คือการได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับคนในครอบครัวโดยเฉพาะลูก ทำให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจกันมากขึ้น

3. บทเรียนด้านสุขภาพ เนื่องจากการมีโรคประจำตัวคือปัจจัยเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ผู้ให้สัมภาษณ์ต่างระบุว่าการทำงานประกอบอาชีพได้ตามปกติ นั้น สุขภาพต้องแข็งแรง การเอาใจใส่ดูแลสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัวเป็นสิ่งที่ประชาชนต้องให้ความสำคัญอย่างมาก ทั้งนี้บางรายให้ข้อมูลว่าไม่เคยตรวจสุขภาพประจำปี และไม่รู้ว่ามีโรคประจำตัวหรือไม่เพราะยังทำงานได้ตามปกติ จากเหตุการณ์ระบาดนี้ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหาร ต่างสะท้อนว่าต้องหันกลับมาใส่ใจตนเองในการระมัดระวังทั้งในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ รวมถึงมลพิษต่าง ๆ รวมถึงสภาพอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพในอนาคตได้

4. บทเรียนการมีจิตสำนึกต่อตนเองและสังคม โดยผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนประสบการณ์จากการติดตามข่าวสาร กรณีที่พบว่าประชาชนบางคนไม่กักตัวเพื่อช่วยกันลดการแพร่เชื้อ ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ ซึ่งผู้ให้บริการส่งอาหารแสดงความเห็นว่หากทุกคนต่างรักตัวกลัวตาย และต้องการให้สถานการณ์ระบาดคลี่คลายในทิศทางที่ดีขึ้น ก็จำเป็นต้องให้ความร่วมมือกัน และในอนาคตไม่ว่าจะมีเหตุการณ์ใดประชาชนก็จำเป็นต้องมีจิตสำนึกส่วนนี้ เพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤติไปด้วยกัน

5. บทเรียนด้านการติดตามข่าวสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า การติดตามข่าวสารเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และเกิดความเข้าใจต่อเนื้อหาต่าง ๆ ควรเป็นไปด้วยความมีสติ รับฟังข่าวสารจากสื่อที่น่าเชื่อถือ และต้องอ่านรายละเอียดของข่าวสารมากกว่าพาดหัวข่าว ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่รับฟังติดตามข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก เป็นต้น ทุกคนต่างระบุว่าได้รับรู้เรียนรู้แนวทางการดูแลป้องกันตนเองผ่านสื่อออนไลน์ และสามารถนำประสบการณ์การเลือกรับข่าวสารที่น่าเชื่อถือไปใช้ในอนาคตได้ด้วย และได้เสนอแนะว่าสื่อควรทำหน้าที่โดยอาศัยข้อมูลข้อเท็จจริง ไม่เผยแพร่ข่าวลือที่ทำให้ประชาชนตื่นตระหนกจนเกินไป

6. บทเรียนด้านการจัดการภาครัฐ นอกจากประชาชนต้องบริหารจัดการตนเองให้สามารถเผชิญความเสี่ยงและผ่านพ้นสถานการณ์การระบาดให้ได้แล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า การจัดการโดยภาครัฐก็มีความสำคัญมาก เพราะรัฐต้องดูแลประชาชน การตัดสินใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องตามเหตุการณ์จริงและทันทั่วถึง การกำหนดแนวทางช่วยเหลือเยียวยาประชาชนในยามวิกฤติ ต้องให้ครอบคลุมอย่างเหมาะสม เพราะมีผลโดยตรงต่อประชาชนทุกคน

“รัชชัย จะหาเงินเก็บเงินก้อนไว้สำรองเพื่อการยังชีพเมื่อยามฉุกเฉิน”

“ธนดล เก็บเงิน ออมเงินไว้ดีกว่า ประชาชนควรมีการศึกษา หาความรู้และตามข่าวสาร มีจิตสำนึกต่อตัวเองและสังคม”

“ภาคภูมิใจ ติดตามสถานการณ์ให้รู้เท่าทันห่วงใยในการเตรียมตัว ทำอย่างไรในการป้องกัน ภาครัฐต้องตัดสินใจให้ไวและรอบคอบ ไม่ประมาท”

