

**ตอบอย่างไรเมื่อประชาชนคนไทยเห็นว่ารัฐบาล “การตดก”:
กลวิธีการกู่ภาพลักษณ์ในปริญเฑการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณื
การแพรระบาดของโรคติดเชือไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)**

ประไพพรรณ พังฉิม*

รับบทความ: 4 ธันวาคม 2564

แก้ไขบทความ: 20 ธันวาคม 2564

ตอบรับ: 27 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการตอบคำถามเพื่อกู่ภาพลักษณ์ในปริญเฑการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณืการแพรระบาดโรคติดเชือไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยใช้แนวคิดเรื่องการกู่ภาพลักษณ์ (Benoit, 1995, 1997, 2000) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนำจากการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณืโควิด-19 (ศบค.) ระหว่างวันที่ 13-24 กรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เกิดกรณีมีชาวต่างชาติกลุ่มหนึ่งเดินทางเข้าประเทศไทย โดยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องการกักกันตัวผู้เดินทางมาจากต่างประเทศและถูกตรวจพบว่าติดเชือไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิจัยพบว่า การตอบคำถามในการแถลงข่าวของ ศบค. ปรากฏกลวิธีหลักตามแนวคิดเรื่องการกู่ภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้ 1) การปฏิเสธ 2) การลดข้อชนข้อหมองใจ

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อีเมล: prapaipop@hotmail.com)

3) การแสดงความยินยอมที่จะแก้ไข และ 4) การแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษ
อย่างไรก็ดี ไม่พบกลวิธีการเลี่ยงความรับผิดชอบ กลวิธีหลักที่ใช้มากที่สุดคือการลดข้อ
ขุนข้อห่มองใจซึ่งประกอบด้วยกลวิธีย่อยหลากหลายวิธี นอกจากนี้ยังพบว่าการเสนอ
มูมมอใหม่ซึ่งเป็นหนึ่งในกลวิธีย่อยของการลดข้อขุนข้อห่มองใจนั้นแยกย่อยได้เป็น
หลายกลวิธี กลวิธีเหล่านี้ช่วยให้ผู้พ้งนัถึงภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอีกด้านหนึ่ง ซึ่งเป็น
ด้านที่จะช่วยหักล้างภาพลักษณ์ด้านลบของ ศบค. และกู้คืนภาพลักษณ์ที่เสียไปให้
กลับคืนมา

คำสำคัญ: การตอบคำถาม, กลวิธีการกู้ภาพลักษณ์, ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่
ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Answering Tactics in Situations when Thai People Detect that the Government is “dropping its guard”: Image Restoration in the Discourse of Announcements Made by the Center for Covid-10 Situation Administration

Prapaipan Phingchim*

Received: *December 4, 2021*

Revised: *December 20, 2021*

Accepted: *December 27, 2021*

Abstract

The objective of this article is to study answering tactics for image restoration in the discourse of the announcements made by the Center for COVID-19 (CCSA) Situation Administration by using typology of image restoration strategies (Benoit 1995, 1997, 2000) as the frame in the analysis. The data used in the analysis derive from announcements made by the Center for COVID-19 Situation Administration (CCSA) during 13-24 July 2020 which coincided with a period when a certain group of foreign nationals traveling into Thailand appeared not to follow the regulations of

* Assistant Professor, Department of Thai, Faculty of Arts, Chulalongkorn University (E-mail: prapaipop@hotmail.com)

quarantining people traveling from abroad and were found to have been infected with COVID-19.

The research findings are that answers in the announcements of the CCSA appear to use tactics following the concept of image restoration including denial, reducing offensiveness, showing corrective action and expressing mortification. However, none of the tactics identified show evasion of responsibility. The tactics implemented the most are reducing offensiveness which consists of many sub-tactics. Moreover, it also finds that presenting transcendence which is one of the sub-tactics of reducing offensiveness can be separated into many tactics. These tactics help listeners to think of another scenario of the incident that happened on the other side which is the side that would help offset the negative image of the CCSA and help restore its image.

Keywords: answering, typology of image restoration strategies, Center for COVID-19 Situation Administration

บทนำ

หลังจากองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นการระบาดใหญ่เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เรียกโดยย่อว่า “ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19” ขึ้นในทำเนียบรัฐบาล และขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วนในการบริหารสถานการณ์ดังกล่าว ดังข้อความตอนหนึ่งของคำสั่งแต่งตั้งศูนย์ที่กล่าวว่า “เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในประเทศไทยให้อยู่ในวงจำกัด ลดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชน เศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศ สร้างความตระหนักรู้เท่าทันและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการระบาดของโรคอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ตลอดจนประเมินสถานการณ์เพื่อการบังคับใช้กฎหมายให้ตรงกับความรุนแรงของปัญหา และวางมาตรการป้องกัน ควบคุมและช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม” (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2563)

การบริหารงานดังกล่าวควรรวมด้านการจัดการข้อมูลที่ได้รับรายงานจากศูนย์ข้อมูลโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ การประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต เพื่อชี้แจงและประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชน ให้เกิดความรู้เท่าทันและความเข้าใจที่ตรงกันในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สำนักนายกรัฐมนตรีจึงจัดให้มีการแถลงข่าวเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019¹ และได้แต่งตั้งนายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน

¹ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีแถลงข่าวเปิดศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2563 มีผู้เกี่ยวข้องผลัดเปลี่ยนกันมาแถลงข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าว จนกระทั่งมีการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหาร

ให้เป็นโฆษกของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าวเกี่ยวกับมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563

การแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอาจมีความสับสน หรือไม่ถูกต้อง (Coombs, 2012) และเนื่องจากเป็นภาวะวิกฤตอันเกิดจากโรคระบาดจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนให้ชัดเจนและรวดเร็วที่สุด ดังที่กรมสนับสนุนบริหารสุขภาพ (2552) ได้กล่าวถึงข้อคำนึงของการสื่อสารในภาวะโรคระบาดว่า การสื่อสารกับสาธารณชนเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยงและยับยั้งการระบาดจะต้องเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะเป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหาร และต้องเป็นไปในทางสร้างสรรค์ เกื้อกูล และด้วยความไว้วางใจ นอกจากนี้จะสัมฤทธิ์ผลได้ง่ายขึ้น หากสามารถลดช่องว่างระหว่างผู้ให้ข่าวกับสาธารณชน หรือการพยายามทำความเข้าใจว่าสาธารณชนคิดอย่างไร

“การดย่ายตก” ถ้อยคำที่ใช้ในแวดวงกีฬาหมายถึงเพื่อเตือนนักชกไม่ให้ประมาทขณะแข่งขัน ได้ถูกนำมาใช้สื่อสารในการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นการให้ภาพในเชิงเปรียบเทียบเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจว่าต้องระวังตัวจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อด้วยการสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์หรือสบู่ และพยายามรักษาระยะห่างทางสังคมอยู่ตลอดเวลา นักหนังสือพิมพ์ผู้ใช้นามปากกาว่า “ซুম” กล่าวถึงการใช้ถ้อยคำ

ราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคที่รุนแรงมากขึ้น โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 จึงเปลี่ยนเป็นการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) และให้นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธินเป็นโฆษกของศูนย์ฯ

เชิงเปรียบเทียบนี้ว่า “คุณหมอวีศิลป์ท่านหยิบคำนี้มาใช้หลายต่อหลายครั้ง ขอให้คนไทยยกการ์ดสูง เพื่อป้องกันไม่ให้โควิด-19 ุ้โจมตีคนไทยได้ง่าย ๆ” และคำพูดของท่าน เช่น “ยกการ์ดสูง ๆ ไว้นะครับ” หรือ “อย่าทำการดตกนะครับ” กลายเป็นถ้อยคำยอดนิยม มีการนำไปพูดถึงโดยคุณหมออื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ในช่วงเวลาไม่กี่เดือน บรรดาคอลัมนิสต์หรือนักเขียนนักข่าวอย่างพวกผมก็นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายเช่นเดียวกัน” (ไทยรัฐออนไลน์, 2564)

อย่างไรก็ดี ประชาชนได้นำความเปรียบที่ได้รับความนิยมดังกล่าวมาใช้สื่อสารย้อนกลับในเชิงลบว่า “รัฐบาลการ์ดตกเสียเอง” หลังจากเกิดกรณีที่มีผู้ติดเชื้อที่เดินทางมาจากต่างประเทศได้รับการยกเว้นไม่ได้กักกันตัวอยู่ในสถานที่ของรัฐ และภายหลังพบว่า มีผลตรวจเป็นผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 ตัวอย่างพาดหัวข่าวที่สื่อมวลชนเขียนเพื่อรายงานเหตุการณ์ในทำนองเดียวกัน เช่น “ดราม่าสนั่น รัฐบาลการ์ดตก” “รัฐบาลเลือกปฏิบัติคนโควิด การ์ดตกเสียเอง” “คนไทยเดือด รัฐบาลการ์ดตก” จากกรณีดังกล่าว นายแพทย์วีศิลป์ วิชาญโยธินได้กล่าวตอนหนึ่งในการแถลงข่าวของของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ประจำวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 ว่า

นำเรียนว่าเป็นข้อเรียนรู้ของพวกเรา ก็คงไม่ได้มีการกล่าวโทษอะไรกับใครนะครับ เนื่องจากเขาก็เข้ามาในเรื่องที่เป็นการอนุญาตทุกอย่างหมดนะครับ [.....]ขอให้ประชาชนได้ให้ความเข้าใจ แล้วก็ร่วมมือกับเรา ไม่ได้เกิดขึ้นจากความผิดพลาดละเอียดหรือว่าการตั้งใจในการทำอะไรที่ไม่ถูกไม่ต้องนะครับ

ปีที่ 38 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2564)

