

# รูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา Communication Models of New Normal Lifestyles in Mueang Nakhon Ratchasima

สุชาดา น้ำใจดี<sup>1\*</sup> และวรรษชา เชื้อจันทิก<sup>2</sup>

Suchada Namjaidee<sup>1\*</sup> and Varatchaya Chueachanthuek<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<sup>2</sup>คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<sup>1\*</sup>Faculty of Management Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty and Humanities and Social Sciences, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Thailand

## ABSTRACT

**Background and Objectives:** The aftereffect of the Covid-19 pandemic sees humans adapting and changing their lifestyles and behaviors in regard to airborne disease transmission in ways that have never been seen before. These extraordinary lifestyle changes are also creating new forms of communication and social connection, along with the rapid changes in technological advancement. This qualitative research herein, aimed at studying the development of communication patterns and lifestyles changes amongst the people of Nakhon Ratchasima.

**Methodology:** In this qualitative research study, there were 75 main participants selected according to the inclusion criteria. They were divided into three groups as follows: (1) a group of government organizations, (e.g., chief executives or assigned persons), (2) a group of private organizations, (e.g., executives in charge of communications or assigned personnel), and (3) a group of citizens, which consisted of community leaders, (e.g., community leaders, sub-district headmen, and village health volunteers, including people in the area of local government organizations in Mueang, Nakhon Ratchasima). The research instrument was an interview which focused on the following four aspects: (1) message senders, (2) messages, (3) communication channels, and (4) message receivers. The interview form consisted of 62 items which were selected from the results of the Index of Item Objective Congruence (IOC) with an average of 0.50 or higher. The methods of data collection were group interviews and individual in-depth interviews. The data were analyzed, classified, interpreted, synthesized, and presented with an analytical description.

**Main results:** The research findings revealed that the group of senders sent messages regarding knowledge, understanding, symptoms and means of self-protection from Covid-19, which led to new normal lifestyles. The messages were sent to citizens, or receivers, through various communication channels. These include television media, newspapers, print media, radio broadcasting media, local audio media, internet media, social media, and personal media. The messages delivered ways to behave and reduce risk, including ways of thinking, learning, communicating, and best practices. In addition, new ways of managing one's life emerged. these included, for example, small group meetings via online systems, working from home, ordering consumables through online services, online banking transactions, and utilizing online teaching and learning systems.

**Discussion:** The sender, message, channel, receiver (SMCR) model allowed people to relate to one another and link roles in an integrated communication cycle, where there was an awareness of and consideration for differences in adapting to the new normal lifestyle. In addition, this communication model also emphasized working together to disseminate important information to relevant sectors at all levels so that they could prepare, protect, care for, follow up, and maintain both their health and public health in unison.

**Conclusion:** The use of social media platforms as a two-way communication channel for sending and receiving information is a response to the need for assistance. It also helps to appropriately increase interpersonal interactions during times when the population faces health and social problems.

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 21 April 2021  
Received in revised form  
23 August 2021  
Accepted 31 August 2021  
Available online  
7 June 2022

### Keywords:

COVID-19 Communication  
(การสื่อสารโรคติดต่อเชื้อโควิด 2019),  
Climate Change  
(การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ),  
Communication Information  
for Protecting Risk  
(ข้อมูลสื่อสารป้องกันความเสี่ยง),  
Emerging Diseases  
(โรคอุบัติใหม่),  
A New Normal Lifestyle  
Model  
(รูปแบบวิถีปกติใหม่)

\*ผู้เขียนที่ให้การติดต่อ

E-mail address: suchada.aei93@gmail.com

## บทคัดย่อ

**ที่มาและวัตถุประสงค์การวิจัย:** ภายใต้อาณัติขององค์การอนามัยโลกของโรคติดต่อทางอากาศ (โควิด-19) ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตที่มีพฤติกรรมเผยแพร่แบบอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน การใช้ชีวิตอย่างไม่ธรรมดาที่กำลังก่อให้เกิดรูปแบบการสื่อสารและการเชื่อมโยงทางสังคมใหม่ ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับความรวดเร็วทางเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารสำหรับพัฒนารูปแบบด้านการดำเนินชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของนครราชสีมา

**ระเบียบวิธีวิจัย:** การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 75 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มองค์กรภาครัฐ (ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย) กลุ่มองค์กรภาคเอกชน (ผู้บริหารที่ดูแลงานด้านการสื่อสารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย) และกลุ่มประชาชน (ผู้นำชุมชน เช่น ประธานชุมชน กำนัน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และประชาชนในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา) โดยมีแบบสัมภาษณ์ ที่แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งคัดเลือกค่าเฉลี่ยจากผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้จำนวน 62 ข้อไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกลุ่มและสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา จำแนก ตีความ สังเคราะห์ และนำเสนอด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

**ผลการวิจัย:** พบว่า กลุ่มผู้ส่งสารได้ส่งสารเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ อาการ และการป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จนนำไปสู่การดำเนินชีวิตผ่านช่องทางการสื่อสาร โดยใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อเสียงตามสายในพื้นที่ สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ และสื่อบุคคล ไปยังประชาชนซึ่งเป็นผู้รับสารได้นำมาปฏิบัติใช้เป็นวิถีคิด เรียนรู้ สื่อสาร ปฏิบัติ จัดการชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้น และช่วยลดความเสี่ยง เช่น การประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์ การทำงานจากที่บ้าน การสั่งซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคในระบบบริการออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงินในระบบธนาคารออนไลน์ และระบบการเรียนการสอนออนไลน์ เป็นต้น

**อภิปรายผล:** รูปแบบการสื่อสาร คือ SMCR ทำให้บุคคลเกิดความสัมพันธ์และเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่เป็นวงจรการสื่อสารแบบบูรณาการที่ชัดเจน ด้วยความตระหนักและคำนึงถึงความแตกต่างในการปรับตัวตามวิถีปกติใหม่ ก่อปรกับเน้นการทำงานที่ร่วมใจกันเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้กับภาคส่วนทุกระดับ เพื่อให้สามารถเตรียมพร้อม เตรียมตัว ปกป้อง ดูแล ติดตาม และรักษาสุขภาพ ทั้งของตนเองและส่วนรวมได้อย่างมีเอกภาพ

**บทสรุป:** การนำแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางในรูปแบบการรับส่งข้อมูลระหว่างกัน เป็นการตอบสนองความต้องการ การให้ความช่วยเหลือ และเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับปัญหาทางสุขภาพและทางสังคมได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

## บทนำ

องค์การอนามัยโลกคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2573 และ พ.ศ. 2593 ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะทำให้เกิดการตายเพิ่มขึ้น 250,000 รายต่อปี อันเนื่องจากภาวะทุพโภชนาการ มาลาเรีย ท้องร่วง และโรคจากความร้อน รวมทั้งได้คาดการณ์ค่าเสียหายด้านสุขภาพอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (ไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับด้านเกษตร น้ำ และสุขภาพอนามัย) ประมาณ 20-40 ล้านดอลลาร์ ในปี พ.ศ. 2573 (Department of Health, Ministry of Public Health, 2021) และโรคระบาดซึ่งเป็นที่คนทั่วโลกกังวลเป็นอย่างมาก เนื่องจากอุณหภูมิที่สูงขึ้นทำให้เชื้อโรคเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ผ่นวกกับการเดินทางที่สะดวกสบายทำให้การเชื่อมต่อจากทวีปสู่ทวีปสามารถเกิดขึ้นได้อย่างง่ายดายเช่นกัน และในช่วง

2 ทศวรรษที่ผ่านมา มีโรคมามากมายที่ไม่เคยรู้จักระบาดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความรุนแรงถึงระดับที่สามารถคร่าชีวิตคนได้ ขณะเดียวกัน โรคเดิม ๆ ที่เคยรู้จักและคิดว่าสูญหายไปแล้วกลับมาระบาดใหม่อีกครั้งด้วยความรุนแรงกว่าเดิม รักษายากขึ้นและคือยามากขึ้น โดยองค์การอนามัยโลกเรียกโรคเหล่านี้ว่า “โรคอุบัติใหม่” และ “โรคอุบัติซ้ำ” ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือ โรคติดต่อที่ครอบคลุมในวงกว้าง ก่อให้เกิดความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อชีวิตและระบบเศรษฐกิจ (Apiwat Kittana, 2023, p. 113) ดังเช่นเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีระดับความรุนแรงและอาการที่แตกต่างกันไปตามสภาพร่างกายและช่วงอายุของแต่ละคน ซึ่งเชื้อไวรัสนี้สามารถติดต่อกันได้ผ่านทางระบบทางเดินหายใจ ระบบทางเดินอาหาร ผ่านทางฝุ่นละอองขนาดเล็กที่มีเชื้อไวรัสปะปนอยู่ด้วย อันเป็นผลพวงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่นับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากการกระทำของมนุษย์ที่ต้องการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม ทำการผลิตด้วยการใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติบนโลก ซึ่งจากกระบวนการเหล่านี้ส่งผลให้สภาพแวดล้อมสามารถรักษาความสมดุลของตัวเองได้ลดลง ดังจะเห็นได้จาก การตัดไม้ทำลายป่า ทำให้เกิดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สูงขึ้น และการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ลดลงเช่นกัน ประกอบกับการที่มนุษย์ถูกล่าธรรมชาติมากขึ้น จึงเพิ่มความเสี่ยงต่อการพบเจอกับเชื้อโรคใหม่ ๆ มากขึ้น โดย Erin Lipp ศาสตราจารย์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งมหาวิทยาลัยจอร์เจีย ได้กล่าวไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีผลต่อการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโรค เพราะสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อเชื้อโรค ไม่ว่าจะเป็นเชื้อแบคทีเรีย ไวรัสและอื่น ๆ พาหะจะเป็นพวกแมลงและสัตว์อื่น ๆ และวิธีการแพร่กระจายของโรค (Seub Nakhasathien Foundation, 2020) ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการตกตะกอนของไอน้ำในอากาศยังเพิ่มโอกาสในการแพร่ระบาดของเชื้อโรคสู่มนุษย์ เช่นเดียวกับภาวะฝนตกหนัก น้ำท่วมหรือแม้แต่ภัยแล้งที่คาดว่าจะเกิดเพิ่มขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อน้ำดื่ม น้ำใช้ที่จะมีเชื้อโรคปนเปื้อนด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม เป็นที่แน่ชัดแล้วว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศนั้นสามารถเพิ่มความเสี่ยงต่อการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของเชื้อโรคในวงกว้างได้ (Panee, 2020)

