

โครงสร้างการสื่อสารกับกลวิธีการใช้ภาษา
กรณีศึกษาการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19
The Communication Structures and Linguistic Strategies Used,
A Case Study of Press Conferences of Centre for COVID-19
Situation Administration's spokesman

วรวงศ์ ไชยฤกษ์¹

Worapong Chairerk

Article History

Received: 2021-05-29

Revised: 2021-07-19

Accepted: 2021-09-08

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์โครงสร้างการสื่อสารและกลวิธีที่ใช้ภาษาในการแถลงข่าว จากกรณีการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา และแนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ คลิปวิดีโอการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จาก www.thaigov.go.th ตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม -19 กรกฎาคม 2563 จำนวน 18 คลิป

ผลการศึกษาโครงสร้างของการสื่อสารในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19 พบโครงสร้างการสื่อสารในการแถลงข่าว 4 ลำดับ ได้แก่ 1) การเกริ่นนำ 2) การให้ข้อมูล/ชี้แจงรายละเอียด 3) การถามตอบ และ 4) การยุติการแถลงข่าว ด้านกลวิธีที่ใช้ภาษาในการแถลงข่าว พบทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ 1) กลวิธีในการเชื่อมโยงความระหว่างประโยค 2) กลวิธีการแทรกข้อมูลทางการแพทย์ และการวิจัย 3) กลวิธีการแทรกเรื่องเล่าประสบการณ์ส่วนบุคคล 4) กลวิธีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ สถิติ กราฟ แผนภูมิ และตาราง และ 5) กลวิธีการใช้ถ้อยคำแสดงความรู้สึก

คำสำคัญ: โครงสร้างการสื่อสาร กลวิธีที่ใช้ภาษา การแถลงข่าว โควิด-19

¹ บทความนี้ผ่านการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ Communication Arts RBRU ครั้งที่ 1

ผศ.ดร.ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Asst.Prof.Dr., Department of Thai, Faculty of Humanities and Social Science, Phuket Rajabhat University

E-mail: worapong.c@pkru.ac.th *Corresponding author

Abstract

This paper describes the results of an analysis of the communication structures and linguistic strategies used in the press conferences communication of the Centre for COVID-19 Situation Administration's spokesman. Conversation Analysis (CA) and Critical Discourse Analysis (CDA) methods were applied to the study. Data were collected from the press conferences videos 18 in a total of Centre for COVID-19 Situation Administration from March 29, 2020, until July 19, 2020, on www.thaigov.go.th.

The results revealed that there were 4 communication structures of a formal press conference of the centre for COVID-19 situation administration including 1) opening 2) elucidating and information giving 3) questions and answers and 4) exit from the press conference. The linguistic strategies used to press conferences communication of the Centre for COVID-19 Situation Administration was found that there were 5 linguistics strategies: 1) Intersentential cohesion 2) The use of medical and research 3) Personal experiences. 4) The use of statistics, graphs, charts, and tables, and 5) The use of the feeling-expressing word.

Keywords: Communication Structures, Linguistic Strategies, Press Conference, COVID-19

บทนำ

ตามที่องค์การอนามัยโลกได้ประกาศเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 ว่าการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (โควิด -19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่และระบาดอยู่ในหลายประเทศตั้งแต่ปลายปี 2562 การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้สำนักนายกรัฐมนตรีจึงจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (โควิด -19) โดยมีหน้าที่ส่วนหนึ่งในการจัดการการสื่อสารข้อมูลที่ได้รับรายงานจากศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากภูมิภาค และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต ตลอดจนชี้แจงและประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนเพื่อสร้างความรู้เท่าทันและความเข้าใจที่ตรงกันในสถานการณ์ดังกล่าว

การแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19 จึงมีความสำคัญทั้งนี้เพื่อรายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19 ให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด ดังที่ ไพโรจน์ วิไลนุช (2552: 159) ได้กล่าวไว้ว่า การแถลงข่าวถือเป็นกลไกในการสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กรและบุคคลของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้

เกิดขึ้นในสายตาประชาชนทั่วไปและสื่อมวลชน องค์กรมักเชิญผู้สื่อข่าวมาร่วมงานแถลงข่าวโดยหวังว่าผู้สื่อข่าวจะให้ความสนใจในข้อมูลที่แถลงและนำไปประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ นิตยสาร และอินเทอร์เน็ต ดังนั้น การจัดการการสื่อสารของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด -19 จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ต้องการสื่อสารไปยังประชาชน ด้วยเหตุนี้ทำให้มีการแต่งตั้งโฆษกประจำศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางในการแถลงข่าวให้ประชาชนรับฟังคำชี้แจงที่เข้าใจตรงกัน

นายแพทย์ ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด -19 โดยมีหน้าที่หลักในการจัดการการสื่อสารในการแถลงข่าวเพื่อชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้สถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต เพื่อให้ประชาชนรับรู้ เท่าทันและเข้าใจตรงกันทั้งประเทศ

ด้วยเหตุนี้การศึกษาโครงสร้างการสื่อสาร และกลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จึงมีความสำคัญทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจโครงสร้างและกลวิธีการสื่อสารในการแถลงข่าวของโฆษก

ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด -19 ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติได้ถูกต้อง อีกทั้งสามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติของการสื่อสารอื่นในอนาคต โดยแนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนา” และ “วาทกรรมวิเคราะห์เชิงพหุศาสตร์” สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากแนวการวิเคราะห์นี้อาศัยตัวบทในฐานะสื่อซึ่งมีความเป็นพลวัตและสามารถสะท้อนความเปลี่ยนแปลงในสังคมได้เป็นอย่างดี เพราะสื่อคือเหตุการณ์สื่อสารซึ่งถูกจัดวางในบริบทใหม่ เพื่อให้เป็นภาพสะท้อนความคิด ความเชื่อ หรืออำนาจบางอย่างตามเจตนาที่กำหนดขึ้นใหม่ สื่อและภาษาที่ถูกจัดวางใหม่กลายเป็นเหตุการณ์สื่อสารอีกชุดหนึ่ง ซึ่งอาจนำไปสู่ชุดอื่น ๆ ได้อีก เกิดเป็นห่วงโซ่วาทกรรม แต่ละห่วง แต่ละบท แต่ละสื่อ มีอำนาจและเจตนาบางอย่างแฝงอยู่ อย่างซ่อนเร้น แต่ละรูปแบบแฝงนัยยะความคิด ความเชื่อ และต่อกัยอำนาจโดยที่สมาชิกในสังคมจะต้องยอมรับอย่างไม่มีข้อกังขา ปฏิบัติการทั้งหลายเหล่านี้เกิดขึ้นได้ก็ด้วยการใช้วงจภาษาและอวัจนภาษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างของการสื่อสารในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด -19
2. เพื่อศึกษากลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด -19