การแถลงข่าวในวันนั้นไม่สามารถบรรเทาความขุ่นเคืองใจของประชาชนคนไทยได้ ในทางกลับกัน เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในสื่อสังคมมากขึ้น ดังเช่นที่ปรากฏการเขียนข้อความในเพจ @อ๊อเจ๊บบ เลียบด่วน ที่มีผู้ติดตามจำนวนมากกว่า 3 ล้านคนว่า

มอนิ่งงงง พี่น้อง เป็นไงหายโกรธกันรึยัง 55555555 แม่
ย้อยแอ้ย ฝากไปบอก ศบค. ก่อนที่จะแถลงด้วย ผมเคารพคุณหมออะ
แต่พอย้อนดูที่คุณหมอปูดอธิบายเมื่อวานแล้ว บอกตรง ๆ ผิดหวัง และ
โมโหในการแถลงของ ศบค. -บหาย !! ตรงที่ว่า "ไม่มีใครทำผิดพลาด
เป็นการเรียนรู้ร่วมกัน" เดี่ยวๆๆๆๆ ใจเย็นๆ หมอ อย่าเพิ่งรีบอ่าน
555555 เราต้องมาคุยท่อนนี้กันก่อน" ฮัลโรวว !!! มันต้องมีคนผิดสิ
ครับหมอ การปล่อยให้มีคนต่างชาติติดเชื้อ ย่ำ ติดเชื้อ ได้รับการ
ยกเว้นเข้าประเทศมาอย่างถูกต้อง สง่าผ่าเผย ไม่มีคนดูแลควบคุม
ปล่อยให้พักโรงแรมที่คนปกติพักได้ ปล่อยให้ไปเดินห้างที่คนทุกคนเดิน
ได้โดยอิสระ เข้าพักในคอนโดที่ประชาชนปกติทุกคนพักอยู่ โดยไม่ต้อง
กักตัว 14 วัน เหมือนคนอื่น!! คนไทยเจ้าของประเทศแท้ๆ ถ้าจะกลับ
เข้ามายังต้องกักตัว 14 วัน แล้วทำไมท่าน ๆ เหล่านี้ ไม่ต้อง !!! มันต้อง
มีคนทำผิดพลาดแน่ !!!!...

ในวันที่ 14 กรกฎาคม 2563 ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ได้จัดการแถลงข่าวเป็นกรณีพิเศษขึ้น ดังที่โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ได้กล่าวในตอนต้นของการแถลงข่าวว่า

ในวันนี้เป็นการแถลงพิเศษ แต่ว่าก็ยังคงเข้มข้นด้วยเรื่องของข้อมูลนะครับ วันนี้ผมจะขออนุญาตได้ขยับเรื่องของรายงานสถานการณ์รายวันนะครับ [...] จะขออนุญาตใช้เวลาโดยส่วนใหญ่ได้ขยายความจากการที่ผมนำชุดข้อมูลจากทางศบค.ชุดเล็กน้อยครับในการแถลงเมื่อวานนี้ 2 ราย ซึ่งต้องขอภัยเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ข้อมูลที่สื่อมวลชนบอกว่ายังไม่ครบถ้วน ยังไม่ได้รับความกระจ่างและทำให้เกิดมีการต้องการรายชื่อเฉพาะสถานที่เฉพาะนะครับ ก็ต้องขอภัยในเมื่อวานนี้ที่เกิดขึ้นครับ

ผู้วิจัยเห็นว่าการแถลงข่าวในช่วงเวลาดังกล่าวมีความน่าสนใจ โดยเฉพาะในช่วงของการตอบคำถามตัวแทนสื่อมวลชนซึ่งพร้อมจะถามหาผู้รับผิดชอบให้กับเหตุการณ์ที่สังคมพิจารณาว่าเป็นความผิด โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 น่าจะต้องใช้กลวิธีที่หลากหลายในการตอบคำถามเพื่อกู้คืนภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรที่เสียไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิธีการตอบคำถามเพื่อกู้ภาพลักษณ์ในปริเฉทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ขอบเขตการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นำมาจากการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) ในช่วงเวลาที่เกิดกรณีมีชาวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยและไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องการกักกันตัวผู้เดินทางมาจากต่างประเทศ ถือเป็นความ

หละหลวมในการบริหารงานของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรณีนี้ได้กลายเป็นประเด็นที่สังคมตั้งคำถามว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร เนื่องจากสังคมมองว่าในขณะที่คณะทำงานของรัฐบาลขอให้ประชาชนคนไทยรักษามาตรการเพื่อป้องกันและยับยั้งการระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 กันอย่างเคร่งครัด “การ์ดอย่าตก” รัฐบาลกลับหละหลวม “การ์ดตก” เสียเอง กรณีเหตุการณ์ดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

- 1) กรณีเครื่องบินทหารจากประเทศอียิปต์แวะจอดพักเครื่องบินอยู่ทะเลสาบ จังหวัดระยอง แต่ปรากฏมีลูกเรือจำนวนหนึ่งออกจากโรงแรมที่พักไปยังห้างสรรพสินค้า 2 แห่งในเมือง จังหวัดระยอง และภายหลังตรวจพบว่าลูกเรือคนหนึ่งมีผลติดเชื้อโควิด-19
- 2) กรณีเด็กหญิงสัญชาติชูดานที่เดินทางเข้าประเทศไทยพร้อมคณะผู้ติดตามประเทศชูดานไม่ได้เข้าพักในสถานที่กักกันตัวที่รัฐจัดให้ แต่ไปพักที่ One X คอนโดมีเนียม กรุงเทพฯ ภายหลังตรวจพบว่ามีผลติดเชื้อโควิด-19 และต้องนำตัวเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล

การเดินทางจากประเทศต้นทางของชาวต่างชาติทั้งสองกรณีเกิดขึ้นในเวลาไล่เลี่ยกันคือ วันที่ 10 กรกฎาคม 2563 หลังจากนั้นช่วงวันที่ 11- 12 กรกฎาคม 2563 ก็เริ่มมีกระแสข่าวเกี่ยวกับการพบผู้ติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์การบริหารงานของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทางสื่อสังคมออนไลน์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเก็บข้อมูลบทสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 13 กรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นวันแรกที่ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) แลงข่าวเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว และเก็บข้อมูล

จนถึงวันที่ 24 กรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นวันสุดท้ายของระยะการเฝ้าระวังการแพร่กระจายของเชื้อโรคจากผู้ตรวจพบเชื้อชาวต่างชาติที่เข้าไปที่ห้างสรรพสินค้าในจังหวัดระยองครบเป็นเวลา 14 วัน ดังที่โฆษกของศูนย์ ฯ ได้กล่าวในการแถลงข่าววันที่ 24 กรกฎาคม 2563 ว่า

เรื่องที่ 2 ครับ เป็นเรื่องของการสรุปกรณีของระยองนะครับ
ตอนนี้ล่าสุดนะครับก็จะครบ 14 วันนะครับ คือวันนี้ที่มีการพบการติดเชื้อโดยคนต่างชาตินะครับที่เข้ามาอยู่ที่จังหวัดระยอง ผู้สัมผัสเสี่ยงนะครับมีความเสี่ยงสูง 12 คนนะครับ ตอนนี้อยู่ในฐานะที่เรียกว่า state quarantine แล้วก็คืออยู่ในสถานที่ที่กักกันไว้นะครับครบนะครับ 14 วัน คือวันนี้มีการตรวจซ้ำครั้งที่ 2 นะครับ เมื่อวานนี้ทุกท่านนะครับในมาตรฐานของ state quarantine ผลการตรวจล่าสุดไม่พบเชื้อทั้ง 12 ท่าน และ ณ วันนี้ ถ้าครบเวลาจริง ๆ นะครับก็คือ 15:00 น. ของวันนี้ทุก ๆ ท่านก็จะครบ 14 วัน แล้วก็จะมีการให้ออกจากกรณีนี้ในวันพรุ่งนี้ เพราะฉะนั้นตอนนี้ก็เรียกว่าครบถ้วนกระบวนการแล้ว ถึงตอนนี้แข็งแรงดีไม่มีไข้ ไม่มีอะไรนะครับแล้วก็เจ็ดพันกว่าคนที่เป็นผู้ที่สัมผัสต่อไปจากนั้นซึ่งมีความเสี่ยงน้อย ผลก็พบว่าไม่พบเชื้อทุกท่านเลยนะครับ ซึ่งตอนนี้ก็นำเรียนว่าระยองก็กลับมาเป็นปกติทั้งในช่วงของระยะเวลาของการ quarantine ทั้งหมดครบวันนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (2019) โควิด-19² จากเว็บไซต์ www.youtube.com ช่อง “ไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล” ซึ่งเป็นช่องทางการเผยแพร่การแถลงข่าวทางออนไลน์ของสำนักนายกรัฐมนตรี ในช่วงระยะเวลาการแถลงข่าวเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวข้างต้นตั้งแต่วันที่ 13-24 กรกฎาคม 2563 รวมทั้งหมด 10 ครั้ง โดยเก็บข้อมูลส่วนที่เป็นช่วงของการตอบคำถามในการแถลงข่าว ไม่รวมการแถลงสถานการณ์รายวัน ความยาวครั้งละประมาณ 20-25 นาที จากนั้นผู้วิจัยจึงถ่ายทอดบทแถลงข่าว วิเคราะห์กลวิธีการตอบคำถามโดยใช้แนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์เป็นแนวทางในการศึกษา สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

แนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้จะใช้ทฤษฎีการกู้ภาพลักษณ์เป็นแนวทางการศึกษากลวิธีการตอบคำถามในการแถลงข่าว เนื่องจากทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดที่ศึกษาวิธีการที่บุคคลหรือองค์กรใช้กู้ภาพลักษณ์ที่เสียไปเนื่องจากเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดที่สังคมรับรู้ รวมถึงการสื่อสารสถานการณ์ที่อยู่ในภาวะวิกฤต (Benoit, 1995, 1997, 2000) ความคิดสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกู้ภาพลักษณ์คือปริศนาการแก้ตัว การศึกษาในยุคแรกมองว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดพยายามสื่อสารกับผู้รับรู้เรื่องราวใน