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีสถานการณ์เริ่มการแพร่ระบาดกระจายตัวของผู้ติดเชื้อในเมืองอู่ฮั่น 50 ราย ของประเทศจีน ที่เดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐสิงคโปร์ ญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลีใต้ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐฝรั่งเศส เครือรัฐออสเตรเลีย มาเลเซีย แคนาดา ไต้หวัน ราชอาณาจักรเนปาล เขตปกครองพิเศษฮ่องกง และมาเก๊า โดยที่ไม่รู้ตัวว่าตนเองติดเชื้อของโรคระบาด ทำให้การกระจายตัวของเชื้อเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะเชื้อสามารถติดต่อจากคนสู่คน ทำให้องค์การอนามัยโลกต้องประกาศเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ และจัดให้เป็นโรคระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 ส่งผลให้นานาชาติซึ่งเป็นภาคีสมาชิกตื่นตัวออกมาตรการในการป้องกันที่หลากหลายผ่านการสื่อสารด้านสาธารณสุข รวมถึงมีการระดมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสุขภาพ เป็นการป้องกันและลดการแพร่ระบาดระหว่างประเทศ โดยในประเด็นดังกล่าวยังคงครอบคลุมถึงการยกระดับความเข้มงวดในสนามบิน ซึ่งหลายประเทศได้มีการสื่อสาร

ชี้แจงมาตรการการคัดกรองผู้โดยสารในสนามบิน รวมถึงการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการลดการแพร่ระบาดของพรมแดน ทำให้มีการกำหนดข้อจำกัดเกี่ยวกับการเดินทางและการค้าระหว่างประเทศ (Department of Health Service Support, Ministry of Public Health, 2020) สำหรับประเทศไทยพบผู้ป่วยรายแรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2563 (Manmana et al., 2020) เช่นเดียวกับจังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอัตราส่วนพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา กับจำนวนประชากรที่ค่อนข้างสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย ส่งผลต่อการมีภาวะความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสที่เรียกว่า โควิด-19 จากคนสู่คน

รัฐบาล ประชาชน สื่อมวลชน ผู้มีอิทธิพลทางความคิด และชุมชน มีบทบาทสำคัญในการป้องกันและสนับสนุนการจัดการแก้ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยการใคร่ครวญอย่างรอบคอบก่อนสื่อสารข้อความทางสื่อโซเชียลหรือช่องทางการสื่อสารอื่น ด้วยการใช้กลยุทธ์สำคัญที่เข้ามา มีบทบาทในการควบคุมการแพร่ระบาด คือ การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยการบริหารและการสื่อสารอย่างถูกต้อง หลีกเลี่ยง ทั้งนี้เพราะหัวใจสำคัญของการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือการเข้าถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ความเข้าใจ และมีข้อวิตกกังวลของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เป็นการช่วยลดภาวะความตระหนก เพิ่มความตระหนักและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน-ภายนอก ก่อน-ระหว่าง-หลัง การเกิดวิกฤตการณ์ รวมไปถึงการเตรียมการ วางแผน ด้วยวิธีการสื่อสารที่ดีและเหมาะสมตามช่วงเวลา จะทำให้เกิดการจัดการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ดังที่ Cooper (1932) ที่กล่าวว่า มนุษย์ใช้การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน จนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งการสื่อสารมีหน้าที่ในการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และหน้าที่ในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการทางสมองของมนุษย์ รวมทั้งการทำหน้าที่ในการกำกับพฤติกรรมของบุคคลให้แสดงออกอย่างเหมาะสม จึงทำให้ภาครัฐเร่งออกมาตรการต่าง ๆ และสื่อสารไปยังประชาชนในการป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ภายใต้แนวทางการดำเนินงาน “4 x 4 x 4” สถานีวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ ด้วยใจที่เป็นสุข” ดำเนินการสำรวจสุขภาพใจ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน เป็นต้นแบบพฤติกรรมสุขภาพ และร่วมสร้างมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชุมชน เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงกันยายน พ.ศ. 2563 ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่เข้าร่วมฟื้นฟูสุขภาพใจ จะได้รับการอบรมวิถีใหม่ (New Normal) ความรู้การปฐมพยาบาลทางใจ การคัดกรองสุขภาพจิต การใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต และแอปพลิเคชัน “พื้นที่ภัย” เพื่อให้การประเมินคัดกรองสุขภาพจิตแก่พี่น้องประชาชน วิธีการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมแต่ละครัวเรือนที่ตนดูแล หรือโทรศัพท์พูดคุย หากพบประชาชนที่มีอาการเครียด ซึมเศร้า ความเสี่ยงที่จะฆ่าตัวตาย หรือมีปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ อสม. ก็จะทำให้ความช่วยเหลือในการดูแลจิตใจเบื้องต้นตามหลักการปฐมพยาบาลทางใจเบื้องต้นก่อนประสานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือโรงพยาบาลในพื้นที่ พร้อมติดตาม แบ่งปัน สื่อสาร ช่วยเหลือแนะนำ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประเมินผลผลิต ผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดการขับเคลื่อนสู่ตำบลวิถีชีวิตใหม่ปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

2019: ชุมชนสุขภาพ สุขใจ สุขเงิน (Department of Health Service Support, Ministry of Public Health, 2020)

ด้วยเหตุนี้ การรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะชำระรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงในอดีต ทำให้คำว่า วิถีปกติใหม่ ถูกนำมาใช้ในยุคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยจะเกิดขึ้นและกลายเป็นความปกติในรูปแบบใหม่หลังจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หดหายไป ด้วยการนำรูปแบบการสื่อสารตามทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ของ Lasswel (1948) โดยการอธิบายให้เห็นได้ว่ากระบวนการสื่อสารของมนุษย์ด้วยคำถาม 5 ประเด็น คือ ใคร (Who) คือผู้ส่งสารบ้าง กล่าวถึงสาร (Message) อะไร ในช่องทางใด (In which channels) ด้วยสื่ออะไร (Media) ส่งถึงใคร (To Whom) ที่เป็นผู้รับสาร (Receiver) พร้อมด้วยผลอะไร (With what effect) ที่เกิดผลลัพธ์ (Effect) และแนวคิดการสื่อสารความเสี่ยง ที่เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร หากผู้ส่งสารมีระดับความน่าไว้วางใจสูง ผู้รับสารจะยินดีปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่คุณผู้ส่งสารแนะนำ หรือแม้กระทั่งยินดีที่จะยอมรับความเสี่ยงมากขึ้น หรือยอมให้ผู้รับสารมาเป็นผู้ควบคุมการจัดการความเสี่ยงนั้นแทนตน ในทางกลับกันหากผู้รับสารรู้สึกว่าผู้ส่งสารมีระดับความน่าไว้วางใจต่ำ ผู้รับสารจะไม่เชื่อถือข้อมูลความเสี่ยงจากผู้ส่งสารผู้นั้นและมีแนวโน้มไม่ไว้วางใจในผู้ส่งสารมากยิ่งขึ้นด้วย (Walaski, 2011) ซึ่งเหมาะสำหรับบริบทที่จำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารระดับชุมชนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นทฤษฎีการสื่อสารดั้งเดิมและมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมกับการนำมาใช้พัฒนาการสื่อสารสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมพื้นที่มีองในต่างจังหวัดได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการหาแนวทางในการสื่อสารสำหรับประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ได้เกิดการเฝ้าระวังและป้องกันตนเองอย่างรอบคอบ ด้วยการออกแบบตัวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่เป็นสาเหตุของการปรับตัวให้ผู้รับสารเข้าใจได้อย่างเหมาะสม สามารถเตรียมการรับมือและปรับตัวให้เตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ทำให้สามารถพยากรณ์โอกาสการเกิดปัจจัยเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย และเสียชีวิต ทั้งยังสามารถใช้ชีวิตและดำรงเผ่าพันธุ์ของตนให้อยู่ได้อย่างปกติสุขต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์

ศึกษาการสื่อสารสำหรับพัฒนารูปแบบด้านการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของชนเมืองนครราชสีมา

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่เขตการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 5 แห่ง จากการเลือกพื้นที่ของประชากรที่อาศัยอยู่หนาแน่น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับมาก (ตั้งแต่ 30,000 คนขึ้นไป) จำนวน 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา ระดับปานกลาง (20,000-29,000 คน) จำนวน 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง และเทศบาลตำบลห้วยทะเล และระดับน้อย (10,000-19,999 คน) จำนวน 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลจอหอ และองค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย (The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, 2020)

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของคนเมือง นครราชสีมา ด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร โดยทำการศึกษามูลสารสนเทศจากเว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยา และ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Department of Environmental Quality Promotion, 2016; Meteorological Department, 2020) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ได้แก่ ภัยพิบัติต่าง ๆ ภัยพิบัติ ด้านโรคระบาด และโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสโควิด-19 และโรคระบาดที่เกิดจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยที่มีการระบาด แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ยังไม่ได้เข้ามาในประเทศไทย ช่วงที่เกิดการระบาดในประเทศไทย และช่วงที่ทางภาครัฐผ่อนปรน ศึกษาองค์ประกอบหลักของการสื่อสารทั้ง 4 องค์ประกอบ (Berlo, 1960) ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และผู้รับสาร

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ดำเนินโครงการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนพฤษภาคม 2564

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เริ่มด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่เน้นศึกษาทำความเข้าใจบนพื้นฐานจากสภาพความเป็นจริงของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่อาศัยอยู่ในเมืองนครราชสีมา ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อหาข้อค้นพบไปเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร แบ่งวิธีการดำเนินงานการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของคนเมืองนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการศึกษาข้อมูลตามขอบเขตด้านเนื้อหา นำมาสังเคราะห์สรุปสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวม 62 ข้อ ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร 18 ข้อ ด้านสาร 13 ข้อ ด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ 14 ข้อ และด้านผู้รับสาร 17 ข้อ โดยผ่านการพิจารณาให้คะแนนพร้อมข้อเสนอแนะแล้วนำมาประมวลผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 ขึ้นไปเรียบร้อยแล้ว พร้อมกับลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับชุมชนทั้ง 5 เขตพื้นที่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของคนเมืองนครราชสีมา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ประกอบหลักทางการสื่อสารทั้ง 4 องค์ประกอบ