“โดม เก็บเงิน และดูแลตัวเองมากขึ้น และทำตามสถานการณ์ ติดตามข่าวสาร ป้องกัน ตัวให้ดี”

“ณรงค์ช การจัดการส่วนบุคคลก็สำคัญ และการจัดการจากภาครัฐให้ทันห่วงใยที่ก็ สำคัญและส่งผลกระทบต่อประเทศในภาพรวม เงินเยียวยาต้องเหมาะสม ครอบคลุมคนที่ลำบากจริงๆ”

“ปู ทำให้รู้สึกว่ามีค่า ต้องดูแลตัวเองให้ดี ต้องต่อสู้เพื่ออะไร เอาประสบการณ์ ตอนนี่มาใช้ ทำงานเก็บเงินด้วยแบ่งเก็บถึงจะไม่มาก ก็ทำให้อุ่นใจ”

“กรณ์ เก็บเงินสำรอง ประหยัดให้มากขึ้น แม้จะมีมาตรการรัฐคอยช่วย แต่บางทีก็ไม่ได้ รับทุกคน ก็ตรวจสุขภาพทุกปี ดูแลคนรอบข้างให้ดีทุกวัน”

อภิปรายผล

1. กลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหารได้ให้ความหมายต่อโรคระบาดโควิด-19 คือ โรคที่เกิดเชื้อไวรัส สามารถติดต่อได้ผ่านทางเดินหายใจ การอยู่ใกล้ชิดกับผู้ที่มีเชื้อไวรัสที่ไอ จาม และหากอยู่ในพื้นที่แออัด หรือมีคนจำนวนมากจะทำให้เกิดการแพร่เชื้อได้มากขึ้น โดยความเข้าใจนี้สอดคล้องตามการให้นิยาม โรคโควิด-19 ขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2020b) และบางส่วนเชื่อว่าเชื้อไวรัสเกิดจากการสัมผัส หรือกินอาหารที่ใช้สัตว์ป่าเป็นวัตถุดิบ และเชื้อไวรัสจึงปรับตัวมาอาศัยอยู่ในมนุษย์ ทั้งนี้จุดเริ่มต้นของการระบาดได้รับการสนับสนุน โดยระบุว่าเชื้อโคโรนาไวรัสเป็นสายพันธุ์ที่พบเจอในมนุษย์ และสัตว์ อาทิ อูฐ โค กระบือ แมว และค้างคาว เป็นต้น การระบาดในเมืองอู่ฮั่น (Wuhan) พบการระบาดในพื้นที่ค้าขายอาหาร ทะเลสดและสัตว์มีชีวิต จนเกิดการติดเชื้อจากสัตว์สู่มนุษย์และมนุษย์แพร่เชื้อติดต่อกันได้ จนเพิ่ม ขยายเป็นวงกว้างในชุมชน และแพร่เชื้อไปทั่วโลก (Centers for Disease Control and Prevention, 2020) นอกจากนี้ยังมีการให้ความหมายที่แสดงมุมมองในแง่ความสัมพันธ์ของ ประเทศมหาอำนาจ กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจว่าเชื้อไวรัสนี้คืออาวุธชีวภาพที่สร้างขึ้นมา และเป็นสาเหตุของการระบาด ที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลก

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุความหมายที่นอกจากการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นกับร่างกายแล้ว การเจ็บป่วยด้วยโรคโควิด-19 ผู้ป่วยอาจถูกรังเกียจ ตีตราจากสังคมหรือคนรอบข้าง ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนทั่วไปเข้าใจการเจ็บป่วยด้วยโรคอุบัติใหม่นี้ เป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้เกิดความ ลับสน กังวล และหวาดกลัวกันเองในกลุ่มคนที่ยังปกติ ซึ่งผลการตีความหมายภายใต้ความไม่ เข้าใจ ความไม่มั่นใจต่อเหตุการณ์ สามารถส่งผลให้ประชาชนซ่อนความเจ็บป่วยเพื่อไม่ให้เกิด