² ผู้วิจัยขอขอบพระคุณหน่วยปฏิบัติการวิจัย “ไทยวิทรรศน์” เพื่อการศึกษาภาษาวรรณคดี และคติชนไทยในการสนับสนุนการจัดทำคลังข้อมูลการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (2019) โควิด-19 ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้

ลักษณะของการแก้ตัว Ware and Linkugel (1973) กล่าวว่าปรีเจตแก้ตัวคือรูปแบบเฉพาะของการกล่าวถ้อยแถลงในที่สาธารณะ Huxman and Bruce (1995) กล่าวว่าปรีเจตเช่นนี้มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) บกข้อมจำกัดของสถานการณ์ 2) ระบุสถานะที่ซับซ้อนให้ผู้พูดต้องตอบโต้ และ 3) ใช้วาทศิลป์พรรณนาให้เห็นว่าผู้พูดสื่อสารกลับเพื่อเป็นการป้องกันตัวเอง

Hearit (1995) อธิบายว่าการแก้ตัวนั้นต่างจากการขอโทษ อย่างไรก็ตามการแก้ตัวอาจจะมีการขอโทษเป็นส่วนประกอบ ปรีเจตการแก้ตัวมีบทบาทในการปรับเปลี่ยนมุมมองของผู้ฟังที่มีต่อผู้ถูกกล่าวหาว่าเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดให้ต่างไปจากเดิม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นปรีเจตการแก้ตัวมีวัตถุประสงค์หนึ่งคือการกู้ภาพลักษณ์ และถือเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดตั้งต้นที่ทำให้เกิดการพัฒนาทฤษฎีการกู้ภาพลักษณ์ในเวลาต่อมา

Benoit (1995) ได้ประสานแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการแก้ตัวและการขอโทษจากนักวิชาการหลายคน เช่น Scott and Lyman (1968) Ware and Linkugel (1973) และเสนอแบบการกู้ภาพลักษณ์ซึ่งพัฒนามาจากแนวทางการศึกษาเชิงวาทวิทยาในยุคแรก แบบการกู้ภาพลักษณ์ที่ Benoit (1995, 1997, 2015) เสนอไว้ประกอบด้วยกลวิธีหลัก 5 กลวิธี และกลวิธีย่อย 12 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1. การปฏิเสธ (Denial)

1.1 การปฏิเสธแบบตรง ๆ (Simple denial)

1.2 การปฏิเสธแบบผลักความผิด (Shifting the blame)

2. การเลี่ยงความรับผิดชอบ (Evading Responsibility)

2.1 การบอกว่ามีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้น (Provocation)

2.2 การบอกว่าขาดความเข้าใจหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ (Defeasibility)

- 2.3 การบอกว่าไม่ได้ตั้งใจหรือเป็นอุบัติเหตุ (Accident)
- 2.4 การบอกว่าเจตนาดี (Good intentions)
- 3. การลดข้อชนข้อหมองใจ (Reducing Offensiveness)
 - 3.1 การนำเสนอภาพด้านดี (Bolstering)
 - 3.2 การทำให้เป็นเรื่องเล็ก (Minimization)
 - 3.3 การทำให้ดูแตกต่าง (Differentiation)
 - 3.4 การเสนอมุมมองใหม่ (Transcendence)
 - 3.5 การโจมตีผู้กล่าวหา (Attack accuser)
 - 3.6 การเสนอชดเชยความผิด (Compensation)
- 4. การแสดงความยินยอมที่จะแก้ไข (Corrective Action)
- 5. การแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษ (Mortification)

คำว่า “กลวิธี” (strategy) ตามแนวคิดทฤษฎีนี้หมายถึงวิธีการแบบกว้างที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างจุดมุ่งหมายของผู้พูดกับการเปลี่ยนแปลงความคิดของผู้ฟังในบริบทการกู่ภาพลักษณ์ ผู้พูดมีเป้าประสงค์และเชื่อว่าการเลือกกลวิธีอย่างเหมาะสมจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือนำภาพลักษณ์ที่ดีกลับคืนมาได้ ซึ่งหมายถึงเกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นในใจผู้ฟัง นอกจากนี้กลวิธีที่เลือกใช้ทั้งหมดนี้จะแปรไปตามสถานการณ์ รวมถึงผลตอบรับของการใช้กลวิธีแต่ละแบบ กล่าวคือการศึกษาในแนวทางนี้สามารถครอบคลุมไปถึงการประเมินผลการใช้กลวิธีดังกล่าว

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าทฤษฎีการกู่ภาพลักษณ์มีแนวคิดเบื้องต้นที่เหมาะสมจะนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปริศนาสาธารณะประเภทที่เป็นการแก้ตัว ทั้งนี้เพื่อใช้กู้หรือแก้ไขภาพลักษณ์เมื่อบุคคลหรือองค์กรอยู่ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่สังคมมองว่าผิด และส่งผลเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์แบบที่ไม่พึงปรารถนา

ปริชเนตการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในช่วงเวลาที่เป็นขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้มีบริบทการสื่อสารในลักษณะดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงได้นำแบบการกึ่งภาพลักษณ์มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลวิธีการตอบคำถามในการแถลงข่าว

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยทางภาษาศาสตร์ภาษาไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เบื้องต้นพบงานที่ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการแถลงข่าวของธนพล เอกพจน์ วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา และ ปานปั้น ปลั่งเจริญศรี (2563) เรื่อง “[ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 คือ ศัตรู]: การศึกษาอุปลักษณะเชิงมโนทัศน์ของคนไทยตามแนวภาษาศาสตร์ปริชาน” งานของ ธรรมวัฒน์ พัฒนาสุทธิพันธ์ และวิภาดา รัตนติลล ฦ ภูเก็ต (2564) ศึกษา “วัจนกรรมในการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.)” โดยเก็บข้อมูลจากคลิปการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2563 ผลการศึกษาพบวัจนกรรมที่ใช้ในการแถลงข่าวจำนวนทั้งสิ้น 4 กลุ่ม ได้แก่ วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ วัจนกรรมกลุ่มผูกมัด และวัจนกรรมกลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก การใช้วัจนกรรมกลุ่มต่าง ๆ นี้ แสดงให้เห็นว่า จุดมุ่งหมายของการแถลงข่าวมิได้เป็นไปเพื่อการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่ยังมุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลและประชาชน เพื่อให้กระทำหรือละเว้นการกระทำบางอย่างอันจะเป็นประโยชน์ในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคตามที่รัฐบาลมุ่งหวังไว้

นอกจากนี้ยังมีงานของวิภาดา รัตนติลล ฦ ภูเก็ต (2564) ศึกษาการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 เรื่อง “เราจะผ่านวิกฤตไปด้วยกัน”: การโน้มน้าว

ใจในปริญญะการแถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อโน้มน้าวใจในปริญญะการแถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) โดยอาศัยแนวคิดการโน้มน้าวใจ ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีทางภาษาที่พบไม่ได้เป็นเพียงการรายงานสถานการณ์ให้ข้อมูลรายละเอียด หรือมุ่งชี้แจงข้อเท็จจริงแก่ประชาชน แต่มีหน้าที่สำคัญในการโน้มน้าวใจประชาชน 3 ประการ ประการแรกคือ สร้างความเข้าใจต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค เนื่องจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นโรคอุบัติใหม่ซึ่งประชาชนยังไม่มีความรู้หรือเข้าใจเกี่ยวกับโรคและการแพร่ระบาดของโรคนี้ รัฐจึงต้องสร้างความรับรู้เกี่ยวกับความน่ากลัวของโรค และการเผชิญภาวะวิกฤตของการแพร่ระบาด เมื่อประชาชนเข้าใจแล้ว จึงนำไปสู่หน้าที่ประการต่อมา คือ โน้มน้าวใจประชาชนให้เห็นความสำคัญและจำเป็นของรัฐในการดำเนินการต่าง ๆ เมื่อรัฐเป็นที่พึง ให้ความช่วยเหลือประชาชน ประชาชนเองก็ต้องให้ความร่วมมือ ปฏิบัติตามสิ่งที่รัฐร้องขออย่างเคร่งครัด และหน้าที่ประการสุดท้าย คือ การหลอมรวมประชาชนให้เป็นหนึ่งเดียวกัน สร้างความเป็นพวกพ้อง หรือความเป็น “พวกเรา” โดยการโน้มน้าวให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการรวมพลังเพื่อผ่านวิกฤต

จากการทบทวนงานภาษาศาสตร์ภาษาไทยที่ศึกษากลุ่มข้อมูลปริญญะการแถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ข้างต้น จะเห็นว่ายังไม่มีงานใดศึกษากลวิธีทางภาษาโดยใช้แนวคิดการกู่ภาพลักษณ์ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะที่จะนำมาศึกษากลุ่มข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ทฤษฎีการตอบคำถามในปริศนาการแกล้งซ้ำของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยใช้แบบการกู่ภาพลักษณ์ (Benoit, 1995, 1997, 2015) เป็นแนวทาง ผลการวิจัยพบกลวิธีตามแบบการกู่ภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้

1.การปฏิเสธ

การปฏิเสธคือการที่ผู้พูดบอกว่าตนเองไม่ได้กระทำการใด ๆ ที่สังคมพิจารณาว่าเป็นเรื่องไม่ดีหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความผิด การปฏิเสธในปริศนาการแกล้งซ้ำของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

1.1 การปฏิเสธแบบตรง ๆ

การปฏิเสธแบบตรง ๆ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดปฏิเสธว่าไม่มีเหตุการณ์หรือเรื่องราวความผิดเกิดขึ้นตามความเข้าใจของผู้รับรู้เรื่องราว หรือตามข้อสงสัยของคนในสังคม จนทำให้เกิดเป็นประเด็นคำถาม