ระยะที่ 2 การสื่อสารสำหรับพัฒนารูปแบบการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์การคัดเลือกจำนวนทั้งสิ้น 75 คน โดยมีเกณฑ์คุณสมบัติจำแนกเป็นกลุ่มตามพื้นที่ ดังนี้

2.1.1 กลุ่มองค์กรภาครัฐ โดยการคัดเลือกผู้ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวมจำนวน 15 คน ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครราชสีมา โดยให้รหัสข้อมูล (Coding) คือ PA1-PA15

2.1.2 กลุ่มองค์กรภาคเอกชน โดยการคัดเลือกผู้ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 3 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวมจำนวน 15 คน ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาเก็ต และบริษัทเงินเจริญ วันเจริญ จำกัด (KCTV) โดยให้รหัสข้อมูล (Coding) คือ PB1-PB15

2.1.3 กลุ่มประชาชน โดยการคัดเลือกผู้ที่เป็นผู้นำชุมชน (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และประธานชุมชน) และประชาชน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่กำหนดไว้รวมจำนวน 45 คน โดยให้รหัสข้อมูล (Coding) คือ PC1-PC45

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในระยะที่ 1

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วยการสอบถามเกี่ยวกับบริบททั่วไปของชุมชนและสภาพทั่วไปในการดำเนินชีวิต วิถีชีวิตของคนในชุมชน ความสัมพันธ์ของคนในชุมชน และประเด็นเรื่องการสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และผู้รับสาร ที่จะเข้าไปพัฒนาการดำเนินชีวิตในรูปแบบวิถีปกติใหม่ ซึ่งนำไปสู่การดำเนินชีวิตในรูปแบบวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมา ด้วยการสัมภาษณ์แบบกลุ่มกับกลุ่มองค์กรภาครัฐและกลุ่มองค์กรภาคเอกชน และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มประชาชน

2.4 การตรวจสอบข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) จากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยการแจกแจง จัดหมวดหมู่จำแนกตามประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้ผ่านการพิสูจน์ว่าข้อมูลนั้นผ่านการสกัดและมีความถูกต้อง

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล ด้วยการตีความวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกตีความข้อมูล (Interpretation) การสังเคราะห์ข้อมูล (Data Synthesis) (Ritchie & Lewis, 2003) โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเป็นแนวทางในการอธิบายปรากฏการณ์และสรุปตามวัตถุประสงค์และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์แบบกลุ่มเชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 75 คน เพื่อศึกษาการสื่อสารสำหรับพัฒนารูปแบบการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของคนเมืองนครราชสีมา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เกี่ยวกับการนำองค์ประกอบการสื่อสาร ทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร มาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบการสื่อสาร 7 รูปแบบ ประกอบด้วย การสื่อสารภายในตนเอง การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มย่อย การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารสาธารณะและการสื่อสารมวลชน ด้วยการนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับกระบวนการสื่อสาร ความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ การสื่อสาร ที่เน้นการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้เพื่อให้เกิดการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับโรคระบาดของมนุษย์ไปสู่การดำเนินชีวิตในรูปแบบวิถีปกติใหม่ 3 ด้าน ได้แก่ ความตระหนักด้านสุขอนามัยแบบความปกติใหม่ ด้านพฤติกรรมกรรทานแบบปกติใหม่ และด้านการเตรียมตัวแบบปกติใหม่ ได้อย่างสมบูรณ์ ดังต่อไปนี้

### 1. องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1.1 ผู้ส่งสาร (Sender) ที่สำคัญคือ รัฐบาลซึ่งกำหนดนโยบายใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ภาวะวิกฤติระบาดใหญ่ (Pandemic) โดยมีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) และเน้นด้านการส่งสารที่เป็นสาระสำคัญ คือ การแถลงข่าวที่ข้อมูลทุกอย่างต้องเป็นเรื่องใหม่ ที่ได้รับการยืนยันจากส่วนกลางแล้วนำมาเผยแพร่ขยายผลเป็นมาตรการ การป้องกัน การปฏิบัติตัวตามรูปแบบวิถีปกติใหม่

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์ประชาสัมพันธ์จังหวัดนครราชสีมา ในฐานะผู้ส่งสาร สามารถสรุปได้ ดังนี้

“เมื่อเป็นเรื่องใหม่เราจึงยึดส่วนกลางเป็นหลัก แล้วนำข่าวสารจากส่วนกลางและระดับจังหวัด เอามาขยายผล เพื่อนำเอาข้อมูลในจังหวัดมาเผยแพร่ให้พี่น้องประชาชนในจังหวัดได้รับทราบครับ เขาก็จะได้รับข้อมูล 2 ทาง” (PA1, personal interview, October 10, 2020)

1.2 สาร (Message) เน้นข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ เหตุการณ์ และข้อมูลและนโยบายจากระดับประเทศ ในเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เริ่มด้วยที่มาของโรคนี้ อาการ การป้องกันตัว จนนำไปสู่การมีชีวิตในรูปแบบวิถีปกติใหม่ เช่น การรักษาระยะห่างทางสังคม การมีวิถีปฏิบัติตัวจนเป็นนิสัย ไม่ว่าจะเป็นการใช้หรือสัมผัสสิ่งที่มีผู้ใช้ร่วมกันหลายคนในที่ทำงานและตามที่สาธารณะ วิธีการใส่และทิ้งหน้ากากอนามัยอย่างถูกวิธี เป็นต้น ข้อมูลมาตรการตั้งจุดคัดกรองด้วยการวัดอุณหภูมิ การลงชื่อ-นามสกุล พร้อมเบอร์โทรศัพท์ และล้างทำความสะอาดมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ข้อมูลการแจ้งรายละเอียดของผู้ติดเชื้อ ผู้เสียชีวิต ผู้ที่รักษาหายและผู้ที่กำลังรักษาอยู่ ในพื้นที่ การให้ข้อมูลทางสถิติของผู้เสียชีวิตและผู้ติดเชื้อเพิ่ม รวมไปถึงการส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากการรับผิดชอบข้อมูลด้านสุขภาพ และสายด่วนศูนย์โควิด-19 โทรฯ 081-2655604 ตลอด 24 ชั่วโมง และ 044-465010-4 ต่อ 440 ในเวลาราชการ ส่งผลให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญนำไปสู่การปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัด ที่มีเนื้อหาสั้น ๆ และเข้าใจง่าย โดยส่วนใหญ่สารที่รับเข้ามาจะเน้นเรื่องของความน่าเชื่อถือ (Trust) ความไว้วางใจ และความโปร่งใสในการไม่ปิดบังข่าวสาร (Transparency) เน้นข้อมูลมากกว่าค่าตัวเลขทางสถิติ สร้างความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากทั้งคนในองค์กรและประชาชน

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์หัวหน้างานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครนครราชสีมา ได้กล่าวถึงสารสามารถสรุปได้ ดังนี้

“เราตื่นตัวรับนโยบาย และคำสั่งที่ได้รับด้วยความรวดเร็ว แม้แต่การซื้อ หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ หรือการผลิตเจลล้างมือเพื่อจัดส่งและแจกจ่ายไปยัง โรงเรียนต่าง ๆ ได้เร็วไวมาก และยังมีบริการข้อมูลการแจ้งรายละเอียดของผู้ติดเชื้อ ผู้เสียชีวิต ผู้ที่รักษาหายและผู้ที่กำลังรักษาอยู่ ในพื้นที่ของเทศบาลด้วย” (PA3, personal interview, October 10, 2020)

1.3 ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channels or Media) ที่นำมาใช้เป็นช่องทางการส่งสารไปยังผู้รับสารที่สำคัญ ประกอบด้วย

1.3.1 สื่อวิทยุโทรทัศน์ โดยเน้นการนำเสนอในเรื่องวิธีการปฏิบัติตนเองเพื่อลดการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยการแถลงข่าวผ่านช่องทางโทรทัศน์ที่เป็นสื่อกระแสหลักและเคเบิลทีวี

1.3.2 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ข่าวประกาศ ด้วยการใช้เทคนิคการทำอินโฟกราฟิกให้น่าสนใจและจัดพิมพ์ลงไปในป้ายประกาศหรือป้ายไว้นิต

1.3.3 สื่อวิทยุกระจายเสียง ให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดรายการเสียงตามสาย (Public Broadcasting) มีการทำวิดีโอคลิป (VDO Clip) ที่เกิดจากการอ่านจากแผ่นพับ (Brochure) ซึ่งมีการแถลงข่าวผ่านทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงอีก 40 สถานี ทั้งทั้งจังหวัดนครราชสีมา โดยเน้นรายการวิทยุที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และบางรายการมีการส่งสารเป็นภาษาโคราชที่เป็นภาษาถิ่น

1.3.4 สื่อที่เป็นคลิปวิดีโอ นายสายด่วน 1132 แบบมีผู้แสดงเป็นกราฟิกแอนิเมชัน โดยการสาธิตวิธีการล้างมือ โดยใช้เสียงพูดเป็นภาษาโคราชที่เป็นภาษาถิ่น เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความใกล้ชิดกับบุคคลในชุมชน

1.3.5 สื่อกลางแจ้ง หรือสื่อนอกสถานที่ ด้วยการจัดทำป้ายคัดเอาท์ ป้ายอิงค์เจ็ท (Outdoor Media) ติดตามจุดที่สำคัญ คือ ตามสี่แยกใหญ่ ตามเขตชุมชนที่มีสถานี่ราชการ สถาบันการศึกษาที่สำคัญตั้งอยู่ตามหน้าชุมชนของทุกเขตที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา

1.3.6 สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยการใช้การพูดคุยในแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ เช่นการแถลงข่าวอัปเดตข้อมูลและการรณรงค์ตลอดเวลาตามช่องทางการสื่อสารผ่าน LINE, Facebook, Facebook Fan Page, Line Official, Instagram, YouTube, QRcode เป็นการส่งสารด้วยวิธีการสร้างเนื้อหาหรือ Content ที่น่าสนใจและกำลังเป็นที่นิยม