นิยามศัพท์เฉพาะ

การแถลงข่าว หมายถึง รูปแบบของการแจ้งหรือการให้ข้อมูล/ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ให้สาธารณชนรับทราบ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้สื่อข่าว และให้ผู้สื่อข่าวร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

โครงสร้างการสื่อสารและกลวิธีการใช้ภาษา หมายถึง การจัดลำดับการสื่อสารและกลวิธีการใช้ภาษาในการแจ้งหรือการให้ข้อมูล/ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงแนวทางการดำเนินงาน การป้องกันและการควบคุมโรคของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดโรค

ติดเชื้อโควิด-19 ให้สาธารณชนรับทราบ ผ่านการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19

โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อโควิด-19 / โฆษกฯ หมายถึง นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้แทนศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ในการชี้แจงหรือแถลงเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อให้สาธารณชนเกิดความเข้าใจสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ คลิปวิดีโอการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม – 19 กรกฎาคม 2563 จำนวน 18 คลิป โดยการเลือกแบบเจาะจงคือ เจาะจงเลือกศึกษาเฉพาะคลิปการแถลงข่าวของวันอาทิตย์ เนื่องจากวันอาทิตย์เป็นวันที่โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) สรุปสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดตลอดทั้งสัปดาห์ ข้อมูลที่นำเสนอจึงเป็นข้อมูลที่สำคัญและมองเห็นภาพรวมของทั้งสัปดาห์ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาย้อนหลังจากเว็บไซต์ www.thaigov.go.th และเก็บภาพหน้าจอในกรณีที่ภาพหน้าจอสามารถสะท้อนให้เห็นถึงโครงสร้างในการสื่อสาร หรือกลวิธีการใช้ภาษาของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19

ขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. เนื้อหาด้านโครงสร้างของการสื่อสารในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด-19
2. เนื้อหาด้านกลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด -19

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการศึกษา คือแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา (Conversation Analysis) ที่เสนอโดยแซ็คส์ เชกโลฟและเจ็ฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) และแนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis) ที่เสนอโดย แฟร์คลัฟ

(Fairclough, 1995) โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา เป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนา เนื่องจากการสนทนาเป็นกิจกรรมสำคัญในสังคมมนุษย์ที่สะท้อนให้เห็นความคิด ค่านิยม ความเชื่อ การกระทำ อารมณ์ความรู้สึก ชีวิตจิตใจของผู้พูดการส่งต่อความรู้และภูมิปัญญาต่าง ๆ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาและความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษากับวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษา ดังนั้น การวิเคราะห์การสนทนาจึงมุ่งที่จะอธิบายโครงสร้างของการสนทนา (Conversational Structure) นักวิชาการที่เสนอแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาคือ แซ็คส์ เชกโลฟและเจ็ฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) มีสมมติฐานสำคัญที่ว่า แม้ว่าผู้คนที่ทั่วไปจะมีการพูดคุยกันโดยมักไม่มีการเตรียมการล่วงหน้า และการสนทนาดูเหมือนจะดำเนินไปอย่างไร้ระบบ แต่จากการศึกษาข้อมูลการพูดคุยจำนวนมาก กลับได้ผลลัพธ์ว่าการสนทนาเป็นกิจกรรมที่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าในระดับหนึ่ง ว่าคู่สนทนาจะใช้ถ้อยคำแบบใดและมีลำดับอย่างไรบ้าง กล่าวคือ การวิเคราะห์การสนทนาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นบทสนทนาในเรื่องเกี่ยวกับระบบการเปลี่ยนผลัดกันพูด (Turn-Taking) การปรับแก้ (Repair) รวมทั้งการเปิดการสนทนา (Conversation Opening) และการปิดการสนทนา (Conversation Closing) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเรื่องหัวข้อ (Topic) และการเปลี่ยนหัวข้อ (Topic Shift) ของการสนทนาด้วย (สุจริตลักษณ์ ตีผลดง, 2557: 84-85)

ทฤษฎีวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis) เสนอโดย แฟร์คลัฟ เขียนโดยย่อว่า CDA ถือเป็นแนวคิดหนึ่งในการวิเคราะห์วาทกรรม ด้วยการใช้ความรู้ทางภาษาและสังคมประกอบวิเคราะห์ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นในอำนาจ (Power) และการครอบงำ (Dominance) โดยอาศัยภาษาที่สื่อผ่านตัวบทและบริบททางสังคม (Fairclough, 2010: 98) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิด CDA มาใช้ในการวิเคราะห์ตัวบท (Text Analysis) โดยแบ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ภาษาระดับตัวบท (Linguistic Analysis) และการวิเคราะห์สหบท (Intertextual Analysis) ดังรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ภาษาระดับตัวบท (Linguistic Analysis) คือ การพิจารณาว่า เหตุใดผู้ผลิตตัวบทจึงเลือกกรุป

ภาษา และการเชื่อมโยงความในลักษณะนั้น ตลอดจนพิจารณาโครงสร้างของตัวบท แฟร์คลัฟ ตั้งข้อสังเกตว่าผู้ศึกษาควรนำการวิเคราะห์ตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ ปริเฉทวิเคราะห์ และสนทนาวิเคราะห์มาช่วยในการวิเคราะห์ตัวบทด้วย ผู้วิจัยจึงเลือกวิเคราะห์ภาษาระดับตัวบทใน 2 ประเด็น ได้แก่ การวิเคราะห์โครงสร้างของตัวบท และการวิเคราะห์การเชื่อมโยงระหว่างประโยค แฟร์คลัฟให้นำแนวคิดเรื่องการเชื่อมโยงความจากปริเฉทวิเคราะห์มาใช้วิเคราะห์ตัวบท และหากตัวบทเป็นการสนทนาจึงควรนำแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ เช่น เรื่องการรับ-ส่งผลัด การครอบครองการสนทนา การพูดแทรก ฯลฯ มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์