ตัวอย่าง (1) คำถาม: อีกคำถามหนึ่งครับผม มีการแชร์ข้อมูลใน Social Media เยอะมากเลยว่า คณะของชาวอียิปต์ได้ไปเที่ยวสถานบันเทิงในกลุ่มของอาบอบนวดด้วยข้อเท็จจริงเป็นยังไงบ้างครับ

คำตอบ: เมื่อเช้านี้ทวนสอบกันครับ ผมเป็นคนถามเองว่ามา 2-3 คินนะครับ โดยประมาณนะครับ ก็ยืนยันนะครับว่าไม่ได้ออกไปจากโรงแรมเพราะว่ามีบางคินมาถึงตีสองนะครับ แล้วมาแล้วก็ภารกิจที่ต้องบินแต่เช้านะครับ แล้วนักบินเขาก็อยู่ในช่วงของการทำภารกิจอยู่นะครับ ก็ยืนยันจากที่ประชุมว่าไม่ได้ไปนะครับ

(การแกล้งซ้ำ ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 14 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 1 จะเห็นว่า โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ใช้ถ้อยคำ แสดงการปฏิเสธแบบตรง ๆ ว่า “ไม่ได้ออกจากโรงแรมที่พัก” และ “ไม่ได้ไป” นอกจากนี้จะเห็นว่า โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ยังใช้คำว่า “ยืนยัน” ถึงสอง ครั้ง เพื่อแสดงความหนักแน่นของการปฏิเสธ และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของ ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น โดยได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยว่ามีการ “ทวนสอบ” หรือตรวจสอบ ข้อมูลอีกครั้งแล้ว จึงสามารถแสดงการปฏิเสธข้อกล่าวหาได้อย่างชัดเจน

1.2 การปฏิเสธแบบอ้อม

การปฏิเสธแบบอ้อมเป็นกลวิธีการปฏิเสธที่ไม่ได้เริ่มต้นปฏิเสธอย่างชัดเจนหรือ ตรงไปตรงมา ทำให้ดูเหมือนไม่ปฏิเสธ ผู้พูดอาจจะเริ่มต้นการตอบคำถามด้วยการ กล่าวถึงเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง อธิบาย หรือให้เหตุผลประกอบเพื่อนำไปสู่การปฏิเสธในที่สุด ตัวอย่าง (2) คำถาม: คำถามต่อไปนะครับจากภาคประชาชน เป็นข้อสงสัยค่ะ หลังจากที่ทางท่านโฆษกเนี่ยแถลงไป บอกว่า เรากำลังจะจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการกระตุ้น พื้นที่จังหวัดระยอง เมื่อสักครู่คะคุณหมอบอกว่าจะมีทั้งเรื่องของการวิ่งมาราธอนในวันที่ 9 สิงหาคม การปั่นจักรยานการแข่งขันฟุตบอลไทยลีกในวันที่ 8 สิงหาคมที่จังหวัดระยอง ก็เลยมีคำถามว่าถ้าจัดการแข่งขันลักษณะนี้แล้วมีคนดูได้ในจังหวัดระยอง แล้วแบบนี้จังหวัดอื่น ๆ จัดได้ไหมคะ

คำตอบ: ครับผม นำเรียนว่าเราอยากให้กิจการกิจกรรมทั้งหลายตาม มาตรการผ่อนคลายเป็นเกิดขึ้นจริงและเกิดขึ้นโดยเร็วเพื่อพี่น้องประชาชนได้กลับเข้าสู่ ภาวะปกติในวิถีใหม่นะครับ แต่อย่างไรก็ตามแต่ในสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ทางสังคม รูปแบบที่จะเกิดขึ้นนี้จะเป็นอะไรอย่างไร ต้องเรียนรู้ร่วมกันครับ เพราะเป็นเรื่องใหม่นะ ครับ ถ้าจะให้เกิดขึ้นสักพื้นที่นึงก่อนนะครับ เพื่อเรียนรู้ร่วมกันและให้เกิดความมั่นใจ ผมเองในฐานะที่ประชุมอยู่ ศบค. ก็นึกภาพไม่ออกครับว่าวิธีการใหม่นี้มันจะเป็นอะไร

อย่างไร เพราะฉะนั้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการต้องมาประชุมพูดคุยกัน มีคนเสนอ มีการทดลองโมเดล แล้วก็เรียนรู้ร่วมกัน ถ้าใช่ คนมาเที่ยวคนมาดูคอนเสิร์ต คนมาแข่งกีฬา คนมาดูชมกีฬาชนะครับเห็นชอบด้วย ได้อารมณ์ร่วมในการดูเหมือนเดิม ไม่ได้เสียไปนะครับ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องเก็บเข้ามา นักกีฬาก็ปลอดภัย คนเข้ามาดูก็ปลอดภัยนะครับ เราต้องมาใช้พื้นที่นี้ในการทำงานตรงนี้ก่อน ระยองก็ถูกหยิบยกขึ้นมาเพื่อเป็นโอกาสในการที่จะให้ได้เกิดการเยียวยาเขาด้วยนะ เรียกว่าอะไรอะ ก็ถึงความเชื่อมั่นนะครับ พุดง่าย ๆ ระยอง ณ ตอนนี้ก็ยังไม่ได้มีคนติดเชื้อ ณ วันนั้นะครับ ก็เป็นเพียงแค่มั่นใจเข้ามาแล้วก็เขาก็บินกลับไปแล้ว แต่ตอนนี้ก็ยังไม่มียะไรอย่างนั้น แต่ว่าเกิดผลของความตื่นตัวทั้งหลายขึ้นมาทางระยอง เราจะใช้โอกาสนี้ล่ะครับในการที่จะทดสอบรูปแบบของการทำกิจกรรมที่เรายังไม่ได้ทำกัน ก็น่าจะเรียนว่าถ้าผ่านเรื่องนี้ไปได้ดีและประเมินแล้วนะครับ ทั้งคนในจังหวัดครับมั่นใจ ทั้งผู้จัดเองก็มั่นใจ ประชาชนที่เข้ามาร่วมกันก็มั่นใจ เกิดที่จังหวัดไหนก็ได้แล้วครับตอนนี้นะครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 19 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 2 เมื่อสื่อมวลชนถามว่าจะมีโอกาสดูการอนุญาตให้จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ดังเช่นที่เกิดขึ้นในจังหวัดระยองหรือไม่ โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ไม่ได้ปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่ใช้วิธีการกล่าวในเชิงเห็นด้วยกับเนื้อหาของคำถามว่า “อยากให้กิจกรรมกิจกรรมทั้งหลายตามมาตรการผ่อนคลายเป็นเกิดขึ้นจริงและเกิดขึ้นโดยเร็วเพื่อพี่น้องประชาชนได้กลับเข้าสู่ภาวะปกติในวิถีใหม่” จากนั้นใช้คำเชื่อมแสดงความขัดแย้งว่า “แต่อย่างไรก็ตามแต่” เพื่อชี้ให้เห็นว่ามีข้อที่ต้องคำนึงหลายประการเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปว่า หากผ่านการประเมิน และมีความมั่นใจพร้อมทุกฝ่ายแล้ว ก็สามารถจัดกิจกรรมดังกล่าวได้ เป็นการตอบปฏิเสธแบบอ้อมว่า ขณะนี้จังหวัดอื่นยังจัดกิจกรรมเช่นเดียวกับจังหวัดระยองไม่ได้

1.3 การปฏิเสธมูลบท

การปฏิเสธมูลบทเป็นกลวิธีการแย้งความคิด ข้อกล่าวหา เหตุการณ์หรือข้อมูลที่มีมาก่อนหน้า ข้อความที่มีการแย้งหรือการปฏิเสธจะสื่อให้เข้าใจได้ว่ามีอะไรบางอย่างเกิดขึ้นมาก่อนหน้า และผู้พูดต้องการนำเสนอความคิดตอบกลับ

ตัวอย่าง (3) คำถาม: กรณีการเข้ามาของคล้าย ๆ เคสของของอียิปต์นะครับ ขณะนี้เนี่ยการเข้ามาในลักษณะวีโอพียังคงเหลือตกค้างในประเทศไทยอีกกี่เคสครับ แล้วก็อยู่ที่ไหนบ้างครับ พอจะแจ้งได้ไหมฮะ

คำตอบ: รายนี้อันได้เป็นวีโอพีนะครับ รายนี้อันได้โดยปกติ เป็นลูกเรือลงมาพักนะครับ แล้วก็มาโดยส่วนใหญ่จะอยู่ที่โรงแรมโนโวเทลที่สุวรรณภูมิ ระบบตรงนี้ถูกรันไปทั้งหมด มีอันเดียววะครับที่แยกออกมาอยู่ที่ทางสนามบินอุตะเถา จบตรงนี้นะแล้ว ก็ยังไม่มีครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 14 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 3 คำว่า “วีโอพี” ที่สื่อมวลชนใช้ในคำถามสื่อมูลบทว่าการเข้ามาในประเทศไทยของทหารอียิปต์มีลักษณะเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งในสถานการณ์นี้หมายถึงการได้รับการยกเว้นเรื่องการกักกันตัว โฆษกของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 จึงเริ่มตอบคำถามด้วยการปฏิเสธมูลบท หรือนำเสนอความคิดตอบกลับก่อนว่า “รายนี้อันได้เป็นวีโอพี” หากแต่เป็นลูกเรือปกติ เพื่อแสดงการแย้งความคิดหรือข้อกล่าวหาที่ทำให้เกิดภาพด้านลบกับคณะทำงานของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 แล้วจากนั้นจึงได้ปฏิเสธแบบตรง ๆ ในตอนท้ายว่า “จบตรงนี้นะแล้ว ก็ยังไม่มีครับ”

2. การลดข้อขัดข้องใจ

การลดข้อขัดข้องใจคือการทำให้ความรู้สึกขุ่นเคืองใจของผู้ฟังที่เกิดจากการได้รับรู้เรื่องราวมีน้อยลง รวมถึงการพยายามปรับเปลี่ยนความรู้สึกของผู้ฟังจากที่รู้สึกไม่ตรงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้นด้วยวิธีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การนำเสนอภาพด้านดี