1.3.7 สื่อบุคคล ที่ใช้การพูดคุย การปรึกษาหารือ ทั้งในครอบครัวแบบซึ่งหน้า การพูดคุยผ่านโทรศัพท์ และเป็นลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยการส่งสารต่อไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น กำป็น บ้านแท่น ศิลปินแห่งชาติ สาขาเพลงพื้นบ้าน ซึ่งถือเป็นสื่อบุคคลที่สำคัญคนหนึ่งของคนโคราช ที่ให้ความร่วมมือในการใช้ช่องทางสื่อวิทยุกระจายเสียงส่งสารเพื่อให้ความรู้เรื่องโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย นอกจากนี้ สื่อบุคคลส่วนใหญ่จะใช้วิธีการประชุมเพื่อหารือถึงสถานการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤติด้าน

โรคระบาดที่เกิดขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยหน่วยงานสำคัญในหลายภาคส่วน รวมทั้งประชาชนชุมชน กำนัน และอาสาสมัครสาธารณสุขลงพื้นที่เพื่อพบปะกับคนในชุมชนเพื่ออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1.3.8 สื่อกิจกรรม โดยการออกไปทำกิจกรรม ลงพื้นที่ภาคสนาม ให้ความรู้ ตรวจสอบและคัดกรองสุขภาพ พร้อมนำหน้ากากอนามัยไปแจกให้กับประชาชน

1.3.9 สื่อที่อยู่นอกสถานที่หรืออยู่บริเวณสาธารณะ จะอยู่นอกตัวอาคาร มักอยู่ตามจุดที่เป็นสี่แยกใหญ่ ที่ทุกคนสามารถเห็นได้ชัด รวมทั้งเป็นจุดศูนย์รวมที่รถสามารถสัญจรผ่านไปมา มีการใช้ข้อความที่ต้องการจะสื่อสารกับกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้รับสารได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา และสามารถรับรู้และทำความเข้าใจได้ง่ายใส่ใจกับคนทุกกลุ่มในเขตเมืองนครราชสีมา

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์ประชาชนมูลนิธินักข่าวนครราชสีมา หัวหน้าฝ่ายข่าวและรายการสถานีโทรทัศน์เคเบิลทีวี (KCTV) ให้ข้อมูลด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ สามารถสรุปได้ ดังนี้

“เราใช้ทั้งการพูดคุยกัน ใช้วิทยุ โทรทัศน์เคเบิลทีวี และหอกระจายข่าวชุมชน ซึ่งรับเนื้อหาจากงานประชาสัมพันธ์ และข้อมูลจาก สสจ. มีการออกไปทำกิจกรรมแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ให้กับประชาชนและสร้างข้อมูลแจ้งผ่านทางใช้ LINE, Facebook, Facebook Fan Page, Line Official, Instagram, YouTube, QRcode ให้นำสนใจด้วย” (PB1, personal interview, October 18, 2020)

1.4 ผู้รับสาร (Receiver) เป็นบุคคลหรือกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานภายในเทศบาลทั้ง 4 แห่ง อาทิ เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลหัวทะเล เทศบาลจอหอ เทศบาลโพธิ์กลาง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 1 แห่ง คือองค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง นครราชสีมา สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครราชสีมา ผู้รับสารที่เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรที่ประกอบไปด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมทั้งคนในชุมชนที่อยู่ในเขตปกครอง

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการตลาด ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลพลาซ่า นครราชสีมา ให้ข้อมูลด้านผู้รับสาร สามารถสรุปได้ ดังนี้

“เราจะแบ่งทีมเป็นทีม A และทีม B ในการมาทำงานทีมไหนที่มีกลุ่มเสี่ยงในติดเชื้อ โควิดจะได้มีการพักการทำงานกักตัวก่อน 14 วัน และอีกทีมจะได้มาทำงานได้ ช่วงแรกจะแบ่งพื้นที่กันอยู่เลยครึ่งทีม A จะอยู่ในออฟฟิศ ทีม B อยู่ด้านบนห้องคอมมิวนิตีซึ่งเป็นห้องใหญ่ แบ่งการทำงานเลย แล้วก็สองทีมนี้ห้ามเจอกันห้ามพูดคุยกัน เราก็จะประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่ในการดูแลลูกค้าว่าตรงประตูในการสแกนคิวอาร์โค้ด ไทยชัชชนะ รวมไปถึงผู้บริหารของเราก็มีการแจกแอมสและเจลล้างมือให้กับตัวพนักงาน แล้วก็ให้ว่าป้องกันตัวเองตลอดเวลา สำหรับลูกค้าจะต้องสแกนไทยชนะเข้าออกทุกครั้งในการเข้าศูนย์การค้าที่ดีหรือว่าในส่วนเข้าในช้อปต่าง ๆ ของร้านค้าก็ดี แล้วก็มีส่วนร่วมในการสแกนของร้านค้านั้น ๆ ด้วย รวมถึงมีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย การบริการปั๊มเจลล้างมือ โดยใช้เท้าเหยียบแผ่นตัวเครื่องปั๊ม

เจลล้างมือ แล้วยังมีเจลล้างมือตามเคาน์เตอร์ของร้านครับ มีเฟสซิลด์ป้องกันการสนทนาของลูกค้า มีเคาน์เตอร์ซิลด์เป็นแผ่นใส ๆ ตามร้าน ตามเคาน์เตอร์คิดเงิน ในส่วนของร้านอาหารให้นั่งห่างกัน บางร้านให้นั่งโต๊ะละท่าน และมีการแจกเจลแอลกอฮอล์เจลล้างมือ และพูดประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าระมัดระวังและใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางร้าน ได้จัดเตรียมไว้อย่างเคร่งครัดด้วย” (PB5, personal interview, October 24, 2020)

แสดงให้เห็นได้ว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือเข้าไปช่วยสื่อสารในภาวะวิกฤติที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคอุบัติการณ์ใหม่ที่เน้นการทำงานร่วมกันเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญกับทุกภาคส่วนตามช่องทางสื่อสารทุกช่องทาง เชื่อมโยงความร่วมมือเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง ได้อย่างเป็นเอกภาพ

## 2. รูปแบบการสื่อสาร มีดังนี้

2.1 รูปแบบการสื่อสารภายในตนเอง (Intrapersonal Communication) มีการจัดรูปแบบการสื่อสารด้วยการนำมาเผยแพร่ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในหน่วยงานและประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพเรื่องโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คืออะไร มีอาการอย่างไร และการป้องกันอันตรายจากโรคนี้ จนนำไปสู่การปฏิบัติตัวในรูปแบบชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ โดยผู้ส่งสารที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำชุมชนเมื่อได้รับสารในเรื่องนี้มา จะมีการคิดทบทวนสารที่ได้รับ แล้วนำมาคิดวิเคราะห์และวางแผนสำหรับเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์กับการแพร่ระบาดของโรคร้ายและให้สามารถปฏิบัติตนในรูปแบบวิถีปกติใหม่ได้ และเพื่อถ่ายทอดให้ทั้งบุคคลภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กรได้รับรู้

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มีลักษณะการสื่อสารระหว่างคนสองคนหรือมากกว่าสองคน โดยมีระยะห่างทางกายภาพจะใช้ประสาททั้งห้า ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย และปฏิกิริยาตอบสนองแบบปัจจุบันทันที โดยใช้รูปแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ที่ช่วยกระตุ้นให้คนในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการกระทำในเรื่องการปฏิบัติตนตามรูปแบบวิถีปกติใหม่ได้เป็นอย่างดี โดยหากคนในชุมชนในฐานะผู้รับสาร (Receiver) มีข้อสงสัยสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำการสอบถามได้ทันที นอกจากนี้ การจัดอบรมก็ทำให้เกิดการเข้าไปมีส่วนร่วมพูดคุยแจ้งข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลและป้องกันตนเองจากโรคระบาดชนิดนี้ด้วยความเป็นกันเอง ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้สึกใกล้ชิดและเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้อย่างเคร่งครัด โดยที่ในขณะที่ลงพื้นที่และเข้าไปพบกับคนในชุมชนด้วยการสื่อสารภาษาถิ่น (Dialect) สามารถดึงดูดใจให้คนปฏิบัติตามคำแนะนำด้วยใจได้อีกช่องทางหนึ่งด้วยเช่นกัน

จากการสัมภาษณ์ประธานชุมชนท่าสุระเบญจรงค์ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถสรุปได้ ดังนี้

“ทางชุมชนเราได้แบ่งงานให้กลุ่ม อสม. ไปแจ้งข่าวสารและทำการคัดกรองเบื้องต้นให้กับคนในชุมชน และยังใช้เสียงตามสายซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ชิดกับคนในชุมชน มีอะไรก็จะกระจายข่าวสารผ่านเสียงตามสาย

และสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย ก็จะทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ และปฏิบัติตัวตามเพื่อป้องกันตนเองจากโควิด-19” (PC1, personal interview, November 7, 2020)

2.3 การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small Group Communication) เป็นการสื่อสารภายในกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องจำนวนหนึ่งเท่านั้น เพื่อหาแนวทางในการควบคุมโรคภัยนี้ร่วมกัน รวมทั้งการวางแผนรับมือเพื่อทำการสื่อสารไปยังคนที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร และประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับทราบเพื่อเป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน โดยใช้รูปแบบการสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) ซึ่งเป็นการจัดการประชุมที่สามารถพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยตรงและทั่วถึง ช่วยกระตุ้นให้สมาชิกในที่ประชุมสร้างสรรค์ความคิดกันออกมา เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมกันหาทางป้องกันตนเอง รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ ทำให้ต้องมีการเว้นระยะห่างทางสังคมด้วยการจัดการประชุมออนไลน์ผ่าน Google Meet หรือ Zoom Meeting ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถพูดคุยโต้ตอบกันได้โดยตรงและทั่วถึง และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ เช่นการใช้ Facebook และ Line ในการสื่อสารภายในกลุ่มย่อย

2.4 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) มีการเชิญทุกภาคส่วนรวมถึงประชาชนเข้าร่วมประชุมเพื่อร่วมรับฟังข้อมูล เรื่องราวและความรู้เกี่ยวกับโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการประชุมผ่าน Google Meet, Zoom Meeting และการมอบหมายงานผ่านแอปพลิเคชัน Line, Facebook

2.5 การสื่อสารองค์กร (Organization Communication) เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับในองค์กร เน้นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกในองค์กร เพื่อปฏิบัติภารกิจพิเศษเรื่องเหตุการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีการแบ่งลำดับขั้นของความรับผิดชอบและการบังคับบัญชา ซึ่งมีการเน้นย้ำในการปฏิบัติตนเองอย่างเคร่งครัด