การแบ่งแยก (Discrimination) เป็นการขัดขวางการแสวงหาการเข้ารับบริการอย่างทันทีทันใด (Prevent) และเป็นการลดทอนกำลังใจในการปรับพฤติกรรมสุขภาพ ทำให้ที่ผู้ป่วยด้วยโรคโควิด-19 หดกำลังใจ (Discourage) (World Health Organization, 2020c) ทั้งนี้การให้ความหมายและความเข้าใจของผู้ให้บริการส่งอาหารนี้ สะท้อนถึงการตื่นตัว เพื่อติดตามสถานการณ์ข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ความเข้าใจ การสนับสนุนต่าง ๆ อยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ ผ่านสื่อ และการเลือกรับข่าวสารเช่นกัน ดังนั้นภาคส่วนด้านสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความชัดเจนในข้อมูลข่าวสารความจริงทุกแง่มุม และกลุ่มผู้ผลิตสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ต้องตระหนักถึงการนำเสนอข้อเท็จจริง การใช้ภาษาที่ไม่บิดเบือน เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหาร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง และด้านสุขภาพกายและใจ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวนี้มีความเกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ เมื่อสถานการณ์ระบาดมีระดับความรุนแรง และขยายวงกว้างมากขึ้น การควบคุมการแพร่ระบาดด้วยการประกาศพระราชกำหนดฉุกเฉิน ทำให้ช่วงเวลาที่สามารถปฏิบัติงานมีข้อจำกัด ประกอบกับผู้ให้บริการส่งอาหารรายใหม่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อปริมาณรายได้ที่เปลี่ยนแปลงไป การระบาดนี้ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงเศรษฐกิจทั้งในระดับบุคคล ระดับประเทศ และระดับโลก (สมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน, 2563) เมื่อการใช้ชีวิตยังต้องดำเนินต่อไป ขณะที่การดำเนินไปของโรคยังไม่สามารถคาดการณ์ได้เช่นกัน แม้ว่ากลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหารสามารถออกปฏิบัติงานได้มากกว่าอาชีพอื่น แต่ภาวะความเครียดความกังวล ความหวาดกลัวต่อการได้รับเชื้อจากสถานการณ์ระบาดย่อมสามารถเกิดขึ้นได้ ดังที่พบเห็นจากสื่อบางสื่อที่มีคำสะท้อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ “อาการป่วยโควิด อาการทางจิตโคมา” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความวิตกกังวลของประชาชนที่เกิดขึ้นในสังคม สำหรับมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) จากการศึกษาพบว่าการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างของผู้ให้บริการส่งอาหาร มีลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทที่แวดล้อมด้วยปัจจัยเสี่ยง เช่นกรณีที่มีผู้สูงอายุ ผู้มีโรคประจำตัว และเด็กอาศัยร่วมอยู่ด้วย (Centers for Disease Control and Prevention, 2020b)

3. ความหมายของความเสี่ยงโดยทั่วไปที่กลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหารได้ให้นิยาม คือ การเผชิญกับอันตรายที่ยากจะคาดเดา ความไม่แน่นอน สิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ส่วนความเสี่ยงต่อโรคโควิด-19 คือการเข้าไปอยู่ในสถานที่ที่มีคนจำนวนมากที่ไม่สามารถรู้ว่าใครมีเชื้อหรือไม่ และความประมาทที่ไม่ใส่ใจป้องกันตนเองตามมาตรการทางด้านสาธารณสุข ซึ่งความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าสามารถป้องกันได้ สอดคล้องตามการให้ความหมายความเสี่ยงของ Alam (2016) ที่ระบุว่าความเสี่ยงคือสิ่งคุกคามที่นำไปสู่ความน่าจะเป็นในการเกิดความเสียหาย อันตรายต่าง ๆ ทั้งนี้ความเสี่ยงสามารถหลีกเลี่ยงได้ผ่านการปฏิบัติตามแนวทางป้องกันที่สอดคล้องตามสถานการณ์ปัญหา (preemptive actions) (Alam, 2016)