การนำเสนอภาพด้านดีเป็นกลวิธีที่ผู้พูดพยายามให้ข้อมูลกับผู้ฟัง ให้ได้เห็นว่า ผู้เกี่ยวข้องกับการเกิดขี้นมีภาพลักษณ์ด้านดีที่ผู้ฟังควรได้รับรู้ ทั้งนี้เพื่อให้ภาพด้านดีหักลบภาพลบจากการเหตุการณ์ความผิด ผู้พูดอาจใช้วิธีการนำเสนออย่างตรงไปตรงมา โดยการเลือกใช้คำศัพท์ที่สื่อภาพด้านบวก และเน้นย้ำภาพด้านดีที่เคยมีมา ให้ปรากฏชัดเจนขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (4) วันนี้ชัดเจนแล้วก็ชัดเจนมาตลอดนะครับว่าเรายึดถือความปลอดภัยของคนไทยจากการติดโรคเป็นอันดับที่ 1 แล้วเรากียึดตรงนี้มาตลอด

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 14 กรกฎาคม 2563)

ตัวอย่าง (5) ครับเรื่องนี้เป็นประเด็นที่เราให้ความสนใจ เรื่องนี้ ศบค. ชุดเล็กที่ติดตามสถานการณ์รายวันประชุมกันทุกวันนะครับ แล้วก็ทางผู้แทนของทางกระทรวงศึกษาธิการก็มารายงาน วันนี้ได้รับทราบนะครับว่า โรงเรียนหลายหมื่นแห่งเปิด 100% ไปหมดละ ตัวเลขที่ยังคงสลับเรียนบ้างใช้วิธีการสลับวันบ้างนะครับ [.....]ก็นำเรียนว่ากำลังทำอยู่และจะทำโดยด่วนครับ”

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 20 กรกฎาคม 2563)

ตัวอย่าง (6) มาตรการชัดเจนกับทุกอย่างก็คือ state quarantine ไว้ก่อนหรือ Hospital Quarantine 14 วันเพื่อให้เกิดความแน่ใจนะครับ เพราะฉะนั้นกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ที่เข้ามาจะต้องอยู่ระยะประมาณนี้ครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 20 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่าง จะเห็นว่าโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 นำเสนอภาพด้านดีในการบริหารงานของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ดังต่อไปนี้ 1) การยึดถือความปลอดภัยของประชาชนคนไทยเป็นหลัก (ตัวอย่าง 4) 2) การทุ่มทำงานด้วยความห่วงใย แข็งขัน และไม่รอช้า (ตัวอย่าง 5) และ 3) การมีมาตรการการดำเนินงานที่ชัดเจน

(ตัวอย่าง 4 และ ตัวอย่าง 6) นอกจากนี้จะเห็นว่า ข้อมูลภาพด้านดีที่นำเสนอ นั้น แสดงให้เห็นด้วยว่าเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นว่าการใช้คำขยายภาพความ “ชัดเจน” ว่าเป็น “มาตลอด” (ตัวอย่าง 4)

2.2 การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็ก

การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กเป็นกลวิธีที่ผู้ถูกกล่าวหาพยายามทำให้เห็นว่าความผิดที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องใหญ่อย่างที่เข้าใจหรือตีความกัน หากผู้ฟังคล้อยตามเช่นนั้น ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชื่อเสียงของผู้ถูกกล่าวหา ก็ควรจะลดลงด้วย (Scott & Lyman, 1968 as cited in Benoit, 1995) จากผลการศึกษาพบว่าโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 มีวิธีการทำให้เหตุการณ์ความผิดดูเป็นเรื่องเล็กด้วยการใช้คำขยายประเภทแสดงความเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย เช่นคำว่า “เพียงแค่ว่า” “เท่านั้น” หรือ “เท่านั้นเอง” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (7) วันนี้เป็นเพียงแค่ว่ามีผู้ติดเชื้อและเดินทางเข้ามาเท่านั้น ยังไม่ได้เกิดการระบาดเกิดขึ้น

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 16 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 7 โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ใช้คำขยาย “เพียงแค่ว่า” กับ “เท่านั้น” เพื่อแสดงความเห็นว่าการพบผู้ติดเชื้อที่เดินทางเข้ามานั้นไม่ใช่เรื่องใหญ่เพราะยังไม่ได้เกิดการระบาดขึ้น

ตัวอย่าง (8) จำได้ไหมก่อนหน้านี้ก็จะอาศัยอยู่ที่บ้าน แม้กระทั่งตอนนั้นอยู่ที่ทำเนียบเนี่ย ที่มีข่าวว่ามีการติดเชื้อที่นี่ เราไม่ได้ต้องเข้าโรงพยาบาล ก็เพียงแค่ว่าอยู่ในสถานที่ที่ยอมรับกันได้ แล้วก็สามารถกำกับติดตามกันได้เท่านั้นเองครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 18 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 8 จะเห็นว่าโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ใช้คำขยาย “เพียงแค่ว่า” ขยายกริยาลี “อยู่ในสถานที่ที่ยอมรับกันได้” เพื่อแสดงความเห็นวาระียบปฏิบัติที่ผ่านมา นั่น อนุญาตให้ผู้ติดเชื้อสามารถกักกันตัวในสถานที่ที่ยอมรับและติดตามได้ และยังใช้คำว่า “เท่านั้นเอง” ขยายในตอนท้ายอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อคลายความขุ่นเคืองใจจากเหตุการณ์ที่มีบุคคลที่เดินทางมากับคณะอุปทูตจากประเทศชูดานไม่เข้าพักในสถานที่ที่รัฐจัดให้

2.3 การทำให้ดูแตกต่าง

การทำให้ดูแตกต่างหมายถึงการที่ผู้พูดเลือกที่จะเปลี่ยนการใช้ถ้อยคำอ้างถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเสียใหม่ กล่าวคือ เปลี่ยนจากถ้อยคำที่สื่อความหมายในทางลบ เป็นถ้อยคำที่มีความหมายเป็นกลางหรือเป็นบวก เพื่อลดความขุ่นเคืองใจของผู้ที่ได้ยินได้ฟังเรื่องราวที่เกิดขึ้น (Ware & Linkugel, 1973 as cited in Benoit, 1995) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (9) คำถาม คำถามต่อไปเป็นของ PPTV ค่ะ ถามว่ามาตรการ overreaction ที่ออกมามีของทหารอียิปต์ที่ติดเชื้เนี่ย ทาง ศบค. มองว่าเป็นอย่างไร เพราะว่าหลายพื้นที่ใช้มาตรการนี้ แล้วก็ถูกมองว่าเกินกว่าเหตุหรือเปล่า บางพื้นที่มีการปิดโรงเรียน ปิดโรงแรม ปิดสถานที่ต่าง ๆ

คำตอบ ถ้าบอกว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเนี่ยนะครับมันเป็นอะไรอย่างไรรึเปล่าครับ ไม่อยากจะทวนความว่าเป็น overreaction อะไรนะฮะ แต่ว่าเป็น ปฏิกิริยาทางสังคมที่มันเกิดขึ้น ซึ่งเราได้เรียนรู้ร่วมกันนะครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 16 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 9 จะเห็นว่า สื่อมวลชนใช้คำว่า “overreaction” กับมาตรการที่เกิดขึ้นหลังเกิดเหตุการณ์ทหารอียิปต์ติดเชื้โควิด และขยายความด้วยว่าเป็นมาตรการ

ที่ “เกินกว่าเหตุ” เพราะมีการสั่งปิดโรงเรียน โรงแรม และสถานที่ต่าง ๆ โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ตอบคำถามโดยการใช้น้ำคำ “ปฏิกิริยาทางสังคมที่มันเกิดขึ้น” แทนคำว่า “overreaction” ซึ่งหมายถึงปฏิกิริยาตอบกลับเกินจริงและส่อนัยความหมายทางลบ

ตัวอย่าง (10) คำถาม เคสของลูกเรือที่ลงที่อุต๊ะเกาะแล้วก็ไปพักที่โรงแรมที่จังหวัดระยองครับ ทำไมเขาถึงสามารถออกไปข้างนอกได้ มีหลายท่านสอบถามเข้ามาในเฟซบุ๊กถึงความหะหลวมตรงนี้

คำตอบ เราเห็นความแตกต่างในเรื่องของข้อต่อต่าง ๆ เหล่านี้ในสนามบินที่ลงในพื้นที่ข้อต่อในกิจการกิจกรรมต่าง ๆ ที่เราจะต้องเข้าไปกำกับติดตาม มีสิ่งที่จะต้องปฏิบัติให้เหมือนกันให้ได้ทุก ๆ ที่นะครับ [.....] เราใช้ระบบแบบเดียวกันนะครับ ก็เคยเป็นมาตลอดนะครับ หลายเที่ยวบินก็ได้ไม่ได้มีประเด็นอะไรอย่างใด เฟ้งจะเกิดขึ้นก็กรณีของเป็นลูกเรือ แล้วก็ก็เป็นกลุ่มที่เป็นทหารเลยต้องไปใช้สนามบินที่อุต๊ะเกาะซึ่งเราไม่ได้จัดเตรียมตรงนี้ ก็เป็นข้อที่เราจะต้องปิดช่องว่างของทาง ศบค. ครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 13 กรกฎาคม 2563)

ตัวอย่าง (11) เพราะฉะนั้นตอนนี้ทุกอย่างที่เข้ามาที่อยู่ในระบบที่เราควบคุมได้ สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นข้อต่อที่หะหลวมทั้งหลาย อย่างที่บอก ข้อไหนที่บอกเข้ามาแล้วก็ผ่านเข้ามาเลยไม่มีอีกแล้วนะครับ ตอนนี้ทุกข้อต่อเข้ามาที่ state quarantine ทั้งสิ้น