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาดศูนย์การค้าเดอะมอลล์นครราชสีมา ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร สามารถสรุปได้ ดังนี้

“เราทำการสื่อสารภายในให้พนักงานเราทุกอย่างตามมาตรการและการดูแลตัวเองก่อนที่เปิดห้าง สิ่งที *The Mall* ทำก็คือให้พนักงานไปตรวจร่างกายทุกอย่างที่เกี่ยวกับลมหายใจเกี่ยวกับปอดและต้องมีใบรับรองแพทย์มายืนยันรับรองก่อนที่เริ่มปฏิบัติงาน มีการอบรมพนักงานก่อนที่จะเริ่มเปิดห้าง โดยจัดเป็นวัน ๆ พนักงานห้างพนักงาน *PC* ก็คือคนที่ขายของประจำบูธ *BA* ก็คือดูแลเรื่องของเครื่องสำอางทุกคนจะต้องผ่านการอบรมมาส่งใบตรวจร่างกายใบรับรองแพทย์เรียบร้อยแล้วผ่านการอบรมเข้าประจำจุดพื้นที่ขาย” (PB2, personal interview, October 24, 2020)

2.6 การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) ใช้ลักษณะการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารกับคนในชุมชน ในรูปแบบการจัดกิจกรรม การสาธิต การนำเสนอคลิปวิดีโอแนวโคราสู้โควิดผ่าน YouTube โดยใช้ภาษาโคราชนิยมบูรณาการร่วมกับสื่อมวลชนท้องถิ่น ด้วยระบบออนไลน์เป็นหลัก เป็นการปรับทัศนคติในการดำเนินชีวิตในภาวะวิกฤติที่เป็นความเสี่ยงด้านสุขภาพจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ

ไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้าใจถึงมาตรการการป้องกันและสามารถปฏิบัติตัวในการเข้าพื้นที่ได้

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์ประธานมูลนิธินักข่าวนครราชสีมา หัวหน้าฝ่ายข่าวและรายการสถานีโทรทัศน์เคเบิลทีวี (KCTV) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารสาธารณะ สามารถสรุปได้ ดังนี้

“ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 เราจะแทรกความรู้ในรายการโดยส่วนใหญ่จะเป็นส่วนหนึ่งของรายการ อาทิเช่น รายการเช้านี้ที่โคราช ช่วงของวันจันทร์ พุธ ศุกร์จะมีช่วงของแมวโคราสู้ภัยโควิดจะเป็นการ์ตูนครับ โดยสอบถามไปยังสาธารณสุขจังหวัดว่าตอนนี้เรื่องอะไรที่ประชาชนอยากรู้ แล้วจะวาดรูปเป็นภาพกราฟิกแมวใส่รายละเอียดประมาณสั้น ๆ 3-5 นาที แต่ละเรื่อง แล้วสรุปให้เข้าใจง่าย ใช้ชื่อช่วงว่า แมวโคราสู้ภัยโควิด และทำงานร่วมกันกับทางจังหวัดและสาธารณสุขออกพื้นที่ให้ข้อมูลกับประชาชนแล้วนำมาเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อ ด้วยครับ” (PB1, personal interview, October 18, 2020)

2.7 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นลักษณะของการสื่อสารไปยังประชาชนผู้รับสารจำนวนมากด้วยสื่อมวลชน ใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel/Media) ที่เป็นสื่อวิทยุกระจายเสียง กระจายเสียงผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในองค์กรภาคเอกชน จะเป็นการจัดรายการ ในลักษณะของการถ่ายทอดสดในบางครั้ง รวมไปถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และทำการส่งสารผ่านช่องทางเคเบิลท้องถิ่นในรูปแบบการสื่อสารมวลชน (Mass Communication) โดยรวมถึงการสื่อสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น เฟซบุ๊กแฟนเพจ (Facebook FanPage) การส่งข้อความข่าวสารผ่านไลน์ (LINE) การเผยแพร่ข่าวสารและสื่อผ่านยูทูป (YouTube) เพื่อให้ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างทันทั่วถึงและรวดเร็ว ทำให้เกิดการตระหนักและทราบถึงกระบวนการและวิธีการในการรับมือจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้เป็นอย่างดี

จากตัวอย่างการสัมภาษณ์หัวหน้างานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครนครราชสีมา ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน สามารถสรุปได้ ดังนี้

“เราได้ใช้สื่อทั้งรับข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และการรับนโยบายมาจากภาครัฐ แล้วส่งสารผ่านสื่อวิทยุชุมชนทั้ง 40 สถานีทั่วทั้งจังหวัดนครราชสีมา มีไปปลิว แผ่นพับ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 มีการจัดรายการผ่านช่องเคเบิลทีวี และสื่อสารไปยังกลุ่มประชาชนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ไลน์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านยูทูป อีกด้วยครับ ” (PA3, personal interview, October 10, 2020)

ดังนั้น รูปแบบการสื่อสาร จึงเป็นลักษณะของการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ในตัวเอง โดยมีระยะห่างทางกายภาพที่จะใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย และปฏิกิริยาตอบสนองแบบปัจจุบันทันที เป็นการสื่อสารระหว่างตัวเองกับบุคคลอื่น ระหว่างตัวเองกับผู้คนในกลุ่มทั้งกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่โดยใช้สื่อช่วยในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสาร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันไปตามสภาพแวดล้อมและสังคมในทุกระดับให้เกิดความเข้าใจ ให้ความร่วมมือ เกิดความสามัคคี และความกลมเกลียวกัน ร่วมกันใช้การสื่อสารสาธารณะเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่นำไปสู่การร่วมใจปฏิบัติตนสอดคล้องเชื่อมโยงแบบองค์รวมอย่างเป็นรูปธรรม

3. การสื่อสารความเสี่ยง ที่เน้นสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมรับมือเหตุการณ์ภาวะวิกฤตฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย ประกอบไปด้วย วิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติ และการจัดการการใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้น หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ภายใต้การกำหนดนโยบายของรัฐบาล ในลักษณะของรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม โดยส่งสารผ่านช่องทางสื่อบุคคลที่เป็น ผู้บริหารภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) รวมไปถึงประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาที่มีการสื่อสารในระดับเดียวกัน โดยการใช้เครื่องมือการสื่อสารเป็นภาษาพูดที่เป็นภาษาถิ่น การติดต่อผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้โทรศัพท์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเข้าถึงสารได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของทั้งสภาพภูมิอากาศและโรคภัยที่เกิดขึ้น นอกจากนี้องค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน รวมไปถึงประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมา ยังมีการใช้รูปแบบการสื่อสารกลุ่มย่อย เช่นการประชุมหารือกันในระดับกลุ่มย่อยที่เป็นองค์กร ผ่านการแลกเปลี่ยนกันด้วยสื่อออนไลน์ เช่นการประชุมย่อยผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) โดยการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ซึ่งหลายองค์กรประสบความสำเร็จ ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ลดลง และรูปแบบของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารให้ความสำคัญอีกรูปแบบหนึ่งคือรูปแบบของสื่อมวลชน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน รวมไปถึงประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมา จะอาศัยสื่อมวลชนในการส่งข้อมูลข่าวสารทั้งเครื่องมือการสื่อสารผ่านวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมา สถานีโทรทัศน์ NBT ซึ่งเป็นสื่อกระแสหลัก รวมไปถึงการรับสื่อวิทยุกระจายเสียงโทรทัศน์ทางเคเบิลท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาผู้รับสารลดความเสี่ยงในการเดินทางออกนอกบ้าน และเสี่ยงต่อการรับเชื้อ รวมไปถึงการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยง ภายใต้การกำหนดนโยบายของรัฐบาล แล้วรอรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์อยู่ที่บ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิบัติตัวในการดำเนินชีวิตด้วยรูปแบบวิถีปกติใหม่ (New Normal) เพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนเมืองนครราชสีมาอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การป้องกันและลดความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 จึงควรเน้นการสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเผยแพร่องค์ความรู้ที่สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มได้รับรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถเตรียมพร้อมรับมือกับโรคร้ายดังกล่าวและสามารถนำมาใช้ปฏิบัติตัวเพื่อการดำเนินชีวิตรูปแบบวิถีปกติใหม่ได้อย่างประจักษ์จริง

#### 4. รูปแบบการดำเนินชีวิตในวิถีปกติใหม่ มีดังนี้

4.1 ด้านสุขอนามัย ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยการสื่อสารในระบบคำและประโยคแบบการพูด การอ่าน และการเขียน แต่จะลดปฏิสัมพันธ์ทางกาย การเว้นระยะห่างทางสังคม กับบุคคลที่ไม่สนิทหรือไม่รู้จัก องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ยังใช้การสื่อสารไปยังประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาด้วยรูปแบบการสื่อสารสาธารณะและการสื่อสารมวลชน เพื่อรณรงค์ให้มีการป้องกันตนเอง โดยการให้ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาผู้รับสารมีการปฏิบัติตนเองในรูปแบบด้านการ

ดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ ด้วยการล้างมือด้วยสบู่ เจล หรือ สเปรย์แอลกอฮอล์ การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ออกจากบ้าน เพื่อรักษาสุขภาพอนามัย จนกลายเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ทุกวันจนคุ้นเคย

4.2 ด้านการบริโภคอาหาร องค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน มีการรณรงค์ให้ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาอยู่บ้าน และไม่ควรออกไปนอกบ้านหรือไปรวมตัวกันเป็นจำนวนมากโดยไม่จำเป็น ส่งผลให้ธุรกิจการส่งอาหารและการจัดส่งอาหารได้รับความนิยมสูงขึ้น และยังมีการใช้การจ่ายเงินค่าบริการส่งสินค้าหรืออาหารผ่านการโอนเงินในระบบดิจิทัล (Internet Banking) เพื่อเข้าบัญชีธนาคาร และหากเวลาที่ต้องมีการรับประทานอาหารร่วมกับผู้อื่นก็จะใช้ช้อนกลางส่วนตัว รวมไปถึงองค์กรภาคเอกชนก็จะให้บริการในส่วนของการรับประทานอาหารภายในร้านด้วยการเว้นระยะห่างทางสังคม การจัดช้อนส้อมและกระดาษทิชชูไว้ในห่อส่วนตัว การเตรียมงานและแก้วน้ำไว้ในห่ออย่างเรียบร้อย พร้อมหลอดที่มีห่อแยกเฉพาะ เพื่อความสะอาดและปลอดภัยจากการติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4.3 ด้านการประกอบอาชีพ ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาผู้รับบริการจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตในวิถีปกติใหม่ได้ และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การให้บริการผ่านช่องทางสื่อสารหรือสื่อ (Channels/Media) แบบออนไลน์ (Online) มากยิ่งขึ้น มีอาชีพการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น อาชีพขายอาหารส่งให้ลูกค้าถึงที่ (Delivery) และอาชีพรับจ้างส่งของถึงที่ (Delivery) คือไม่ชอบขายสินค้าก็มาประกอบอาชีพรับจ้างส่งของแทน ทั้งการส่งอาหาร เครื่องดื่ม และเครื่องใช้อุปโภค บริโภค ไปจนถึงการให้บริการของระบบราชการที่เป็นการให้บริการแบบออนไลน์ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมทั้งลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