2. การวิเคราะห์สหบท (Intertextual Analysis) แฟร์คลัฟ (อ้างอิงใน ญัษฐพร พานโพธิ์ทอง, 2556 : 59-61) กล่าวไว้ในงานหลายชิ้นว่า การวิเคราะห์ตัวบทตามแนววาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ต้องมีการวิเคราะห์ สหบทด้วย เพราะการวิเคราะห์ภาษาระดับตัวบทเพียงอย่างเดียว อาจยังไม่สามารถตอบโจทย์ในงานเชิงวิพากษ์ได้ แต่หากวิเคราะห์สหบทด้วยจะช่วยให้เรามองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวบทกับบริบทได้ ผู้วิจัยจึงเลือกวิเคราะห์สหบทตามแนวทางของแฟร์คลัฟ 2 ระดับ ซึ่งจันทิมา อังคพณชกิจ (2554: 9-10) ได้แนะนำไว้สามารถสรุปได้ว่า การวิเคราะห์สหบททั้ง 2 ระดับสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ ระดับตัวบทที่สามารถเห็นสหบทภายในตัวบทนั้นอย่างชัดเจน โดยพิจารณาจากกรุปภาษาด้านการใช้ถ้อยคำ และระดับวาทกรรมที่เป็นการวิเคราะห์โดยการนำระบบทางสังคม อำนาจ อุดมการณ์ทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย การอธิบายอาจจะไม่ปรากฏชัดเจนเหมือนระดับแรกแต่จะพิจารณาทั้งตัวบทและวาทกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมักเป็นวาทกรรมเชิงสถาบัน เช่น วาทกรรมทางการแพทย์ วาทกรรมทางการเมือง เป็นต้น

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลในการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จากเว็บไซต์รัฐบาลไทย (www.thaigov.go.th) โดยแบ่งวิธีการศึกษาเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวบทการแถลงข่าวโดยการถอดเสียงและจัดทำเป็นบทแถลงข่าว (Transcript) หลังจากนั้น

ศึกษาถ้อยคำและโครงสร้างการสื่อสารในตัวบทการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 แล้วแยกประเด็น และนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามประเด็นที่กำหนดไว้ในขอบเขตเนื้อหา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกต โดยการสังเกตวาทกรรมภาษาที่โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ใช้ประกอบการแถลงข่าว รวมถึงสังเกตข้อมูลอื่น ๆ ตามแนวทางการแถลงข่าว เช่น การจัดสถานที่ การใช้สื่อประกอบ เป็นต้น

ความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์รัฐบาลไทย (www.thaigov.go.th) นับเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องสูง เนื่องจากการบันทึกข้อมูลด้วยกล้องวิดีโอที่มีคุณภาพสูง นำเสนอข้อมูลผ่านบุคคลที่ได้รับคัดเลือกจากรัฐบาลว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือ ดังนั้นคำพูดและอธิบายได้ถูกบันทึกและถ่ายทอดสดสู่สาธารณชน เมื่อผู้วิจัยนำมาศึกษาย้อนหลังด้วยการถอดเทปแบบคำต่อคำและอธิบายภาษาท่าทางตามข้อกำหนดของแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ จึงทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็นอย่างดีและมีความเชื่อมั่นของข้อมูลสูง

ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลเกี่ยวกับข้อค้นพบที่ได้จากข้อมูล นับว่ามีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากข้อมูลมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยถอดเทปทุกคำไม่ได้ปรับเปลี่ยนแต่อย่างใดจึงมีความสมบูรณ์และถูกต้อง สามารถนำมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้องและความละเอียดได้ตามจำนวนครั้งที่ต้องการ นอกจากนี้การเก็บข้อมูลแบบผสมวิธีทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลซ้ำได้ และได้ข้อมูลประกอบรอบด้านมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์โครงสร้างของการสื่อสารในการแถลงข่าว ประกอบด้วย 4 ลำดับ คือ 1) การเกริ่นนำ 2) การให้ข้อมูล/ชี้แจงรายละเอียด 3) การถามตอบ 4) การยุติการแถลงข่าว โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ 1 การเกริ่นนำ โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 เป็นผู้เกริ่นนำโดยการทักทาย แนะนำตัว และเปิดประเด็นการแถลงข่าว ทำหน้าที่เป็นเจ้าของพื้นที่ คำว่า “เจ้าของพื้นที่” ในที่นี้มีได้หมายถึงการเป็นเจ้าของสถานที่ที่จัดแถลงข่าว แต่หมายความว่า เป็นคนที่มีอำนาจในการ

สื่อสาร เป็นคนสวมบทบาทหน้าและเป็นคนให้ข้อมูลหลัก ซึ่งโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 นี้ มิได้เกิดขึ้นเพราะฝ่ายผู้แทนรัฐบาลเป็นผู้เลือกฝ่ายเดียว แต่ต้องเป็นที่ยอมรับจากผู้สื่อข่าวและประชาชนทั่วไป ซึ่งสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงอำนาจเนื่องจากโฆษณา คือ นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน เป็นแพทย์ผู้ได้รับการยอมรับจากสังคม โดยลำดับวาทกรรมที่โฆษกฯ ใช้ในการสื่อสารในขั้นตอนนี้ มี 3 ลำดับย่อย ได้แก่ 1) การทักทาย 2) การแนะนำตัว และ 3) การเกริ่นนำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1

“สวัสดีครับพี่น้องประชาชนครับ ผมนายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน รายงานตัวในฐานะโฆษกของศูนย์ ศบค. นะครับ วันนี้เป็นวันแรกนะครับที่ประกาศให้มีมาตรการผ่อนปรนเกิดขึ้นในประเทศไทย หลังจากที่เราได้มีมาตรการที่เข้มงวดกันมาเดือนกว่า ๆ นะครับ ในช่วงของเวลาการเปลี่ยนผ่านนั้นะครับ ก็จะมีข้อสงสัยข้อซักถามสิ่งต่าง ๆ เช่น การเดินทางเข้า-ออกจังหวัด หรือการเดินทางทางอากาศ เหล่านี้ นะครับ จะถูกนำมาชี้แจงโดยท่านชัยวัฒน์ ทองคำคูณ ปลัดกระทรวงคมนาคม นะครับวันนี้...”