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 19 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 10-11 จะเห็นว่า ในขณะที่สื่อมวลชนกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็น “ความหะหลวม” โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 เปลี่ยนการอ้างถึงเรื่องดังกล่าวว่าเป็น “ข้อต่อต่าง ๆ” “พื้นที่ข้อต่อ” “ข้อ” และ “ข้อต่อที่หะหลวม” ที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ต้อง “ปิดช่องว่าง” ซึ่งหมายถึงบริหารจัดการให้รัดกุม

ยิ่งขึ้น ถ้อยคำเปรียบเทียบกับกล่าวนี้น่าจะนำมาใช้ให้ดูแตกต่าง กล่าวคือช่วยสื่อนัยทางลบ ให้น้อยลงกว่าคำว่า “หละหลวม” ที่สื่อมวลชนเลือกใช้

2.4 การเสนอมุมมองใหม่

การเสนอมุมมองใหม่เป็นกลวิธีที่ผู้พูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อนำผู้ฟังไปสู่การเห็นคล้อยตามกับภาพอีกด้านของเหตุการณ์ หรือมุมมองอีกแบบ ที่ผู้ฟังอาจจะไม่ได้นึกถึง มุมมองใหม่นี้อาจทำให้เกิดภาพลักษณ์เชิงบวก หรือช่วยลดความรู้สึกขุ่นข้องหมองใจของผู้ฟังที่มีต่อเรื่องราว (Ware & Linkugel, 1973 as cited in Benoit, 1995) ผลการศึกษาในครั้งนี้พบกลวิธีเสนอมุมมองใหม่ดังต่อไปนี้

1) การเสนอมุมมองใหม่ด้วยการอธิบายเหตุแห่งปัญหา

กลวิธีนี้ผู้พูดจะนำเสนอข้อมูลอันเป็นเหตุให้เกิดประเด็นคำถามก่อน แล้วจึงตอบคำถาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (12) คำถาม คำถามต่อไปเป็นข้อร้องเรียนจากประชาชนนะคะ ที่มีการร้องผ่านเพจศูนย์ข้อมูลโควิด-19 บอกว่าโรงแรมทั้ง 22 แห่งที่เป็น Alternative State Quarantine เต็มแล้ว ตอนนี้ถ้าเกิดว่ามีคนที่เดินทางเข้ามาจากต่างประเทศจะให้ไปอยู่ที่ไหนคะ

คำตอบ จองกันเยอะมากนะครับ แล้วก็เต็มกันไปหลายที่ เมื่อเข้ามาก็คุยกันใน ศบค.ชุดเล็กครับว่า ถ้าอย่างนี้เนี่ย มา ณ ตอนนี้ที่เข้ากันมาหลายคนวันละประมาณหลายร้อยคน แล้วก็ยิ่งบวกรวมกันกับทางนักการทูต เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับทางการทูตที่เกี่ยวข้องกับโครงการต่างประเทศ ที่เขาจะต้องกลับมาปฏิบัติหน้าที่ของเขาเนี่ย ก็เลยทำให้ความต้องการด้านนี้สูงขึ้นนะครับ เบื้องต้นนะครับจะแก้ไขโดยการใช้พื้นที่ของโรงแรมที่เป็น state quarantine ที่รัฐจัดให้เนี่ยนะครับ.....

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 13 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 12 จะเห็นว่าก่อนจะตอบประเด็นคำถามว่า “เบื้องต้นนะครับ จะแก้ไขโดย.....” โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ได้ตั้งต้นผลการตอบคำถามของตนเองด้วยการกล่าวถึงสาเหตุที่โรงแรมสถานที่กักกันตัวเต็มหมดแล้วว่า “จองกันเยอะมากครับ” และยังให้ข้อมูลเรื่องการเดินทางกลับเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ของนักการทูต ซึ่งทำให้จำนวนผู้ต้องการสถานที่กักกันตัวมีมากขึ้นดังที่กล่าวว่า “ความต้องการด้านนี้สูงขึ้น” การเริ่มต้นตอบคำถามด้วยการเสนอมุมมองดังกล่าวเป็นไปเพื่อแสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมี “ที่มาที่ไป” ที่ผู้รับรู้เรื่องราวอาจจะยังไม่ทราบ และที่มาของปัญหานั้นไม่ได้เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพของคณะทำงานของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19

2) การเสนอมุมมองใหม่ด้วยการบอกเหตุผลของการกระทำ กลวิธีนี้เป็นการชี้แจงเหตุผลของการกระทำบางประการที่กำลังเป็นประเด็นปัญหา จากผลการศึกษาในครั้งนั้นพบว่า โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 มักจะให้เหตุผลของการกระทำที่กำลังถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่า เป็นไปเพื่อประโยชน์แก่ผู้ฟัง เป็นการชี้ให้เห็นมุมที่เป็นข้อดี/ผลดีที่ผู้ฟังจะได้รับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (13) มีคนเอาจำลองมาพูดคำว่าการ์ดตก การตอย่ำตกอีกนะ มีคนเฝ้าว่าหมจะพูดอีกไหมนะครับ ถ้าจำเป็นก็ต้องพูดครับ ถ้าท่านการ์ดตกเราก็ต้องยกขึ้นเหมือนคนบางคน ถ้าฝนตกแล้วก็ยังไปเดิน เป็นภูมิแพ้ยังไปตากฝนทำให้ตัวเองไม่ดี หมอก็ต้องเตือนนะครับ แต่ถ้าท่านทำสุขภาพของท่านดีอยู่แล้ว เราก็ไม่ต้องเตือน สิ่งที่ทำทั้งหมดก็เพื่อให้เราพร้อมใจกันทั้ง 60 ล้านคนได้ดูแลสุขภาพเป็นอย่างดี และผลที่สุดก็ออกมาอยู่ที่พวกเราสุขภาพแข็งแรง จำนวนของผู้เสียชีวิตไม่ได้เพิ่มขึ้นในวันนี้ ไม่เหมือนประเทศอื่น ๆ เพราะว่าเรามีใจร่วมกันต่อสู้กับโรคนี้ร่วมกันนะครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 18 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 13 โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ได้กล่าวถึงประเด็นเรื่องการใช้ถ้อยคำเชิงแนะนำประชาชนว่า “การ์ดตก” หรือ “การ์ดอย่าตก” นั้นยังสามารถใช้ได้อยู่แม้ว่าสังคมจะวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ไปแล้วว่า “การ์ดตก” เสียเอง โดยโฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ได้เสนอุมุมที่เป็นเหตุผลประกอบซึ่งเป็นภาพอีกด้านของเหตุการณ์ ว่ายังจำเป็นต้องใช้คำนี้ เพราะจะเกิดประโยชน์กับประชาชนในแง่ของการเฝ้าระวังเรื่องการดูแลสุขภาพให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

3) การเสนอมุมมองใหม่ด้วยการตั้งคำถามกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากผู้พูดทราบว่า มีประเด็นปัญหาเกิดขึ้น จึงได้หยิบยกขึ้นมากล่าวตั้งเป็นคำถามเสียเอง และตอบคำถามนั้นผ่านมุมมองอีกมุมหนึ่งที่ต่างไปจากความเข้าใจ ความเชื่อ หรือความกังวลของคนในสังคมในขณะเวลานั้น เป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟังได้คิด คล้อยตามว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 มีหลายด้านให้พิจารณาได้ ทั้งนี้เพื่อลดข้อข้องใจของของผู้ฟังจากเหตุการณ์ที่กำลังเป็นกรณีปัญหา

ตัวอย่าง (14) ที่สุดแล้วพอติดเชื้อแล้วเกิดการระบาดถามว่าเกิดขึ้นได้ไหม ได้ครับ มันเป็นธรรมชาติของโลก ก็มันเป็นโรคระบาด ทั่วโลกยังระบาดได้ ถ้าระบาดขึ้นมาแล้วให้ได้แค่ไหนแค่นั้นเองครับ จำได้ไหมครับที่เราเคยมีช่วงวิกฤตหนักที่สุดของไทยเรา ตัวเลขต่อวันที่สูงที่สุดคือ 188 คน ใน 1 วัน ติดเชื่อกันขนาดนั้น ถามว่าวันนั้นถึงวันนี้เรายังรับมือกันได้ไหม ก็ยังรับได้ครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 21 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 14 จะเห็นว่า โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ตั้งคำถามเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อโรคว่า “ถามว่าเกิดขึ้นได้ไหม” และตอบคำถามนั้นในทันทีว่า “ได้ครับ” เพื่อนำไปสู่มุมมองเกี่ยวกับการแพร่ระบาดว่าเป็นเรื่องธรรมชาติที่เกิดขึ้นได้ และได้ตั้งคำถามต่อว่า สิ่งที่ต้องพิจารณาคือ หากเกิดการระบาดขึ้นแล้ว “ให้ได้

แค่นั้น” ซึ่งหมายถึง จำนวนตัวเลขผู้ติดเชื้อเท่าใดที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 จะรับมือได้ นอกจากนี้ยังได้ใช้คำถามให้ย้อนคิดถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาด้วยว่า “จำได้ไหม....” ว่าในช่วงวิกฤตที่ถือว่าหนักสุดคือมีจำนวนตัวเลขผู้ติดเชื้อ 188 คนต่อวัน และใช้การ “ถามเอง-ตอบเอง” ต่อไปด้วยว่า “ถามว่าวันนั้นถึงวันนี้เรายังมือกันได้ไหม - ก็ยังรับได้ครับ” เพื่อเน้นย้ำให้ผู้ฟังได้เห็นภาพในมุมที่อาจจะลืมเลือนไป เพราะกำลังกังวลเรื่องจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่จากกรณีทหารฮิปปี้และคณะอุบตงจากประเทศชูดาน

3. การแสดงความยินยอมที่จะแก้ไข

การแสดงความยินยอมที่จะแก้ไขคือการที่ผู้แถลงข่าวทำให้ผู้ฟังเห็นว่า พร้อมทั้งจะแก้ไขเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้น นัยหนึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดยอมรับความผิดและอีกนัยหนึ่งก็เป็นการแสดงการตระหนักรู้ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