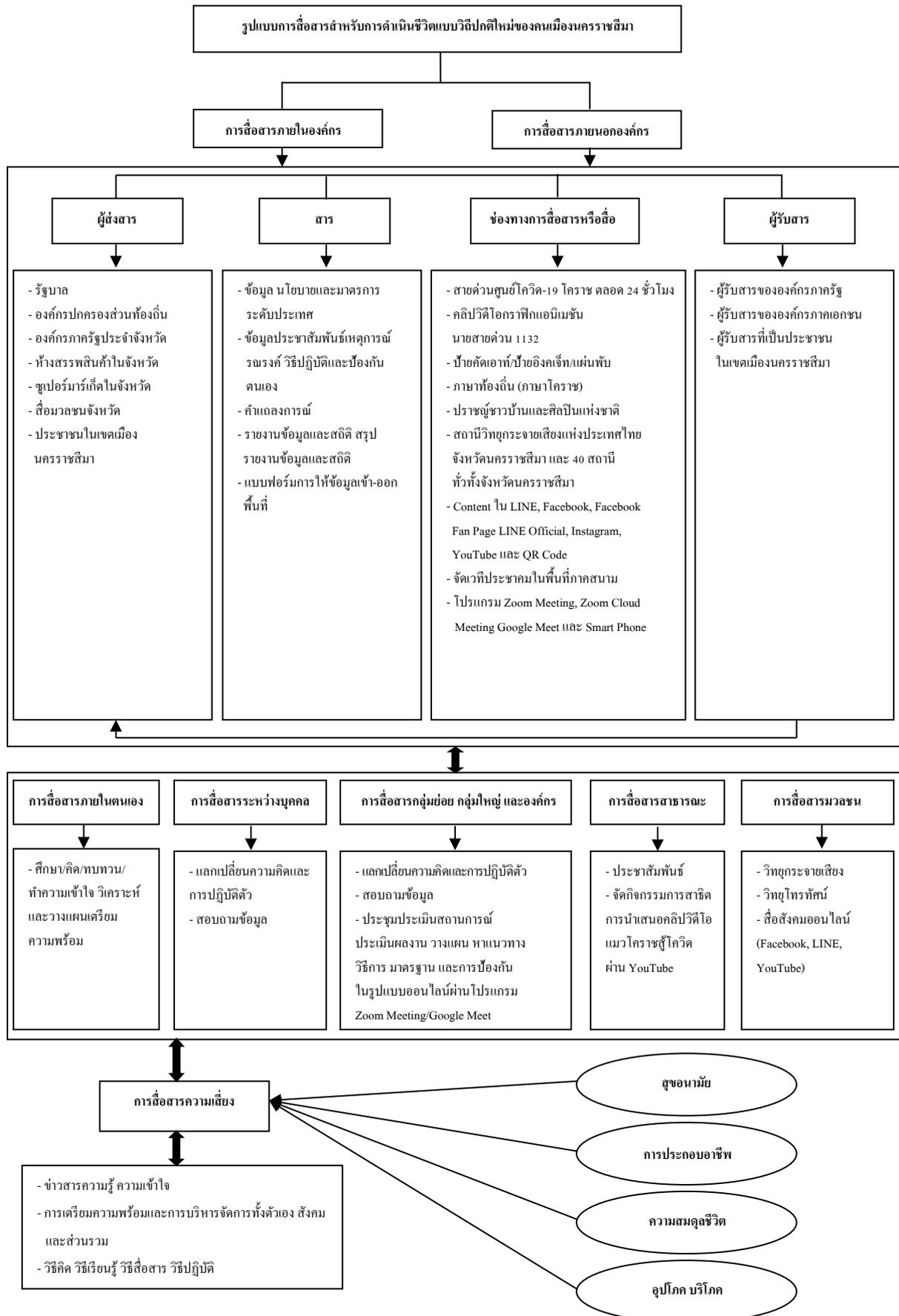
4.4 ด้านความสมดุลชีวิต องค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน รวมไปถึงประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมา มีการใช้รูปแบบการสื่อสารกลุ่มย่อย เช่นการประชุมหรือกันในระดับกลุ่มย่อยที่เป็นองค์กรผ่านการสื่อสารภายในองค์กรด้วยสื่อออนไลน์ เช่นการประชุมย่อยผ่านสื่อออนไลน์ (Zoom Meeting) โดยการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งหลายองค์กรประสบความสำเร็จ ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ลดลง ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ที่ว่าแท้จริงแล้ว พนักงานในองค์กรบางแผนกอาจจะไม่จำเป็นต้องทำงานที่สำนักงาน ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ให้ความสนใจที่จะหันมาให้พนักงานทำงานทางไกลมากขึ้น เพราะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายประจำเดือนในองค์กร และผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ต้องเหนื่อยที่ต้องเดินทางมาทำงาน มีการสลับกับการเข้าออฟฟิศ หรืออาจลดวันเข้าออฟฟิศจาก 5 วัน เหลือ 4 วัน เพื่อให้สมดุลชีวิต (Work from Home) ดีขึ้น และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้ด้วย องค์กรในบางองค์กร ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ในเขตเมืองนครราชสีมา มีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างสามารถเกิดขึ้นอย่างถาวร โดยสื่อสารด้วยรูปแบบการสื่อสารองค์กร ผ่านช่องทางสื่อสารทางออนไลน์มากขึ้น การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าทำงาน การลงชื่อเข้าออกในเว็บไซต์ ไทยชนะ เวลาที่ต้องออกไปใช้บริการจากองค์กรต่าง ๆ ช้างนอก การติดต่อประสานงาน และการรับส่งเอกสารออนไลน์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ทำให้ประหยัดปริมาณการใช้กระดาษภายในองค์กร ลดปริมาณขยะ และรักษาสິงแวดล้อมให้ดีขึ้นภายในองค์กร ซึ่งในหลายองค์กรสามารถทำได้ดี จนอาจพัฒนาเป็นนโยบายหลักที่เปลี่ยนลักษณะการทำงานไปอย่างถาวร

ดังนั้น การสื่อสารที่ชัดเจนด้วยรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องของการปรับตัวของผู้รับสาร ทั้งการใช้สื่อออนไลน์ในการส่งข่าวสารไปยังประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาที่ในบางครั้งอาจจะไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ จึงต้องทำการสื่อสารด้วยรูปแบบอื่นเช่นการสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านการพูดคุยด้วยภาษาถิ่น การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนด้วยการส่งสารไปยังสื่อกระแสหลัก และเคเบิลท้องถิ่น ด้วยรูปแบบรายการที่สามารถเข้าถึง และเข้าใจได้ง่าย เพื่อลดการหลั่งมั่วที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินชีวิตในวิถีปกติใหม่

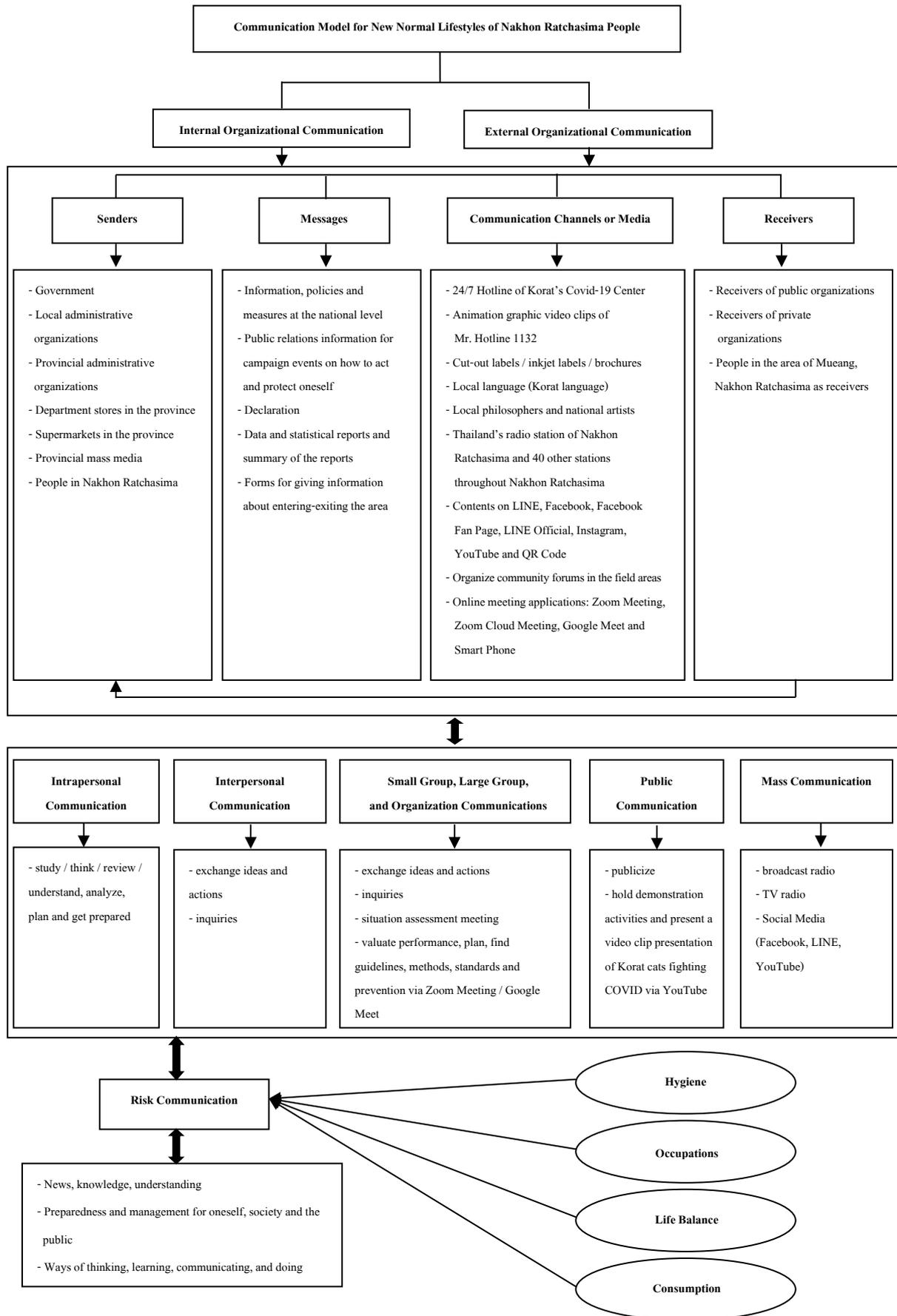
### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สรุปได้ว่า องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน และประชาชนในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา เป็นผู้ส่งสาร ซึ่งสารคือนโยบายจากรัฐบาลและกระทรวงที่หน่วยงานภาครัฐสังกัดอยู่ เพื่อส่งสารตามช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและมีความครอบคลุมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะเหตุการณ์ มาตรการจากทุกภาคส่วน และวิธีการป้องกันตนเองให้ปลอดภัย ทุกช่องทางเพื่อให้สารไปถึงผู้รับสาร โดยใช้รูปแบบการสื่อสารในฐานะเป็นสื่อกลางไปสู่การสื่อสารความเสี่ยงให้ทุกกลุ่มเป้าหมายตระหนักถึงอันตรายที่เกิดจากโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ทำให้มองเห็นความสำคัญ เกิดความระมัดระวัง เข้าไปมีส่วนร่วมรณรงค์ วางแผน และสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อการป้องกันและช่วยลดความเสี่ยงโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้ทุกสถานการณ์ทั้งต่อตนเอง ต่อครอบครัว ต่อสังคม และประเทศชาติ