(3 พฤษภาคม 2563)

ลำดับที่ 2 การให้ข้อมูลและชี้แจงรายละเอียด ขั้น

ตอนนี้บางครั้งคุณกลมกับลำดับที่ 1 โดยโฆษกจะให้ข้อมูลและชี้แจงรายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการแถลงในแต่ละวัน ในระหว่างการให้รายละเอียดโฆษณา ใช้วิธีการสื่อสาร 2 ประเภท ได้แก่ 1) การชี้แจงและรายงานสถานการณ์ และ 2) การแสดงความรู้สึกต่อสถานการณ์ โดยในระหว่างการแถลงข่าวในลำดับนี้ โฆษกฯ อาจให้ความรู้แก่ผู้สื่อข่าวนอกเหนือจากการชี้แจงและรายงานสถานการณ์ เนื่องจากต้องการให้เป็นกระบอกเสียงให้กับศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากนั้น โฆษกฯ ได้นำผู้สื่อข่าวเข้าสู่ลำดับที่ 3 ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 2

“...วันนี้ขออนุญาตไปที่เรื่องของการรายงานสถานการณ์เลยนะครับ วันนี้นับเป็นข่าวดีนะครับที่ตัวเลขลงมาเป็นเลข 3 นะครับ 3 ของกรณีที่เป็นรายใหม่ นะครับแล้วก็มีผู้ป่วยยืนยันสะสม 2,969 หายป่วยแล้ว 2,739 และเรื่องน่ายินดีอีกด้านหนึ่งก็คือไม่มีรายงานผู้เสียชีวิตเลยในวันนี้นะครับ...”

(3 พฤษภาคม 2563)

ลำดับที่ 3 การถามตอบ ในขั้นตอนนี้เป็นการผลิตเปลี่ยนแปลงบทบาทในการสื่อสาร โฆษกฯ จะสวมบทบาททรงเป็นคนตอบคำถาม ในขณะที่ผู้สื่อข่าวได้รับโอกาสให้เป็นคนถามคำถาม โฆษกฯ เป็นคนเชิญให้ผู้สื่อข่าวถามคำถาม การเปลี่ยนหัวข้อการสื่อสารด้วยการสลับไปสลับมาไม่มีการกำหนดล่วงหน้าว่าจะสื่อสารประเด็นอะไรขึ้นอยู่กับบริบทการสื่อสาร แต่จะเกี่ยวข้องกับการชี้แจงและรายงานสถานการณ์ในครั้งนั้น ๆ ในขั้นตอนนี้จะเห็นเทคนิคและวิธีต่าง ๆ ที่โฆษกฯ และผู้สื่อข่าวประยุกต์ใช้เพื่อให้การสื่อสารสำเร็จ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 3

ผู้สื่อข่าว: “...วันนี้เป็นวันแรกที่แอปไทยชนะ.com เริ่มใช้งานคิดว่าช่วยแก้สถานการณ์ช่วงนี้ได้อย่างไรบ้างครับ...”

โฆษกฯ : “...อย่าเรียกว่าแอปสลับ ต้องเรียกว่าเป็นแพลตฟอร์มของไทยชนะ.com เดียวผมจะมาบอกสถิติในตอนท้ายนะครับว่าตอนนี้มีกี่ร้าน ก็กิจกรรมที่เข้าร่วมแล้วนะครับ แพลตฟอร์มนี้มีทั้งเว็บไซต์ มีทั้งแอปพลิเคชัน เหล่านี้จะตามมาเราเลยเรียกว่าแพลตฟอร์มไทยชนะ นะครับ ในนี้จะมีการค้นหาร้านค้า มีการลงทะเบียนร้านค้าใหม่ มีการจัดการข้อมูลร้านค้า จิ้มเข้าไปวันนี้ผมอยากจะไปห้างไหนเนี่ยนะครับก็จะปรากฏขึ้นมาอยู่ในโทรศัพท์มือถือเราเลยนะครับ...”

(17 พฤษภาคม 2563)

ลำดับที่ 4 การยุติการแถลงข่าว เมื่อผู้สื่อข่าวไม่มีคำถามแล้ว โฆษกฯ จะนำการแถลงข่าวเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้าย โดยมีลำดับกระบวนการสื่อสาร คือ 1) การฝากข้อความทิ้งท้าย 2) การกล่าวขำ และ 3) การขอบคุณ ทั้งขอบคุณผู้สื่อข่าว ขอบคุณประชาชนทุกคนที่ร่วมกันปฏิบัติตามคำแนะนำของรัฐบาล รวมถึงขอบคุณการช่วยเหลือของทางภาครัฐและเอกชน การยุติการแถลงข่าวนี้อาจเป็นการยุติการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 4

“...ขอทิ้งท้ายด้วยคำว่าร่วมกันติดหมุ่แยกกันอยู่เรารอดนะครับ ผมเห็นหลาย ๆ คำที่เกิดขึ้นในโซเชียลที่ส่งกันมากมาย ขอให้ท่านส่งไปถึงพี่น้องประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของพวกเราทุก ๆ คนนะครับ ย้ำอีกครั้งว่า ร่วมกันเราติดหมุ่แยกกันอยู่เรารอดนะครับ ขอขอบคุณครับ...”