ตัวอย่าง (15) เราเห็นความแตกต่างในเรื่องของข้อต่าง ๆ เหล่านี้ในสนามบินที่ลงในพื้นที่ข้อต่อในกิจการกิจกรรมต่าง ๆ ที่เราจะต้องเข้าไปกำกับติดตาม มีสิ่งที่จะต้องปฏิบัติให้เหมือนกันให้ได้ทุก ๆ ที่นะครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 13 กรกฎาคม 2563)

ตัวอย่าง (16) พอมารู้กรณีอย่างนี้ พบว่าสถานที่ที่เราใช้พำนักลายเป็นคอนโดขึ้นมา ก็เป็นประเด็นที่เราจะต้องมีการกำกับกัน มีการขอให้ร่วมกันรับผิดชอบเป็นอย่างดี ซึ่งตรงนี้จะต้องมีมาตรการขึ้นมามากขึ้น

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 16 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 15 จะเห็นว่า โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 แสดงความยินยอมที่จะแก้สถานการณ์โดยกล่าวว่า “เราจะต้องเข้าไปกำกับติดตาม” โดยที่ได้กล่าวไว้ในตอนต้นก่อนแล้วว่า “เราเห็นความแตกต่างในเรื่อง” อันเป็นการแสดงการตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นปัญหา หรือสาเหตุของสถานการณ์ความผิด

ในขณะที่ตัวอย่างที่ 16 เป็นการแสดงความยินยอมที่จะแก้ไขโดยการบอกว่า จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร กล่าวคือ “มีการกำชับกัน” “มีการขอให้ร่วมกันรับผิดชอบ เป็นอย่างดี” และ “มีมาตรการขึ้นมามากขึ้น” เพิ่มความเข้มงวดของการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น

4.การแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษ

การแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษเป็นกลวิธีที่แสดงให้เห็นว่าผู้แถลงข่าวรู้สึกผิดและเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและขอให้มีการให้อภัย Benoit (1995) กล่าวว่าหากผู้ฟังเชื่อว่าการขอโทษนั้นเกิดจากความจริงใจ ก็อาจจะให้อภัยได้ ดังนั้นกลวิธีนี้จึงมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการกล่าวขอโทษ อย่างไรก็ตามแบบการกู่ภาพลักษณ์ที่ Benoit (1995) เสนอไว้ไม่ได้กล่าวถึงกลวิธีย่อยของการขอโทษ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดเรื่องวัจนกรรมการขอโทษและชุดถ้อยคำแสดงการขอโทษ (speech act set) เป็นกรอบในการอธิบาย

Searle (1969) อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำด้วยคำพูดหรือวัจนกรรม (speech act) ว่า จะต้องประกอบด้วยการกระทำ 3 ระดับ คือ การกล่าวถ้อยคำ (Utterance acts) การนำเสนอความ (Propositional acts) และการแสดงเจตนา (Illocutionary acts) เมื่อพิจารณาวัจนกรรมการขอโทษตามการแบ่งประเภทวัจนกรรม ออกเป็น 5 ประเภท การขอโทษเป็นวัจนกรรมประเภท Expressive ที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก กล่าวคือ ผู้พูดแสดงความรู้สึกเสียใจที่ได้กระทำผิดต่อผู้ฟัง Blum-Kulka (1989) เสนอว่าชุดวัจนกรรมการขอโทษประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การใช้กลไกทางภาษาเพื่อแสดงวัจนกรรมขอโทษ (Illocutionary Force Indicating Device หรือ IFID) 2) การแสดงความรับผิดชอบ/ยอมรับผิด 3) การอธิบาย 4) การเสนอการชดเชย และ 5) การสัญญาว่าจะไม่เกิดขึ้นอีก และเห็นว่า 2

องค์ประกอบแรกเป็นองค์ประกอบหลักที่จำเป็นต้องปรากฏในทุกชุดวัจนกรรมการขอโทษ ส่วนองค์ประกอบที่ 3-5 นั้นเป็นองค์ประกอบที่มีลักษณะแปรตามสถานการณ์

จากการศึกษาปริเฉทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ครั้งนี้พบการปรากฏใช้องค์ประกอบหลักของชุดวัจนกรรมการขอโทษคือ การใช้กลไกร่างภาษาเพื่อแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และการแสดงความรับผิดชอบ/ยอมรับผิด อย่างไรก็ตามก็ตี องค์ประกอบที่มีลักษณะแปรตามสถานการณ์นั้นปรากฏเฉพาะการอธิบาย ไม่ปรากฏการเสนอการชดใช้ และการสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดขึ้นอีก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (17) คำถาม: คุณหมอครับตอนนี้มีการขอให้ ศบค. ยกเลิกหรือทบทวนสิทธิ์ VIP ที่จะเข้ามาในประเทศไทยอะครับ เพราะมองว่าตอนนี้เนี่ยทาง ศบค. เองก็ยืนยันว่าไม่ให้เราการ์ดตก แต่เจ้าหน้าที่รัฐเอง การ์ดตกเอง ในตอนนี้เราจะมีวิธีการหรืออาจจะมีการทบทวนสิทธิ์อย่างไรอะ

คำตอบ: ผมเองก็เสียใจนะครับกับคำพูดที่ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเองการ์ดตกเสียเอง วันนี้เราคุยกันเรื่องนี้นันมากแล้ว ก็ไม่ใช่แค่วันนี้ เมื่อวานนี้ด้วยนะครับว่าเรามีอะไรบ้างไหมที่จะต้องปรับปรุงตัวเองพัฒนาตัวเองให้ได้มากที่สุดนะครับ สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ ในเรื่องที่เราจะต้องขอภัยในสิ่งที่เกิดขึ้นทุก ๆ เรื่อง แล้วจะรับมาเป็นข้อปฏิบัติแล้วก็จะทำให้ดีที่สุดที่สุดในชุดข้อต่อเล็ก ๆ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของพวกเรา [.....]

[.....] ต้องขออภัยพี่น้องประชาชนโดยเฉพาะที่จังหวัดระยองแล้วที่ที่กรุงเทพฯ ที่มีจำนวนคนที่ระยองเป็นเรือนพัน เด็ก ๆ ต้องปิดโรงเรียนไปมากกว่า 10 กว่าโรงเรียน เป็นข้อที่พวกเราก็ไม่สบายใจ ผมเองก็ไม่สบายใจ ต้องขออภัยเป็นอย่างสูง แล้วเราจะทำให้ดียิ่งกว่านี้ และละเอียดกว่านี้ จะดูในทุก ๆ ข้อนะครับที่ออกไป เพราะว่ามันเพิ่งออกไปเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคมนะครับ วันที่เกิดเหตุคือวันที่ 9 นะครับ แล้วเราก็เสียใจเป็นอย่างยิ่งครับ ก็จะทำให้ดีที่สุดครับ

(การแถลงข่าว ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 วันที่ 14 กรกฎาคม 2563)

จากตัวอย่างที่ 17 จะเห็นว่า ในช่วงแรกของการตอบประเด็นคำถาม โฆษกศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ใช้กลวิธีการแสดงความรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกล่าวว่า “ผมเองก็เสียใจกับคำพูดที่ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเองการตัดสินใจ และใช้คำสั่งแสดงวัจนกรรมแสดงการขอโทษว่า “ขออภัยในสิ่งที่เกิดขึ้น” รวมถึงได้ใช้ถ้อยคำแสดงวัจนกรรมดังกล่าวในช่วงท้ายของการตอบคำถามอีกครั้งว่า “ต้องขออภัยเป็นอย่างสูง” และ “เราก็อเสียใจเป็นอย่างยิ่ง” เป็นการกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษซ้ำ ๆ ซึ่งเป็นลักษณะที่มักพบในการขอโทษผ่านสื่อของบุคคลสาธารณะ เนื่องจากผู้พูดต้องการเน้นย้ำให้เห็นว่าตนเองให้ความสำคัญกับการแสดงวัจนกรรมดังกล่าว ส่วนการแสดงความรู้สึกขอโทษซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบหลักของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษก็ปรากฏอยู่ในส่วนขยายของการบอกแนวทางปฏิบัติในอนาคต “จะทำให้ดีที่สุดที่สุดในชุดข้อต่อเล็ก ๆ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของพวกเรา”

จากตัวอย่างที่ 17 จะเห็นว่า ไม่ปรากฏองค์ประกอบการเสนอการชดใช้ และการสัญญาว่าจะไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อาจเกิดขึ้นในชุดวัจนกรรมการการขอโทษระหว่างบุคคลดังที่ Blum- Kulka (1989) เสนอไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในสถานการณ์ดังกล่าวผู้พูดไม่สามารถเสนอการชดใช้ใด ๆ ได้ จึงเลือกใช้องค์ประกอบของการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจแทน ดังที่ได้กล่าวว่า “จะรับมาเป็นข้อปฏิบัติ แล้วก็จะทำให้ดีที่สุดที่สุดในชุดข้อต่อเล็ก ๆ...”