สรุปรูปแบบการสื่อสารเพื่อการดำเนินชีวิตในวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมา ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการสื่อสารเพื่อการดำเนินชีวิตในวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมา



**Figure 1** Communication Model for New Normal Lifestyles of People in Nakhon Ratchasima

จากภาพที่ 1 (Figure 1) แสดงกระบวนการสื่อสารระหว่างการสื่อสารภายในกับการสื่อสารภายนอก โดยใช้องค์ประกอบการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่หน่วยงานของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน และประชาชน ที่จำเป็นต้องมีข้อมูลที่เรียกว่า สาร ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับการเตรียมความพร้อมรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นผู้นำสารไปจัดการสื่อสารผ่านช่องทางทั้งที่เป็นแบบออนไลน์โดยใช้สื่อโซเชียลและแบบออฟไลน์ด้วยการลงพื้นที่ภาคสนาม ประชาสัมพันธ์ อำนวยความสะดวก จัดกิจกรรมฝึกการเตรียมความพร้อม และให้การรักษาเบื้องต้นพร้อมช่วยเหลือในการส่งต่อเพื่อการรักษาที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วได้ ไปยังผู้รับสารซึ่งส่วนใหญ่ก็คือกลุ่มประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและสะท้อนผลกลับไปยังผู้รับสาร เพื่อนำข้อมูลผลสะท้อนเข้าสู่วงจรการสื่อสารแบบ SMCR เป็นการบูรณาการข้อมูลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการที่ดียิ่งขึ้นในการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้รูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมา ผู้วิจัยได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ ในหัวข้อ “การสื่อสารเพื่อพัฒนารูปแบบด้านการดำเนินชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ของคนเมืองนครราชสีมา” ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2564 ณ ห้องประชุม 36.02.05 อาคารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยการนำเอา รูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมา มานำเสนอให้กับตัวแทนจากองค์กรภาครัฐ ตัวแทนจากองค์กรภาคเอกชน และกลุ่มประชาชน เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงวิธีการนำเอารูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมา ไปใช้ ซึ่งตัวแทนจากองค์กรภาครัฐ ตัวแทนจากองค์กรภาคเอกชน และกลุ่มประชาชนได้เสนอความคิดเห็นว่า ประเด็นสำคัญของการสื่อสารเพื่อแก้วิกฤตในการสื่อสารความเสี่ยงด้านสุขภาพ ควรให้ความสำคัญในการใช้รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล รูปแบบการสื่อสารกลุ่มย่อยภายในชุมชน โดยใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และการสื่อสารกลุ่มใหญ่ในระดับสังคม จนนำไปสู่การสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารองค์กร การสื่อสารสาธารณะ และการสื่อสารมวลชน ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ของคนเมืองนครราชสีมาที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ข้างต้น และสามารถนำเสนอสร้างเป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในเขตเมืองนครราชสีมา แสดงดังตารางที่ 1 (Table 1)

**ตารางที่ 1.** รูปแบบการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในเขตเมือง นครราชสีมา

**Table 1.** Patterns of New Normal Lifestyles for Dealing with Climate Change in the Urban Areas of Nakhon Ratchasima

ด้าน (Aspect)	รูปแบบวิถีปกติใหม่ (Patterns of New Normal Lifestyles)
1. ด้านสุขอนามัย (Hygiene)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เว้นระยะห่างทางสังคมกับบุคคลที่ไม่สนิทสนม (Social distance from unfamiliar people.)</li> <li>- ใช้การสื่อสารสาธารณะและการสื่อสารมวลชน (Use public communication and journalism.)</li> <li>- สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา (Wear a hygienic mask all the time.)</li> <li>- ใช้เจลแอลกอฮอล์ในการล้างและทำความสะอาดมือ (Use alcohol gel to wash and clean your hands.)</li> <li>- ระบุตัวตนด้วยการลงทะเบียนประวัติและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อทุกแห่ง (Identify yourself by registering your history and contact phone numbers everywhere.)</li> <li>- ติดตั้งเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกายทุกแห่ง (Install body thermometers everywhere.)</li> <li>- ลดการปฏิสัมพันธ์ทางร่างกาย (Reduce physical interactions.)</li> <li>- ใช้ช้อนส้อม และแยกภาชนะอาหารในการรับประทานอาหารส่วนตัว (Use cutlery and separate utensils when eating privately.)</li> </ul>
2. ด้านอุปโภคบริโภค (Consumption)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าทางระบบออนไลน์ (Use online ordering services.)</li> <li>- ใช้บริการทางธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ (Use online transaction services.)</li> <li>- ใช้บริการสาธารณูปโภคผ่านระบบออนไลน์ (Use online utility services.)</li> </ul>
3. ด้านการประกอบอาชีพ (Occupations)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปลี่ยนการปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home และสลับไปปฏิบัติงานในที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน (Change the practice to 'Work From Home' and switch to working in the workplace with colleagues.)</li> <li>- ใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดต่อกันระหว่างหน่วยงาน ผู้ร่วมงาน และบุคคลภายนอก (Use social media to communicate between departments, colleagues and outsiders.)</li> <li>- สร้างอาชีพการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ (Build up a career in selling products online.)</li> </ul>

## ตารางที่ 1. (ต่อ)

Table 1. (Cont.)

ด้าน (Aspect)	รูปแบบวิถีปกติใหม่ (Patterns of New Normal Lifestyles)
	- สร้างอาชีพรับจ้างส่งสินค้าและบริการแบบ โลจิสติกส์ (Create a career as a messenger to deliver goods and services in a logistically.)
4. ด้านสมดุลชีวิต (Life Balance)	- การให้บริการและรับบริการด้วยระบบออนไลน์ (Provide services and receive services via online platforms.) - ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์เพื่อดำเนินกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรมภายนอก (Use online communication channels to conduct activities and participate in external activities.) - ใช้ช่องทางการสื่อสารท้องถิ่นที่เป็นสื่อกระแสหลัก ได้แก่ เคเบิลท้องถิ่น หอกระจายข่าว วิทยุกระจายเสียงประจำจังหวัด (Use local communication channels - the mainstream media, such as local cable, news broadcasting tower, and provincial radio broadcasting.) - ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน (Use online communication channels to exchange experiences and opinions that are beneficial to the public.)

## อภิปรายผล

การสื่อสารโดยใช้องค์ประกอบตามทฤษฎีการสื่อสาร SMCR สามารถค้นพบรูปแบบการสื่อสารด้านการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของคนเมืองนครราชสีมา คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงในการรับบทบาทหน้าที่ตามองค์ประกอบของการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ การเป็นผู้ส่งสาร และเป็นผู้รับสาร โดยการใช้อยู่แบบการสื่อสารทั้ง 7 รูปแบบ ประกอบด้วย การสื่อสารภายในตัวเอง ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ระหว่างกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ องค์กร ชุมชน สาธารณะ สื่อมวลชน และสื่อใหม่ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารไปยังผู้รับสาร และมีการสะท้อนผลกลับไปยังผู้ส่งสาร หรือเรียกได้ว่าเป็นวงจรการสื่อสารแบบบูรณาการ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการนำการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือเข้าไปช่วยสื่อสารในภาวะวิกฤติที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคอุบัติการณ์ใหม่ที่เน้นการทำงานร่วมกันเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญกับทุกภาคส่วนตามช่องทางการสื่อสารทุกช่องทางเชื่อมโยงความร่วมมือเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องได้อย่างเป็นเอกภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Cooper (1932) ได้กล่าวว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นด้านดำรงชีวิตประจำวัน การสร้างสังคมมนุษย์ การสร้างความร่วมมือ การแสวงหาความรู้

การพัฒนาสังคม และรวมไปถึงการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารความรู้และแรงจูงใจทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจและยอมรับได้ตามเป้าประสงค์ ดังที่ Converse and Turner (1965); Rogers and Shoemaker (1971) และ Schramm (1974) ได้กล่าวไว้ว่า การมีความเข้าใจร่วมกัน ต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสารเป็นกระบวนการที่สารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารและยังเป็นรูปแบบหนึ่ง ของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล ที่สำคัญคือการแลกเปลี่ยนนี้ทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงจิตใจ ของผู้อื่นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kunwichit et al., (2015) ได้เน้นไปที่ข้อความด้านการปฏิบัติ และ ข้อความที่สร้างความเข้าใจด้านความหมายและการอธิบายผ่านเทคนิคภาพเขียนภาพพิมพ์ไวเนลได้ถูกเลือกให้ เป็นอุปกรณ์ทำป้ายทางการสื่อสารให้พื้นที่ที่สามารถดึงดูดความสนใจจากประชาชนในชุมชนต่าง ๆ จุดสำคัญของงานวิจัยนี้คือการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับพลังการขับเคลื่อนและกลไกสนับสนุนการสื่อสาร ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับชาติที่ควรได้รับการยกย่องขึ้นไปอีก