(29 มีนาคม 2563)

2. กลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19

การศึกษาวิธีการใช้ภาษาในการสื่อสารในการแถลงข่าว คือ การวิเคราะห์ลักษณะภาษากับบริบทในการสื่อสารของ โฆษกฯ ที่ใช้ในการให้ข้อมูล/ชี้แจงรายละเอียดสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากการศึกษาพบกลวิธีการใช้ภาษาทั้งหมด 4 กลวิธี ได้แก่

2.1 กลวิธีการเชื่อมโยงความระหว่างประโยค หมายถึง กลวิธีการแสดงความสัมพันธ์ทางความหมายของประโยคหรือข้อความที่ปรากฏต่อเนื่องกันที่โฆษกฯ ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ใช้ในการแถลงข่าว พบทั้งหมด 4 ประเภท ดังนี้

2.1.1 กลวิธีการเชื่อมโยงความแบบแสดงเหตุผล

ตัวอย่างที่ 5

“...มาตรการรองรับการไปสถานที่ชุมชน ตลาดนัด คือ การปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยการสวมหน้ากากตลอดเวลา ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ หรือถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรไปในที่ชุมชนเลย พฤติกรรมดังกล่าวมีความสำคัญ และนับเป็นชุดพฤติกรรมใหม่ที่ทุกคนควรให้ความสำคัญ เพื่อที่จะเข้าได้กับสถานการณ์การผ่อนปรน เพราะไม่เช่นนั้นแล้วการไปในสถานที่ที่มีคนแออัดอาจเป็นเหตุทำให้มีการติดเชื้อเพิ่มขึ้นได้ประเด็นนี้ นำเรียนไว้ด้วยนะครับ...”

(3 พฤษภาคม 2563)

จากตัวอย่าง เป็นกลวิธีการเชื่อมโยงความแบบการลำดับความโดยการแสดงเหตุผล เพื่อชี้ให้เห็นว่าเพราะเหตุใดจึงต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของรัฐบาล คือการปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยการสวมหน้ากากตลอดเวลา ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ หรือถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรไปในที่ชุมชนเลย โดยลักษณะการเชื่อมโยงความแบบนี้ไม่เพียงแต่ชี้แจงเหตุผลเท่านั้น แต่ยังมีแนวโน้มใจผู้ฟังด้วยการนำเสนอที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีเหตุผลมารองรับ

2.1.2 การเชื่อมโยงความแบบปัญหา-การแก้ไข

ตัวอย่างที่ 6

“...ปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นตอนนี้คือตัวเลขผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นจน State Quarantine ของแต่ละจังหวัดเริ่มไม่เพียงพอ วิธีการแก้ไขง่าย ๆ คือสำหรับคนที่ยังไม่มีอาการใด ๆ หรือยังสามารถ

ดูแลตัวเองได้ ให้รับยาและกลับไปกักตัวอยู่ที่บ้าน หลีกเลี่ยงการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เพื่อแก้ปัญหาในสัปดาห์นี้ไปก่อน...”

(19 เมษายน 2563)

จากตัวอย่าง เป็นกลวิธีการเชื่อมโยงความแบบปัญหา-การแก้ไข เป็นการลำดับเหตุการณ์โดยเริ่มเหตุการณ์จากการกล่าวถึงสภาพที่เป็นปัญหา จากนั้นจึงกล่าวถึงแนวทางแก้ไขและผลที่ตามมาซึ่งมักจะเป็นความพึงพอใจที่สามารถขจัดปัญหาไปได้ด้วยการปฏิบัติตามคำแนะนำของรัฐบาล

2.1.3 กลวิธีการเชื่อมโยงความแบบแสดงเงื่อนไข

ตัวอย่างที่ 7

“...การสร่งน้ำพระก็อย่าไปมุง ๆ พร้อมกันนะครับ จัดคิวเข้าไปนะครับ ภาชนะต่าง ๆ ที่สัมผัสกัน ก็ไม่ต้องใช้ซ้ำกันนะครับ อันนี้ถ้าเป็นการใช้ขันสร่งน้ำพระ ก็ต้องให้เป็นส่วนตัวก็ดีนะครับ จะเอาแก้ว ขัน หรืออะไรที่รดน้ำได้ ทำให้ติดนิสัยกันไว้ละครับ...”

(12 เมษายน 2563)

จากตัวอย่าง เป็นกลวิธีการเชื่อมโยงความแบบแสดงเงื่อนไข เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในตัวบทข้อความที่อยู่ต่อเนื่องกัน มีเหตุการณ์หนึ่งเป็นเงื่อนไขที่ทำให้อีกเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นในลักษณะเช่นนั้น โดยเหตุการณ์ที่เป็นเงื่อนไขจะมีค่าเชื่อมแสดงความสัมพันธ์แบบแสดงเงื่อนไขกำกับอยู่ในตัวบทข้อความ เช่น ถ้า.....ก็ ดังข้อความบางส่วนในตัวอย่าง อันนี้ถ้าเป็นการใช้ขันสร่งน้ำพระ ก็ต้องให้เป็นส่วนตัวก็ดีนะครับ จะเอาแก้ว ขัน หรืออะไรที่รดน้ำได้ ทำให้ติดนิสัยกันไว้ละครับ

2.2 กลวิธีการแทรกข้อมูลทางการแพทย์ และการวิจัย

กลวิธีการแทรกข้อมูลทางการแพทย์ และวิจัย คือ การต่อยอดว่าข้อมูลที่นำมาแถลงข่าวให้มีความน่าเชื่อถือ มีที่มาที่ไป และมีความสมเหตุสมผล ทำให้ผู้ฟังทราบถึงแหล่งข้อมูล ไม่เป็นการบอกกล่าวลอย ๆ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.2.1 การแทรกข้อมูลทางการแพทย์

การแทรกข้อมูลทางการแพทย์ คือ การต่อยอดว่าความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการแพทย์ เนื่องจากวาทกรรมดังกล่าวเป็นชุดความคิดที่ยอมรับว่ามาจากผู้เชี่ยวชาญผ่านการ “ทดลอง” “ตรวจสอบ” และ “พิสูจน์” แล้ว จากการศึกษาพบว่ามีวิธีการแทรกข้อมูลทางการแพทย์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 8

“.....องค์การอนามัยโลกได้เปิดเผยว่ากลุ่มอาการอีกเสบของอวัยวะหลายระบบ ทางกายแพทย์เรียกว่า เมตาซิสเต็มส์ อินแฟมมาทอรีซินโรม จะเกี่ยวพันกับโรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ โควิด-19 โดยจะทำให้เด็กต้องเข้าไอซียูอาการบางอย่างเนี่ย จะคล้ายกันกับโรคคาวาซากินะครับ แล้วก็โรคทอคซิกช็อกซินโรมนะครับ....”