4. โดยทั่วไปการประเมินความเสี่ยงทางสุขภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การระบุสิ่งคุกคาม (Hazard identification) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งคุกคามเชิงกายภาพ ทางเคมี และทางชีวภาพ ซึ่งต้องคาดคะเนสิ่งเหล่านี้ได้ว่ามีผลต่อสุขภาพอย่างไร ขั้นที่ 2 การประเมินการรับสัมผัสกับผลกระทบที่เกิดขึ้น (Dose response assessment) เป็นการประเมินค่าความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสัมผัสและผลกระทบ ขั้นที่ 3 การประเมินการรับสัมผัส (Exposure assessment) เป็นการประมาณค่าปริมาณ ความรุนแรงที่มนุษย์จะได้รับจากสิ่งแวดล้อมภัยคุกคาม และขั้นที่ 4 การอธิบายลักษณะความเสี่ยง (Risk Characterization) เป็นการประเมินโอกาสที่คนอาจจะได้รับการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการสัมผัส สิ่งคุกคามที่เกิดขึ้น (United States Environmental Protection Agency, 2016)

จากผลการศึกษาผู้ให้บริการส่งอาหารระบุแนวทางต่อการประเมินความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 โดยประเมินจาก 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเมินความเสี่ยงจากผลกระทบที่จะได้รับ 2) ประเมินจากโอกาสที่จะได้รับความเสี่ยง และ 3) ปัจจัยเสี่ยงส่วนบุคคลต่อสถานการณ์ ถึงแม้ว่าแนวคิดการประเมินความเสี่ยงที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง อาจไม่สอดคล้องตามแนวทางการประเมินเชิงวิชาการ แต่ก็พบว่ามีผลสอดคล้องในรายละเอียดบางประการ เช่นการรับรู้สถานการณ์ว่าสิ่งคุกคามคือเชื้อไวรัสซึ่งจัดเป็นภัยคุกคามเชิงชีวภาพการระบุโอกาสที่สามารถเกิดความเสี่ยง การระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น แนวทางที่ได้จากผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นความรู้สำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพอย่างง่ายในเบื้องต้นได้

5. จากผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจคือกลุ่มตัวอย่างระบุว่า ความรุนแรงของโรคส่งผลกระทบต่อร่างกายและสุขภาพไม่มากเท่าความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อสังคม และเศรษฐกิจ โดยประเมินที่ระดับร้อยละ 90 เนื่องจากความเสี่ยงคือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่สามารถเกิดขึ้นได้เสมอในทุกบริบท กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ประเมินความเสี่ยงในแง่ผลกระทบความรุนแรงเพียงมิติด้านสุขภาพเท่านั้น สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประเมินความเสี่ยงจากการพิจารณาผลกระทบรอบด้านของการดำเนินชีวิต จากประเด็นข้างต้นอภิปรายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสาร มาตรการ วิธีปฏิบัติต่างๆ เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัส การเตรียมพร้อมอุปกรณ์ป้องกันที่สามารถจัดหาได้ มีความเชื่อมั่นว่าหากรู้จักป้องกันตนเองให้ดี ความเสี่ยงที่จะติดเชื้อจากโรคระบาดย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นน้อย กล่าวได้ว่าความรุนแรงต่อสุขภาพเป็นความเสี่ยงในระดับบุคคลที่สามารถจัดการได้

ในขณะที่แง่มุมของสังคมและเศรษฐกิจเป็นเสมือนมิติหลักของการดำรงชีวิตในสังคมโลกไร้พรมแดน เป็นมิติที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล ซึ่งประชาชนไม่สามารถจัดการควบคุมเบ็ดเสร็จได้ด้วยตนเอง เมื่อการระบาดแพร่กระจายไม่ใช่เพียงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง นโยบาย วิธีปฏิบัติทั้งการจัดการ การควบคุม การจำกัดเวลาและกิจกรรมถูกนำมาใช้ เพื่อไม่ให้โรคระบาดแพร่กระจายมากขึ้น ทั้งหมดนี้นำมาซึ่งการชะลอตัวของกิจกรรม ที่ขับเคลื่อนโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ เมื่อโครงสร้างภายนอกไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน การหารายได้ ตลอดจนการใช้ชีวิตประจำวันใน