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษากลวิธีการตอบคำถามเพื่อคุณภาพลักษณะในปริจเฉทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยใช้แบบลักษณะการคุณภาพลักษณะที่ Benoit (1995, 1997, 2000) เสนอไว้เป็นแนวทางในการศึกษา พบว่าปรากฏกลวิธีหลักตามแบบลักษณะการคุณภาพลักษณะ 4 กลวิธีคือ

1) การปฏิเสธ 2) การลดข้อชนข้อหมองใจ 3) การแสดงความยินยอมที่จะแก้ไข และ 4) การแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษ อย่างไรก็ตาม ไม่พบการใช้กลวิธีการเลี่ยงความรับผิดชอบในปริญญะการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลวิธีการเลี่ยงความรับผิดชอบไม่เอื้อให้เกิดผลดีในการกู้ภาพลักษณ์ของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการภาวะแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 การใช้กลวิธีการเลี่ยงความรับผิดชอบในช่วงเวลาที่เกิดเหตุวิกฤตศรัทธาจากประชาชนน่าจะยิ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ด้านลบมากกว่าการกู้ภาพลักษณ์กลับคืนมา ผู้พูดในปริญญะการแถลงข่าวน่าจะเข้าใจบริบทของการสื่อสารได้ดีจึงตอกย้ำประเด็นในช่วงท้ายของการแถลงข่าวว่า “นักเรียนนะครับว่า ก็ในนามของทาง ศบค. นะครับก็ปฏิเสธในเรื่องของการรับผิดชอบไม่ได้” อย่างไรก็ตาม ก็ได้แสดงการขอความเห็นใจจากผู้ฟังว่าเรื่องดังกล่าว “เป็นเรื่องใหม่ที่คาดไม่ถึง” และได้นำเรื่องดังกล่าวมาเป็น “บทเรียน” หรือ “ข้อเรียนรู้” เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานต่อไป ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าเป็นกลวิธีพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเพื่อลดข้อชนข้อหมองใจที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยพบว่ากลวิธีหลักของการกู้ภาพลักษณ์ที่พบมากที่สุดในข้อมูลการแถลงข่าวที่ศึกษาในครั้งนี้คือการลดข้อชนข้อหมองใจ แสดงให้เห็นว่าผู้แถลงข่าวอาจมีความเชื่อว่าหากสามารถลดความรู้สึกช่นเคืองที่เกิดขึ้นในใจของผู้ฟังได้ ภาพลักษณ์ “การตก” ที่เสียไปก็น่าจะกู้คืนกลับมาได้บ้าง นอกจากนี้ เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้พบการใช้กลวิธีนี้มากที่สุดอาจเป็นเพราะกลวิธีการลดข้อชนข้อหมองใจตามแบบลักษณะการกู้ภาพลักษณ์ที่ Benoit เสนอไว้นั้นประกอบด้วยกลวิธีย่อยหลากหลายกลวิธี และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้นำเสนอผลการศึกษากลวิธีย่อยของกลวิธีการเสนอมุมมองใหม่ (ซึ่งเป็นหนึ่งในกลวิธีย่อยของการลดข้อชนข้อหมองใจ) เพิ่มเติมด้วย

กลวิธีย่อยในการเสนอมุมมองใหม่ทั้ง 3 กลวิธีอันได้แก่ การเสนอมุมมองใหม่ด้วยการอธิบายเหตุแห่งปัญหา การเสนอมุมมองใหม่ด้วยการบอกเหตุผลของการกระทำ และการเสนอมุมมองใหม่ด้วยการตั้งคำถามย้อนกลับประเด็นคำถาม ช่วยทำหน้าที่นำผู้ฟังไปสู่การไม่มองภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปในทางลบ นอกจากนี้ ผลการศึกษากลวิธีการลดข้อขัดข้องของใจที่พบทั้งหมดแสดงให้เห็นว่า ในบริบทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 โฆษกของศูนย์ฯ ได้ใช้ผลการพูดของการตอบคำถามเพื่อให้ข้อมูลที่มากกว่าการตอบประเด็นคำถาม กล่าวคือการพยายามกู้คืนภาพลักษณ์ที่เสียไปในภาวะวิกฤต

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษ เป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุด กล่าวคือปรากฏใช้ในช่วงการของการตอบคำถามในการแถลงข่าวของวันที่ 14 กรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นการแถลงข่าวนัดพิเศษเพียงครั้งเดียว³ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลวิธีดังกล่าวเป็นการแสดงให้เห็นว่ามีความผิดพลาดของการบริหารงานเกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ancarno (2015) ที่เสนอว่าการกล่าวคำว่า “ขอโทษ” สำหรับบุคคลสาธารณะที่มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารงานของบ้านเมืองอาจเป็นเรื่องยากและไม่อาจเกิดขึ้นมาก ในขณะที่การแสดงความยินยอมที่จะแก้ไขปรากฏใช้มากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลวิธีนี้น่าจะช่วยลดความกังวลของประชาชนคนไทยได้ว่าเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์จะไม่เกิดขึ้นอีก เนื่องจากได้มีการหาแนวทางแก้ไขแล้ว นอกจากนี้กลวิธีการแสดงความยินยอมที่จะแก้ไขที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นด้วยว่า คณะผู้บริหารงานก็ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมจะแก้ไขโดยไม่ต้องรอให้เกิดข้อเรียกร้องจากสังคม ซึ่งถือเป็นแก่นสำคัญประการหนึ่งของการแถลงข่าวของศูนย์บริหาร

³ โฆษกของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ได้กล่าวแสดงความรู้สึกผิด เสียใจ และขอโทษอีกครั้งในการแถลงข่าวของวันต่อมา แต่เป็นการกล่าวในช่วงต้นของการแถลงข่าว ไม่ใช่ช่วงของการตอบคำถาม

สถานการณ์โควิด-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดภาวะวิกฤตซ้อนวิกฤตดังเช่นข้อมูลที่น่ามาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยพบว่า การใช้แบบลักษณะการกู่ภาพลักษณะ (Benoit, 1995, 1997, 2000) เป็นกรอบในการศึกษาทำให้เห็นกลวิธีการตอบคำถามในการแปลงข่าวในภาพกว้าง การศึกษากลวิธีทางภาษาประกอบ เช่น การปฏิเสธมูลบท การใช้คำขยายประเภทแสดง ความเห็น หรือการใช้ถ้อยคำแสดงวิจารณ์ ได้ช่วยทำให้เห็นบทบาทของการใช้ภาษา เพื่อตอบคำถามให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์การใช้ได้ดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยพบว่า ยังมีประเด็นทางภาษาที่น่าสนใจจากปริจเฉทการแปลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) อีกหลายประเด็นให้ศึกษา เช่น การศึกษาลีลาการใช้ ภาษาในการแปลงข่าวของโฆษกของศูนย์ฯ และผู้ช่วยโฆษกที่สลับสับเปลี่ยนกันมาทำ หน้าที่แปลงข่าว การศึกษาโครงสร้างของปริจเฉทการแปลงข่าว การใช้แนวทางชาติพันธุ์ วรรณนาแห่งการสื่อสารเพื่อศึกษาปริจเฉทการแปลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 ในช่วงเวลาที่แตกต่างกันตามการระบาดของโรคและแนวทางการดำเนินงาน ของศูนย์ฯ รวมถึงการศึกษาการแปลงข่าวของศูนย์ฯ ตามแนวทางวาทกรรมวิเคราะห์เชิง วิพากษ์ การศึกษาข้อมูลชุดนี้นอกจากจะทำให้เราได้เห็นบทบาทหน้าที่ของภาษาที่ใช้ใน การสื่อสารแล้ว ยังอาจทำให้เราได้เรียนรู้ที่จะอยู่กับชีวิตวิถีใหม่เพื่อให้เกิดปกติสุขแบบ ใหม่ด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมสนับสนุนบริหารสุขภาพ. (2552). *ผลการประเมินแผนการสื่อสารในการป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ 2009 ภาคประชาชน*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์กองสุศึกษากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2564). เมื่อสำนวน “การดอย่าตก” “ฮิต” ไกลไปถึง “อเมริกา”. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/2051705>.
- ไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล. (13-24 กรกฎาคม 2563). *ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ศบค.* สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2564 จาก https://www.youtube.com/playlist?list=PL1_HQ0XLBD5LZXX2vRtbKv9SCYsnjlins
- ชนพล เอกพจน์, วิรัช วงศ์ลินันท์วัฒนา, และปานปั้น ปลั่งเจริญศรี. (2563). ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 คือ ศัตรู: การศึกษาอุปลักษณะเชิงมนทัศน์ของคนไทยตามแนวภาษาศาสตร์ปริชาน. *วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม*, 9(1), 1-37.
- ธรรมวัฒน์ พัฒนาสุทธินันท์, และวิภาดา รัตนติลก ณ ภูเก็ต. (2564). วิจารณ์กรมในการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.). *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 41(3), 91-104.
- วิภาดา รัตนติลก ณ ภูเก็ต. (2564). “เราจะผ่านวิกฤตไปด้วยกัน”: การโน้มแนวจใจในปริเฉท การแถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). *วรรณวิทัศน์*, 21(1), 62-104.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2563). *คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ ๗๖/๒๕๖๓ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*

(โควิด-19).สืบค้นเมื่อ17 กรกฎาคม2564 จาก https://media.thaigov.go.th/uploads/document/66/2020/03/pdf/Doc_20200318153452000000.Pdf.

ภาษาต่างประเทศ

- Ancarno, C. (2015). When are Public Apologies ‘Successful’? Focus on British and French Apology Press Uptakes. *Journal of Pragmatics*, 84, 139-153.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, Excuse and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*. Albany: State University of New York Press.
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.
- Benoit, W. L. (2000). Another visit to the theory of image restoration strategies. *Communication Quarterly*, 48(1), 40-43.
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory and research* (2nd ed.). New York, NY: State University of New York Press.
- Blum-Kulka, S. (1989). Playing It Safe: The Role of Conventionality in Indirectness. In Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (eds.). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies* (pp. 37-70). Ablex Publishing Corporation.
- Coombs, W. T. (2012). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Los Angeles: SAGE Publications.

- Hearit, K. (1995). 'Mistakes were Made': Organizations, Apologia, and Crises of Social Legitimacy. *Communication Studies*, 46(1-2), 1-17.
- Huxman, S. S., & Bruce, D. B. (1995). Toward a dynamic generic framework of of apologia: A case study of Dow Chemical, Vietnam, and the napalm controversy. *Communication Studies*, 46(1-2), 57-72.
- Searle, John R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Scott, M. B., & Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American sociological review* 33, 46-62.
- Ware, B. L., & Linkugel, W. A. (1973). They spoke in defense of themselves: On the generic criticism of apologia. *Quarterly Journal of speech*, 59(3), 273-283.