(17 พฤษภาคม 2563)

2.2.2 การอ้างอิงข้อมูลทางการวิจัย

การอ้างอิงข้อมูลทางการวิจัย ทดลอง หรือผู้เชี่ยวชาญ คือ การอ้างอิงข้อมูลที่เป็นความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับความเชื่อถือและมีอิทธิพลต่อความเชื่อของคนในสังคม ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 9

“...ขณะที่องค์การอนามัยโลกหรือ WHO ก็กล่าวว่าการกำลังศึกษาวิจัยความเป็นไปได้ในการเกี่ยวพันเชื่อมโยงกันระหว่างโควิด-19 กับโรคที่ทำให้เกิดอาการอีกเสบในอวัยวะต่าง ๆ ซึ่งทำให้เด็ก ๆ ในยุโรปและสหรัฐอเมริกาเจ็บป่วยและเสียชีวิตเมื่อเร็ว ๆ นี้...”

(17 พฤษภาคม 2563)

2.3 กลวิธีการแทรกเรื่องเล่าประสบการณ์ ส่วนบุคคล

การแทรกเรื่องเล่าประสบการณ์ส่วนบุคคล คือ การสร้างความน่าเชื่อถือในแถลงข่าวจากประสบการณ์ส่วนบุคคลที่นำมาแทรกเพื่อต่อยอดข้อมูลที่แถลงข่าว ส่วนใหญ่เป็นถ้อยคำที่ขมมากกล่าวใหม่แบบตรง ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ชุดความคิดที่นำเสนอ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 10

“...ในฐานะที่ผมเป็นหมอเหมือนกันนะครับ เวลารักษาคคนไข้ไปก็ต้องดูว่าแต่ละวันเนี่ย เค้ามมีอาการเป็นยังไงนะครับ...”

(12 เมษายน 2563)

2.4 กลวิธีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ สถิติ กราฟ แผนภูมิ และตาราง

2.4.1 การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสถิติ คือ การนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมเอาไว้เป็นตัวเลขสำหรับใช้เปรียบเทียบหรืออ้างอิง เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ดังภาพตัวอย่าง

ภาพที่ 1

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสถิติ



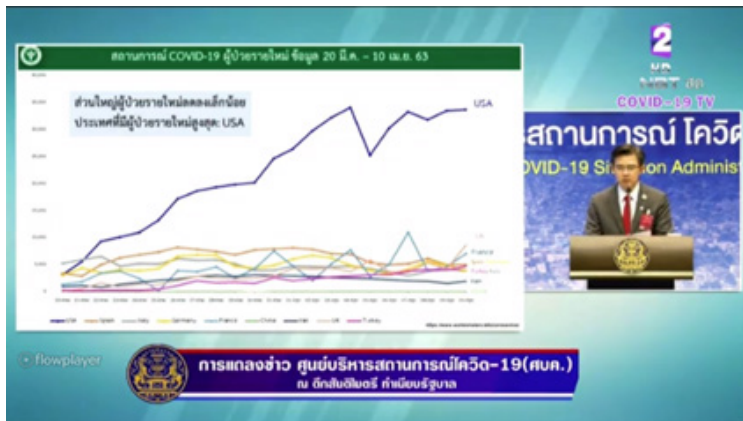
ที่มา: วันที่ 17 พฤษภาคม 2563

2.4.2 การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบกราฟ คือ การนำเสนอข้อมูลโดยใช้เส้น จุด หรือภาพ ประกอบการอธิบาย เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย เพราะการนำเสนอข้อมูลแบบนี้เป็นการ

แสดงความเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตัวหนึ่งเทียบกับความเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตัวอื่น ดังภาพตัวอย่าง

ภาพที่ 2

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบกราฟ



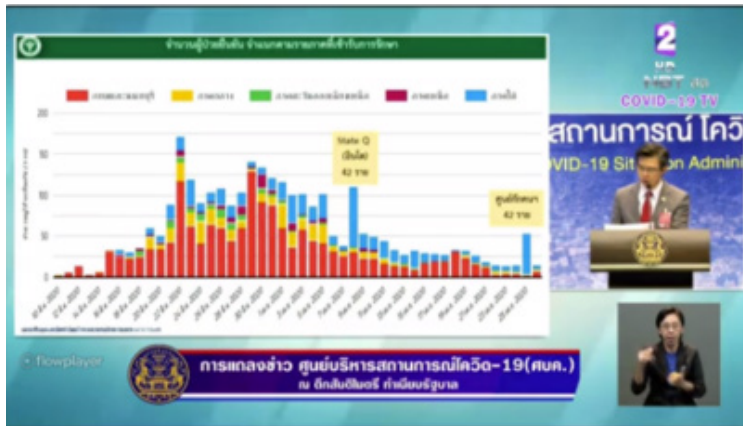
ที่มา: วันที่ 12 เมษายน 2563

2.4.3 การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนภูมิ คือ การนำเสนอข้อมูลโดยเขียนเป็นรูปสี่เหลี่ยมมุมฉากหลาย ๆ รูปเรียงกันตามแนวนอนหรือแนวตั้ง แล้วแต่ต้องการ รูปสี่เหลี่ยมมุมฉากแต่ละรูปนั้นมี ด้านกว้างเท่ากัน แต่ด้านยาวจะมีความยาว

เปลี่ยนไปตามขนาดของข้อมูล การนำเสนอแบบนี้มีประโยชน์คือ สามารถแปลความหมายของข้อมูลได้รวดเร็ว ละเอียด และเข้าใจง่าย สามารถเปรียบเทียบกันได้ ดังภาพตัวอย่าง

ภาพที่ 3

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนภูมิ



ที่มา: วันที่ 26 เมษายน 2563

2.4.4 การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง คือ การจัดข้อมูลให้อ่านง่าย เป็นระเบียบ นำไปใช้สะดวก และมีรายละเอียดข้อเปรียบเทียบต่าง ๆ ให้เห็นโดยเด่นชัด สามารถดูรายละเอียด

ที่ต้องการได้ง่าย รวมทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้ ดังภาพตัวอย่าง

ภาพที่ 4

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

ประเภท	จำนวน (ราย)
1. ผู้ป่วยใหม่ จากกรณีการเฝ้าระวังเชิงรุก	2
1.1 ผู้ป่วยใหม่จากผู้สัมผัสใกล้ชิด	-
1.2 ผู้ป่วยใหม่จากผู้สัมผัสใกล้ชิดในสถานที่สาธารณะ	2
2. ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล	-
3. ผู้ป่วยที่หายกลับบ้านแล้ว	-
4. ผู้ป่วยที่เสียชีวิต	1
รวม	3

