

กลวิธีทางวจนภาษาและอวัจนภาษาที่ช่วยในการสื่อสารภายใต้หน้ากากในช่วงสถานการณ์ COVID-19

บทคัดย่อ

นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 หน่วยงานรัฐและกระทรวงสาธารณสุขรณรงค์ให้ประชาชนใส่หน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันการติดเชื้อจากการหายใจ เป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อบุคคลใส่หน้ากากอนามัยที่ปิดทั้งบริเวณจมูกและปากอย่างสมบูรณ์แล้วทำให้การสื่อสารด้วยการพูดนั้นยากลำบากและอาจเข้าใจผิดกันได้ เพราะการสื่อสารด้วยการพูดนั้นต้องอาศัยการฟังเสียงที่ชัดเจนและลักษณะของรูปปากและรูปหน้าบางประการเพื่อคาดเดาความหมายและเจตนาของผู้พูด ดังนั้นงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางวจนภาษาและอวัจนภาษาที่ช่วยในการสื่อสารภายใต้หน้ากากอนามัยของคนไทยรวมไปถึงทัศนคติต่อการใช้น้หน้ากากอนามัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม กล่าวคือ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำนวน 71 คน เป็นผู้หญิงจำนวน 48 คน และผู้ชายจำนวน 23 คน ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคม 2566

ผลการศึกษาเชิงปริมาณจากมุมมองของผู้พูดเท่านั้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะทางไวยากรณ์ และลักษณะการออกเสียงมีผลในระดับสูงต่อการสื่อสารที่จะช่วยแก้ไขความเข้าใจผิด กลวิธีที่ใช้ร่วมกันอื่นๆ ได้แก่ การเรียงเรียงคำพูดให้กระชับ พูดเสียงดังขึ้น ในกรณีของกลวิธีทางอวัจนภาษา การใช้ภาษากายต่างๆ อาทิ การเลิกคิ้ว การยกคิ้ว ก็มีผลสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยมากมีทัศนคติเชิงลบเกี่ยวกับการใส่หน้ากากอนามัย โดยให้เหตุผลว่า อึดอัด หายใจลำบากมากขึ้น ก่อให้เกิดการแพ้ระคายเคือง นอกจากนี้เมื่อสวมหน้ากากอนามัย ผู้พูดต้องใช้เสียงที่สูงขึ้น ดังขึ้น และบางครั้งต้องมีการตะโกนเมื่อคู่สนทนาเข้าใจไม่ชัดเจน ส่วนทัศนคติเชิงบวกซึ่งพบเป็นส่วนน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การใส่หน้ากากอนามัยช่วยป้องกันการติดเชื้อจากผู้อื่น ลดการแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 จากตนเองหรือคู่สนทนา อย่างไรก็ตามการใส่หน้ากากอนามัยไม่ใช่สาเหตุให้คู่สนทนาต้องใช้เวลามากขึ้นในการสื่อสาร