รูปแบบที่ผ่านมา และภายใต้สถานการณ์การระบาดที่ยังไม่สามารถคาดการณ์ได้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างประเมินถึงผลกระทบความรุนแรงต่อมิติทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่มากกว่ามิติสุขภาพ ทั้งนี้มีรายงานระบุว่า การระบาดของโรคโควิด-19 เป็นมากกว่าวิกฤติด้านสุขภาพ เพราะส่งผลกระทบต่อถึงแก่นหลักของระบบสังคมและเศรษฐกิจด้วย (United Nations Development Programme, 2020)

6. ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุการจัดการความเสี่ยงแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการความเสี่ยงขณะปฏิบัติงานบริการรับ-ส่งอาหาร การจัดการภายหลังการปฏิบัติงาน ซึ่งเน้นเรื่องการดูแลสุขภาพอนามัย การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน และการจัดการความเสี่ยงด้านอารมณ์ โดยในรายละเอียดวิธีการจัดการ สามารถจัดรูปแบบตามแนวทางการจัดการความเสี่ยง ที่ประกอบด้วย การควบคุมความเสี่ยง (Controlling the risk) เป็นการดำเนินการเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง การถ่ายโอนความเสี่ยง (Transferring the risk) เป็นการสร้างหลักประกันต่อความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยมีกลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่สามารถร่วมแบกรับความเสี่ยงได้ และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoiding the risk) เป็นการเลือกไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้หรือไม่สามารถเผชิญได้ (Alam, 2016) การที่กลุ่มตัวอย่างจัดหาอุปกรณ์ป้องกันตนเอง อาทิ หน้ากากผ้า หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เพื่อนำไปใช้ขณะปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามมาตรการรักษา ระยะห่างทางสังคม รวมถึงการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่าต้องประหยัดมากขึ้น การควบคุมรายจ่ายที่ไม่จำเป็น และการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายสะท้อนการจัดการความเสี่ยงในรูปแบบที่เรียกว่าการควบคุมความเสี่ยง เพราะเมื่อต้องการทำงานหารายได้ และเสี่ยงไม่ได้ที่ต้องเผชิญกับการระบาดของไวรัส ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีทางเลือกเพื่อทางรอด จากข้อมูลสัมภาษณ์พบที่มีการจัดการความเสี่ยงในรูปแบบการการถ่ายโอนความเสี่ยง โดยผู้ให้บริการส่งอาหารซื้อประกันสุขภาพโรคโควิด-19 เพื่อเป็นหลักประกันต่อชีวิตหากเกิดการเจ็บป่วยขึ้น สามารถมีองค์กรในการผ่อนถ่ายความเสี่ยงเรื่องการเข้าถึงการรักษาพยาบาล นอกจากนี้การจัดการจากภาครัฐในการช่วยเหลือเยียวยา ก็นับว่าเป็นการรับการถ่ายโอนความเสี่ยงจากประชาชนด้วยเช่นกัน และมีผลต่อการจัดการทางการเงินอีกด้วย ส่วนข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่าหลีกเลี่ยงการไปในที่แออัด หรือมีคนจำนวนมาก รวมถึงการเลือกพื้นที่จำกัดพื้นที่ในการรับส่งงาน สะท้อนการจัดการความเสี่ยงด้วยการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ซึ่งสามารถปฏิบัติได้ง่ายในระดับบุคคล

7. กลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหารระบุแนวทางเพื่อการเอาตัวรอดจากการติดเชื้อโควิด-19 และการดำรงชีวิตในสถานการณ์ระบาด ได้แก่ การปรับตัวเรื่องสุขอนามัย โดยต้องสวมหน้ากาก พกเจลแอลกอฮอล์ รักษาความสะอาดอยู่เสมอ ป้องกันตนเองมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ด้านการปรับตัวเรื่องงาน โดยให้ความสำคัญเรื่องเวลา และมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน เห็นคุณค่าของงานที่มีอยู่มากขึ้น การปรับตัวรูปแบบการรับประทานอาหาร โดยทำกับข้าวทานเอง การทำห่อข้าวจากบ้านสำหรับทานระหว่างวัน การไม่กินดื่มด้วยภาชนะเดียวกันกับผู้อื่น การปรับตัวใน