ที่มา: วันที่ 3 พฤษภาคม 2563

2.5 กลวิธีการใช้ถ้อยคำแสดงความรู้สึก

การใช้ถ้อยคำแสดงความรู้สึก มีวัตถุประสงค์เพื่อเร้าอารมณ์ผู้ฟังให้สนใจและติดตามการนำเสนอ รวมถึงกระตุ้นให้ผู้ฟังรับสารอย่างได้รสรรมากขึ้น ตลอดจนต้องการชี้แจงความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวร่วมกับตัวบทที่กำลังสื่อสารทำให้ผู้ฟังมีอารมณ์คล้อยตามการนำเสนอ พบทั้งหมด 4 ประเด็น ดังนี้

2.5.1 ใช้ถ้อยคำที่มีน้ำเสียงจริงจัง เพื่อเป็นการแสดงความน่าเชื่อถือและจริงจังกับตัวบทที่กำลังสื่อสาร ดังตัวอย่าง ตัวอย่างที่ 11

“...ตัวเลขรวมของการติดเชื้อยืนยันไปอยู่ที่สิบสี่ล้านสี่แสนกว่านะครับ เพิ่มวันเดียวยังเป็นตัวหลักสองแสนกว่านะครับ สองแสนนะครับผมเน้นย้ำอีกทีนี่ง นี่คือวิกฤตของโลกที่ยังเป็นตัวเลขที่สูงมาก ๆ จากหลักหมื่นต่อวันเป็นหลักแสนต่อวัน ตอนนี้เป็นหลักสองแสนต่อวันนะครับ...”

(19 กรกฎาคม 2563)

2.5.2 ใช้ถ้อยคำที่มีน้ำเสียงวิตกกังวล เพื่อเป็นการแสดงภาวะทางอารมณ์ว่าสถานการณ์ที่กำลังสื่อสารนั้นน่าวิตกกังวล ต้องการให้ผู้ฟังสนใจและให้ความสำคัญกับตัวบทที่กำลังสื่อสาร ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 12

“...ผมขออนุญาตอย่างนี้นะครับว่า นำเรียนว่าพอดูตัวเลขของคนไทยเป็นอย่างนี้ แต่สถานการณ์ของทั่วโลกทำให้ผมไม่สบายใจ อยากให้ท่านติดตามชมต่อไปนะครับว่า ถึงแม้เรา

ดีแต่ถ้าสถานการณ์อื่น ๆ รอบข้างของประเทศของเรา เป็นอย่างอื่นที่ตัวเลขที่ยังน่ากังวลอยู่ นี่จะเป็นอย่างไร เดี่ยวจะบอกเหตุผลนะครับ...”

(12 เมษายน 2563)

2.5.3 ใช้ถ้อยคำที่มีน้ำเสียงโศกเศร้า เพื่อแสดงความจริงใจต่อเรื่องราวที่กำลังสื่อสาร เนื่องจากเนื้อหาที่มีความทุกข์โศกเสียใจอาลัยอาวรณ์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 13

“...ในรายที่ 38 เป็นผู้ป่วยชายไทยอายุ 44 ปีรับส่งต่อจากโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งนะครับ ก็ขอแสดงความเสียใจกับญาติของทั้ง 3 ครอบครัวนี้ด้วยนะครับ...”

(12 เมษายน 2563)

2.5.4 ใช้ถ้อยคำที่มีน้ำเสียงอ่อนคลาย เพื่อเป็นการลดความตึงเครียดของตัวบทที่กำลังสื่อสาร ดังตัวอย่างตัวอย่างที่ 14

“...วันนี้ขออนุญาตไปเรื่องของรายงานสถานการณ์เลย

นะครับ วันนี้เป็นข่าวดีนะครับที่ตัวเลขลงมาเป็นเลข 3 นะครับ 3 ของกรณีที่เป็นรายใหม่นะครับแล้วก็มีผู้ป่วยยืนยันสะสม 2,969 หายป่วยแล้ว 2739 และเรื่องน่ายินดีอีกด้านหนึ่งก็คือไม่มีรายงานผู้เสียชีวิตเลยในวันนี้ะครับ...”

(3 พฤษภาคม 2563)

ผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการสื่อสารกับกลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวได้ดังนี้

ตารางที่ 1

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการสื่อสารกับกลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าว

โครงสร้างการสื่อสารในการแถลงข่าว	กลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าว
ลำดับที่ 1 การเกริ่นนำ	กลวิธีการเชื่อมโยงความระหว่างประโยค กลวิธีการแทรกข้อมูลทางการแพทย์ และการวิจัย กลวิธีการแทรกเรื่องเล่าประสบการณ์ส่วนบุคคล กลวิธีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ สถิติ กราฟ แผนภูมิ และตาราง กลวิธีการใช้ถ้อยคำแสดงความรู้สึก
ลำดับที่ 2 การให้ข้อมูลและชี้แจงรายละเอียด	
ลำดับที่ 3 การถามตอบ	
ลำดับที่ 4 การยุติการแถลงข่าว	

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษา โครงสร้างการสื่อสารกับกลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวของ โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อโควิด-19 ได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. การวิเคราะห์โครงสร้างของการสื่อสารในการแถลงข่าว แสดงให้เห็นว่าการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควโรนา 2019 เป็นการสื่อสารที่แตกต่างจากการสื่อสารในลักษณะอื่น เนื่องจากโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ใช้โครงสร้างการสื่อสารในการแถลงข่าวครบ 4 ขั้นตอน ซึ่งไพโรจน์ วิไลนุช (2552: 172) ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผลการศึกษาว่า “การสื่อสารในการแถลงข่าวมี 4 ขั้นตอน โครงสร้างดังกล่าวส่งผลให้การแถลงข่าวกลายเป็นการแถลงข่าวหรือถูกนิยามว่าเป็นการแถลงข่าว ในขณะที่ไม่เรียกการสื่อสารในรูปแบบอื่นว่าเป็นการแถลงข่าว เพราะโครงสร้างของการสื่อสารแตกต่างไป ไม่ปรากฏเป็น 4 ขั้นตอนรวมทั้งมีระบบการผลัดเปลี่ยนกันพูดแตกต่างออกไป”

จากปรากฏการดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าการสื่อสารในการแถลงข่าวไม่ได้เป็นการถามมาแล้วตอบไปเท่านั้น แต่ถือเป็นการจัดการการสื่อสาร เพราะคู่สนทนาประยุกต์ใช้คำถามที่หลากหลายและเทคนิคการให้ข้อมูลและกลวิธีการใช้ภาษาในการตอบเพื่อให้การสื่อสารสำเร็จ

2. การวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาในการแถลงข่าวของ โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด -19 แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายหลักในการแถลงข่าวคือ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ป้องกันและควบคุมโรคแก่ผู้สื่อข่าว เพื่อให้ผู้สื่อข่าวร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับจุดประสงค์ในการแถลงข่าวที่ศูนย์สารสนเทศ กรมควบคุมโรคได้สรุปไว้ว่ามี 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกัน และควบคุมภาวะวิกฤติแก่ผู้สื่อข่าว 2) เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการสื่อสาร 2 ทาง โดยมีช่วงถาม-ตอบ เป็นช่วงสำคัญ 3) เพื่อให้ผู้สื่อข่าวเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง (เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพานิชย์, 2560: 8) โดยกลวิธีการใช้ภาษาที่ค้นพบทั้ง 5 กลวิธีล้วนตอบสนองเป้าหมายในการสื่อสารของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ที่ใช้

สื่อสารกับสาธารณชน

อย่างไรก็ตามการแถลงข่าวที่ดี ก็คล้ายกับการนำเสนอข่าวที่ดี ดังที่ กาญจนา แก้วเทพ, (2552: 115-116) ได้กล่าวไว้ว่า เนื้อหาสาระที่ดี ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และการนำเสนอข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา ยังถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำเสนอข่าวทุกยุคทุกสมัย

จากข้อค้นพบข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่าการศึกษาวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์เป็นการมองวาทกรรม (Discourse) เพื่อหาโครงสร้างของข้อความหรือถ้อยคำที่ปรากฏว่ากลุ่มคนที่มีอำนาจนั้นแสดงถึงอำนาจนั้นอย่างไร สร้างอิทธิพลครอบงำอย่างไร กลวิธีที่ใช้เป็นอย่างไร การวิเคราะห์จึงมีสองส่วน คือ ส่วนของการสร้างและส่วนของการรับรู้หรือผลที่เกิดขึ้น ในมุมมองของการสร้างมองจากระดับใหญ่ว่าคนที่มีความอำนาจเหนือกว่ามักเป็นผู้กำหนดวาทกรรม เช่นในกรณีของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 เป็นผู้กำหนดชุดความรู้แนวทางการปฏิบัติตัว โดยชุดความรู้จะมีความสัมพันธ์กับอำนาจ เมื่ออำนาจถูกสร้างโดยผู้มีอำนาจ ชุดความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นจึงเป็นความรู้ที่เกิดขึ้นเพื่ออำนาจ และสามารถดำรงอยู่ได้ด้วยอำนาจในชุดความรู้เดียวกัน ในขณะเดียวกัน ความรู้นั้นก็จะเข้าไปมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ที่อยู่ใต้อำนาจอย่างไม่มีข้อกังขา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุขควรจัดทำแผนการจัดการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ในภาวะการระบาดของโรคที่ชัดเจนและมีแนวปฏิบัติที่เข้าใจง่าย เพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยควรวางแผนให้ครอบคลุมทั้งแผนการดำเนินงาน และแผนโครงสร้างในการสื่อสารในการแถลงข่าวเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการแถลงข่าวทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงปริมาณประกอบด้วย เช่นควรศึกษาการรับรู้ของสาธารณชนต่อการแถลงข่าวของโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 เพื่อจะทำให้ทราบว่าการสื่อสารและกลวิธีที่ใช้ภาษาดังกล่าวมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงผู้รับสารมากน้อยเพียงใด และ

มีแนวทางใดบ้างที่จะทำให้การแปลงข่าวเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับสาร

2. ควรมีการศึกษาการสื่อสารในแปลงข่าวภาวะวิกฤตบริบทอื่น ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ การเงินการธนาคาร เพราะจะ

ทำให้ทราบถึงเทคนิคและวิธีการจัดการการสื่อสารระหว่างผู้แทนองค์กรและผู้สื่อข่าวที่แตกต่างกันออกไปตามภารกิจขององค์กรนั้น ๆ

บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ. (2552). *การวิเคราะห์สื่อแนวคิดและเทคนิค*. คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิมา อังคพณิชกิจ. (2554). สหบท: มุมมองใหม่ในการวิเคราะห์ภาษาและวาทกรรม. *วารสารภาษาและภาษาศาสตร์*. 29(2), 1-26.
- ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2556). *วาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ ตามแนวภาษาศาสตร์: แนวคิดและการนำมาศึกษาวาทกรรมในภาษาไทย*. โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพานิชย์. (2560). *แนวทางการสื่อสารเพื่อตอบโต้กับภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีภัยพิบัติธรรมชาติ (น้ำท่วม)*. ศูนย์สารสนเทศ กรมควบคุมโรค.
- ประไพพรรณ พึ่งฉิม. (2560). *ปริเฉทการแปลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย : การศึกษาเชิงปริเฉทวิเคราะห์และวิจัยปฏิบัติศาสตร์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทระดับบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ วิไลสุข. (2552). การวิเคราะห์การสื่อสารในระหว่งการแปลงข่าว. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 29(1), 158-175.
- สุจริตลักษณ์ ตีผดุง. (2557). บทสนทนากับการวิเคราะห์การสนทนาและการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสารภาษาและวัฒนธรรม*. 33(1), 81-97.
- Fairclough, N. (1995). *Media discourse*. Edward Arnold.
- Fairclough, N. (2010). *Critical discourse analysis: The critical study of language* (2nd ed.). New York: Longman.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. and Jefferson, G. (1974). *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*. In: Drew, P. and Heritage, J. (eds.), *Conversation Analysis: volume I Turn-Taking and Repair* (pp. 1-48). Sage Publication.