ลักษณะรูปแบบของการสื่อสารจะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ในตัวเอง โดยมีระยะห่าง ทางกายภาพที่จะใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย และปฏิกิริยาตอบสนองแบบปัจจุบันทันที เป็นการสื่อสารระหว่างตัวเองกับบุคคลอื่น ระหว่างตัวเองกับผู้คนในกลุ่มทั้งกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่โดยใช้สื่อ ช่วยในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสาร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันไปตามสภาพแวดล้อมและสังคมในทุกระดับ ให้เกิดความเข้าใจ ให้ความร่วมมือ เกิดความสามัคคี และความกลมเกลียวกัน ร่วมกับการสื่อสารสาธารณะ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่นำไปสู่การร่วมใจปฏิบัติตนสอดคล้อง เชื่อมโยงแบบองค์รวมอย่างเป็นรูปธรรม ดังที่ Prakhongjai (2015) ได้กล่าวว่าการสื่อสารที่เน้นในเรื่อง ปฏิกริยาตอบกลับและปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารตามกรอบแห่งประสบการณ์ร่วมกัน (Frame of Experience) เป็นไปตามองค์ประกอบการสื่อสารที่สมบูรณ์ สอดคล้องกับ

การป้องกันและลดความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด 19 จึงควรเน้นการสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเผยแพร่ องค์ความรู้ที่สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มได้รับรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถเตรียมพร้อมรับมือ กับโรคร้ายดังกล่าว และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติตัวเพื่อการดำเนินชีวิตรูปแบบวิถีปกติใหม่ได้จริง ซึ่ง Bunchutima & Khotchali (2016) ได้อธิบายไว้ว่าการสื่อสารความเสี่ยงว่าเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคนทุก กลุ่มทุกเพศทุกวัยตั้งแต่เด็กพ่อแม่ ผู้ปกครอง และกฎหมาย และผู้ออกนโยบายต่าง ๆ นักวิทยาศาสตร์ เกษตรกร ชาวนา เจ้าของโรงงาน ลูกจ้าง หรือแม้แต่นักเรียนก็ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารความเสี่ยง เช่นเดียวกับคนกลุ่มอื่น ๆ เพราะการสื่อสารความเสี่ยงนี้เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนทำอยู่เป็นประจำโดยมนุษย์ มักจะประเมินความเสี่ยงและต้องการที่จะจัดการความเสี่ยงให้ส่งผลเสียน้อยที่สุดคนแต่ละกลุ่มที่กล่าวมา ข้างต้นต่างก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลและกระบวนการสื่อสารความเสี่ยงที่แตกต่างกันไป เช่นนักข่าวหรือ บรรณาธิการนิตยสารหนังสือพิมพ์ จะเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียใน ขณะนั้นนักวิทยาศาสตร์หรือวิศวกร จัดเป็นผู้ที่ค้นหาข้อมูลและแจ้งให้ประชาชนทราบถึงผลของความเสี่ยงนั้น เป็นต้น สอดคล้องกับ Sompopcharoen (2019) ซึ่งสรุปไว้ว่า องค์การภาครัฐ และองค์กรเอกชน มีการยอมรับ

และเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาในพื้นที่ที่ดูแล เข้าร่วมในการณรงค์เพื่อป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านไปทางผู้นำชุมชน อาทิ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมา รวมทั้งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ด้วยการส่งข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นการส่งข้อมูลเกี่ยวกับโลกนี้ผ่านสื่อบุคคล (Personal Media) ที่เน้นผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมถึงประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาเข้ามาเป็นองค์กรร่วมในการดำเนินงานเพื่อเป้าหมายสูงสุด

รูปแบบการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจนด้วยรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องของการปรับตัวของผู้รับสาร ทั้งการใช้สื่อออนไลน์ในการส่งข่าวสารไปยังประชาชนในเขตเมืองนครราชสีมาที่ในบางครั้งอาจจะไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ จึงต้องทำการสื่อสารด้วยรูปแบบอื่นเช่นการสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านการพูดคุยด้วยภาษาถิ่น การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนด้วยการส่งสารไปยังสื่อกระแสหลัก และเคเบิลท้องถิ่น ด้วยรูปแบบรายการที่สามารถเข้าถึง และเข้าใจได้ง่าย เพื่อลดการเหลื่อมล้ำที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินชีวิตในวิถีปกติใหม่ ซึ่ง Boonsiripun (2020) ได้อธิบายว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต เนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผน และแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่น่าคุ้นเคย เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมรับมือโรคติดต่ออุบัติใหม่ ควบคู่ไปกับการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ การพยายามรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ใหม่ เทคโนโลยีใหม่ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรม (Brahmaputra, 2020) ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขภาพ การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ และเมื่อเวลาผ่านไปก็จะทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตปกติของผู้คนในสังคม (Pramaipim & Poompruk, 2023)

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสื่อมวลชน ควรมีการนำรูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ไปประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน และสื่อมวลชนควรนำไปประชาสัมพันธ์ครอบคลุมช่องทางสื่อสารและโซเชียล เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติทั้งในด้านการเตรียมความพร้อม ด้านการปฏิบัติตนประจำวัน และแนะนำผู้อื่นได้ ส่งผลให้ทั้งตนเองและบุคคลแวดล้อมในสังคมสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้แบบวิถีปกติใหม่

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารสำหรับการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา เท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันสภาพการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 พบเห็นได้และทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจอาจนำไปทำการวิจัยในพื้นที่อื่นแล้วนำมาสังเคราะห์เปรียบเทียบการนำรูปแบบการสื่อสารไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตแบบวิถีปกติใหม่ และสรุปข้อค้นพบนำเสนอต่อประชาชนได้นำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อทางร่างกายและจิตใจได้อย่างปลอดภัย

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ การวิจัย และนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม ชุดโครงการการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของเมืองนครราชสีมา ภายใต้การกำหนดนโยบายการสื่อสารและการศึกษา เพื่อความอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

- Apiwat Kittana, W. (2023). Predictive Factors of Preventive Behaviors against Emerging and Re-emerging Infectious Diseases among High School Students in Hat Yai, Songkhla Province. *Academic Journal of Community Public Health*, 9(4), 111-122.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. Holt, Rinehart and Winston.
- Boonsiripun, M. (2020). "New Normal" *The Royal Society of Thailand*.  
<https://news.thaipbs.or.th/content/292126>.
- Brahmaputra, S. (2020). *New Normal and a Changing Way of Life*. Department of Industrial Promotion.
- Bunchutima, S., & Khotchali, K. (2016). *Risk Communication*. 21<sup>st</sup> Century.
- Converse, P. E., & Turner, R. H. (1965). *Social Psychology: The Study of Human Interaction*. Holt, Rinehart and Winston.
- Cooper, L. (1932). *The Rhetoric of Aristotle*. Englewood Cliffs, N.J.: prentice Hall.
- Department of Environmental Quality Promotion. (2016). *Climate Change*.  
<http://climate.tmd.go.th/content/file/2104>
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health (2020). *Annual Report 2020*. Department for Health Service Support.
- Department of Health, Ministry of Public Health. (2021). *Action Plan for Climate Change Adaptation in Public Health, Phase 1 (2021-2030)*. Thansumrit 249.
- Kunwichit, S., Ramanee, Y., & Somboonsuk, B. (2015). *Climate Change and Human's Livelihoods: An Examination of Impacts and Adaptations of Rice Farmers in Songkhla Lake Basin Area*. Research Report. Prince of Songkla University.
- Lasswell, H. D. (1948). *The Communication of Ideas*. Harper and Brother Publishers.
- Manmana, S., Iamsirithaworn, S., & Uttayamakul, S. (2020). Coronavirus Disease-19 (COVID-19). *Journal of Bamrasnaradur Infectious Diseases Institute*, 14(2), 124-133.
- Meteorological Department. (2020). *Climate Change*. <http://climate.tmd.go.th/content/article/9>.
- Panee. (2020). *If the Temperature Warms By 2 Degrees, The World Is at Increased Risk of Epidemics*.  
<https://sdthailand.com/2020/03/climate-change-and-disease>
- Post Today. (2020). *New Normal: 10 New Lifestyle Trends of Thai People After COVID-Free Life*.  
<https://www.posttoday.com/life/work-life-balance/623097>
- Prakhongjai, P. (2015). *Principles of Communication Science*. Chulalongkorn University Press.
- Pramaipim, T., & Poompruk, C. (2023). Service Efficiency in the Context of a New Way of Society: A Case Study of the Restaurant to Eat Yu Dee of the Office of the Agricultural Museum in Honor of His Majesty the King. *Journal of Value Chain Management and Business Strategy*, 2(1), 54-69.

- Ritchie, J., & Lewis, J. (eds.). (2003). *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers*. Sage Publications.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations: A Cross – Cultural Approach*. Free Press.
- Schramm, W. (1974). *The Process and Effects of Mass Communication*. University Illinois Press.
- Seub Nakhasathien Foundation. (2020). *Coronavirus Outbreak It Is Part of The Problem of Climate Change*.  
<https://www.seub.or.th/bloging/news/global-news/การระบาดของโคโรนาไวรัส/>.
- Sompopcharoen, M. (2019). *Risk Communication*.  
[https://rh4.moph.go.th/upload\\_file\\_section\\_r4/XUbpni92xjHwxk0nQgsaBz2xLRJn3I.pdf](https://rh4.moph.go.th/upload_file_section_r4/XUbpni92xjHwxk0nQgsaBz2xLRJn3I.pdf).
- The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration. (2020). *The Population of The Muang District Nakhon Ratchasima Province*.  
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>
- Walaski, P. (2011). *Risk and Crisis Communications: Methods and Message*. Wiley.  
<https://doi.org/10.1002/9781118093429>