วันหยุดงาน ด้วยการหากิจกรรมผ่อนคลายทำที่บ้านให้เกิดความเคยชิน ซึ่งสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้ด้วย วิธีปรับตัวเพื่อการอยู่รอดของผู้ให้บริการส่งอาหารนี้ ล้วนเป็นการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและจะนำไปสู่วิถีชีวิตใหม่ในการให้บริการในอาชีพนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการสำรวจของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผ่านดุสิตโพลที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป กรณี "New Normal ของคนไทยจากสถานการณ์โควิด-19" จำนวนทั้งสิ้น 1,064 คน ระหว่างวันที่ 18-22 พฤษภาคม 2563 ที่พบว่าพฤติกรรมของคนไทยต้องปรับเปลี่ยนไป ซึ่งบางอย่างกลายเป็นความปกติใหม่ที่ต้องพบเจอ (New Normal) อาทิ เรื่องการกินอยู่ โดยเลือกอาหารที่สะอาด ปรุงสุกใหม่ ๆ มีประโยชน์ต่อร่างกาย ภาชนะปิดมิดชิด ทำอาหารทานเอง ด้านการทำงาน มุ่งมั่นในการทำงาน มีความขยัน อดทน ไม่เลือกงาน เน้นความปลอดภัย ไม่เสี่ยงโรค การดูแลตัวเองเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 ด้วยการใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อยๆ ไม่ไปในพื้นที่แออัด ลุ่มเสี่ยง (โพลส์ทูเดย์, 2563)

8. นอกจากการปรับปรุงแบบวิถีชีวิตใหม่ ความเป็นปกติใหม่ (New normal) ผลการศึกษาได้สะท้อนบทเรียนประสบการณ์จากสถานการณ์ระบาด โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่านอกจากการปรับปรุงแบบการดำเนินชีวิตในเรื่องงานและสุขอนามัย การมีจิตสำนึกต่อตนเองและจิตสำนึกต่อสังคม คือวิธีคิดที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตในอนาคต โดยเฉพาะในยามวิกฤติที่วิถีชีวิตของประชาชนได้รับผลกระทบโดยรวมเช่นนี้ เมื่อโลกใบเก่าเกิดวิกฤติจากภัยธรรมชาติ ภัยสังคม หรือภัยคุกคามทางชีวภาพ เหตุการณ์ความรุนแรงที่ประชากรทั่วโลกได้รับผลกระทบที่ผ่านมา เป็นเหมือนการส่งสัญญาณและบีบคั้นให้โลกใหม่เกิดขึ้น การระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพของโลก เป็นการชี้ให้เห็นว่าระบบสุขภาพเป็นจุดยุทธศาสตร์ของการสร้างสังคมจิตสำนึกใหม่ เป็นระบบที่สามารถสะท้อนภาพความเป็นจริงให้ทุกคนเห็นว่าสุขภาพคือทั้งหมด (Health is the Whole) ดังนั้นโลกใหม่ที่ควรเป็น คือโลกแห่งจิตสำนึกใหม่ เป็นจิตสำนึกที่ให้ลดตัวตน เพิ่มการคำนึงถึง คนอื่นโดยส่วนรวม กระบวนการจิตสำนึกใหม่ควรเกิดขึ้นในทุกมิติทั้งทางกาย ใจ สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเรียนรู้ เพื่อให้การดำรงชีพของมนุษย์บนโลกใบนี้เกิดดุลยภาพและปกติสุขอย่างยั่งยืน (ประเวศ ะสี, 2559)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ผลกระทบการระบาดของโรคโควิด-19 นอกจากส่งผลต่อร่างกายของคนที่ได้รับเชื้อไวรัสโดยตรง แต่ยังส่งผลต่อสภาพจิตใจของคนในสังคม เมื่อเกิดเหตุการณ์การระบาดที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ การทำความเข้าใจสถานการณ์ และมีสติในการปรับตัวคือสิ่งที่ประชาชนพึงปฏิบัติ และกำลังใจที่ดีทำให้สามารถต่อสู้กับเหตุการณ์วิกฤติต่างๆ ได้

2. หน่วยงานภาครัฐ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถผลิตสื่อแนวคิดการบริหารความเสี่ยง เผยแพร่ให้แก่ประชาชนให้มีคู่มือการใช้ชีวิตในยามวิกฤติ ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกสถานการณ์

3. ผู้ผลิตสื่อ คือตัวกลางระหว่างข้อเท็จจริงของสถานการณ์กับประชาชน ประชาชนทั่วไปคือผู้รับข่าวสาร การนำเสนอสื่อต้องคำนึงถึงพื้นฐานของประชาชน และนำเสนอเนื้อหาที่ใช้ภาษาอย่างง่าย กระชับ และไม่บิดเบือนข้อมูล

4. พฤติกรรมการใช้เงิน คือประเด็นที่ประชาชนทุกวัยต้องเรียนรู้และปรับพฤติกรรมการใช้จ่าย การประหยัด การมีวินัยออมเงิน และหลักเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาใช้เป็นหลักยึดในการดำรงชีวิตได้

5. การไม่มีโรคคือลาภอันประเสริฐ และชีวิตของทุกคนมีค่าอย่างยิ่งต่อคนรักและครอบครัว จึงจำเป็นต้องเอาใจใส่สุขภาพเคียงคู่ไปกับการหารายได้ คนวัยทำงานควรสร้างสมดุลชีวิตระหว่างการทำงานและการใส่ใจดูแลสุขภาพ

6. จิตสำนึก ความสามัคคี การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ของประชาชน การเอาใจใส่ความปลอดภัยซึ่งกันและกัน คือหัวใจสำคัญที่จะเอาชนะความเลวร้ายของโรคระบาดโควิด-19 ได้

บรรณานุกรม

World Health Organization. (2020a). Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it. [Cited 2020 May 20];

[https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)

World Health Organization. (2020b). Coronavirus. [Cited 2020 May 23]; Available from <https://www.who.int/thailand/health-topics/coronavirus>

Centers for Disease Control and Prevention. (2020a). Social Distancing: Keep a Safe Distance to Slow the Spread. [Cited 2020 August 2]; Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/social-distancing.html>

Centers for Disease Control and Prevention. (2020b). Situation Summary. [Cited 2020 May 24]; Available from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/cases-updates/summary.html>

World Health Organization. (2020c). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Situation Report-35. [Cited 2020 May 23]; Available from https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200224-sitrep-35-covid-19.pdf?sfvrsn=1ac4218d_2

United States Environmental Protection Agency. (2016). Human Health Risk Assessment. [Cited 2020 May 22]; Available from: <https://www.epa.gov/risk/human-health-risk-assessment>

United Nations Development Programme. (2020). SOCIO-ECONOMIC IMPACT OF COVID-19. [Cited 2020 August 2]; Available from <https://www.undp.org/content/undp/en/home/coronavirus/socio-economic->

impact-of-covid-19.html

Alam, A. (2016). Steps in the Process of Risk Management in Healthcare. *J Epid Prev Med*, 2, 118. doi:10.19104/jepm.2016.118

สมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน. (2563). คู่มือการจัดการ COVID-19 สำหรับสถานประกอบการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2563, Available from <https://www.ohswa.or.th/17528536/>

โพสต์ทูเดย์. 2563. เปิดผลโพลดู "10พฤติกรรม New Normal" ของคนไทยหลังเผชิญโควิด. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2563, Available from: <https://www.posttoday.com/social/general/624258>

ประเวศ วะสี. 2559. สังคมสุขภาวะ สังคมเข้มแข็ง. สมุทรสาคร: พิมพ์ดี