

สุขแบบใหม่ ในยุค New Normal

น.ท.หญิง แกมมณี พุทธนิยม

แม้ว่าที่ผ่านมาโลกของเราจะมีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญมานับไม่ถ้วน ผ่านการ Disruption ครั้งแล้วครั้งเล่า แต่ทว่าก็ยังไม่ได้แทรกซึมเข้าถึงผู้คนได้ทุกเพศทุกวัย ทุกสถานะและทุกอาชีพ จนกระทั่งต้องมาพบเจอกับ COVID-19 การแพร่ระบาดของไวรัสที่เราแทบจะ “ไม่รู้จัก” มาก่อน อีกทั้งยังคาดเดาไม่ได้ การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้ ไม่มีใครคาดคิดมาก่อนว่ามันจะส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวิถีชีวิต สั่นคลอนความปลอดภัยของมนุษยชาติ ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันของคนบนโลกใบนี้ ต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล ครอบครัว สังคม รวมไปถึงสภาพแวดล้อมอย่างฉับพลัน เนื่องมาจากโรคอุบัติใหม่ และเนื่องจาก COVID-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่เรายังไม่รู้จักมาก่อน ส่งผลต่อวิถีชีวิต การทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน การเกิดขึ้นและการดำเนิน COVID-19 ครั้งนี้ จึงเป็นสถานการณ์ที่หลายคนคาดว่าคงจะยาวนานพอสมควร จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในหลายพฤติกรรมของผู้คน ความไม่แน่นอนและการคาดเดาสถานการณ์ไม่ได้ ประกอบกับการได้รับข้อมูลข่าวสารถึงผลกระทบต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดความเครียด ความกลัว ในจิตใจของคนไทยได้ทุกเพศทุกวัย

ก่อนสถานการณ์ COVID-19 ในแง่การพัฒนาประเทศและเศรษฐกิจ ประเทศไทยได้เผชิญวิกฤติ มาหลายครั้ง แต่ COVID-19 ถือเป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมหากาฬ เพราะเป็นการระบาดใหญ่ทั่วโลก ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างรุนแรงในระยะสั้น และหลายพฤติกรรม จะอยู่ถาวรกลายเป็น New Normal ซึ่งเป็นสิ่งที่หลายองค์กรกำลังศึกษาอยู่ในยามที่การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ยังไม่มีการสิ้นสุดในเร็ววัน ผู้คนทั่วโลกต้องพยายาม “ปรับตัว” เพื่อให้อยู่รอด จนก่อให้เกิดพฤติกรรมรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคขึ้นมา ที่เราเรียกว่า “New Normal” หรือความปกติแบบใหม่นั้นเอง ทำให้ต้องมีการปรับตัวที่เป็นสิ่งใหม่เกิดขึ้นมากมายในช่วงนี้ ทั้งการทำงานจากที่บ้าน การจำกัดจำนวนคนเข้าร้านอาหาร การเว้นระยะห่าง การที่ต้องใส่หน้ากากตลอดเวลา การถูกจำกัดด้านการเดินทาง งดการท่องเที่ยว รวมถึงความกังวลด้านรายได้และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้หลายคน รู้สึกว่าความสุขของการใช้ชีวิตถูก “ปิดกั้น” ลงไปเยอะ

แต่เราก็ได้เห็น “โอกาสในวิกฤต” หลายอย่างที่มาพร้อมกับพฤติกรรมใหม่ที่จะยังคงเป็นไปต่อเนื่อง แม้จะผ่านช่วงวิกฤตไปแล้วก็ตาม อย่างการช้อปปิ้งออนไลน์ที่มากขึ้น การสั่งอาหารเดลิเวอรี่ การประชุมทางไกล การเรียนออนไลน์ การชำระเงินดิจิทัล ผู้คนเพิ่มความใส่ใจในสุขภาพและหันมาใช้ Local Brand มากขึ้น รวมถึงมีการสร้างสรรค์แบบใหม่ผ่าน Video Call ด้วย หลายคนคงจะเริ่มคุ้นเคยกับศัพท์คำว่า New Normal กันแล้ว หลายท่านอาจจะยังไม่รู้ว่า คำนี้ได้เกิดขึ้นมานานแล้ว วันนี้เราลองมาหาคำตอบดูว่า ความหมายของ New Normal ในอดีตกับปัจจุบัน และการเรียนรู้วิถีชีวิตใหม่เพื่อป้องกันตนเองและผู้อื่น ที่สำคัญ เพื่อการปรับตัวดำเนินชีวิตเป็นปกติบนพื้นฐาน New normal หลีกเลียงไม่ได้” และจะเป็นที่จดจำไปตลอดกาล

สาเหตุที่ต้องใช้คำว่า “New Normal” เพราะเดิมทีวิกฤติเศรษฐกิจจะมีรูปแบบค่อนข้างตายตัวและเป็นวงจรเดิม คือเมื่อเศรษฐกิจเติบโตไปได้ช่วงระยะหนึ่ง จะมีปัจจัยที่ทำให้เกิดเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจ และหลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ ไม่นานเศรษฐกิจก็จะเริ่มฟื้นตัว แล้วก็กลับมาเติบโตได้ดีอีกครั้ง สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปกติ จนเรียกได้ว่าเป็น ‘เรื่องปกติ’ (Normal) ก็ได้

ข้อมูลการสำรวจของซูเปอร์โพลและนำเสนอแนวทางชีวิตวิถีใหม่ของคนไทยไว้ มีดังนี้คือ

๑. การใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต

เทคโนโลยีควบคู่กับอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น ที่จากเดิมมีมากอยู่แล้ว แต่ในสังคมยุค New Normal สิ่งเหล่านี้จะเข้าไปอยู่ในแทบทุกจังหวะชีวิต ไม่ว่าจะเป็น การเรียนออนไลน์ การทำงานที่บ้าน การประชุมออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรม และการเอ็นเตอร์เทนชีวิตรูปแบบต่าง ๆ อย่างดูหนัง ฟังเพลง

๒. การเว้นระยะห่างทางสังคม

ผู้คนในสังคมจะเห็นความสำคัญของการเว้นระยะห่างที่เป็นแนวทางการใช้ชีวิตช่วงวิกฤติโควิด-19 และจะดำเนินชีวิตแบบนั้นต่อไป โดยรักษาระยะห่างทางกายภาพเพิ่มขึ้น และใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการสื่อสารและการใช้ชีวิต ลดการปฏิสัมพันธ์ การไปในสถานที่สาธารณะ และเน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น

๓. การดูแลสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้าง

โดยเกิดความคุ้นชินจากช่วงวิกฤติโควิด-19 ที่ต้องดูแลด้านสุขภาพและความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และการล้างมืออย่างถูกวิธี และหมั่นสังเกตตัวเองเมื่อไม่สบายจะยังคงมีต่อไป รวมถึงการหันมาใส่ใจสุขภาพ การออกกำลังกาย และการทำประกันสุขภาพจะมีแนวโน้มมากขึ้น

๔. การสร้างสมดุลชีวิต

การมีโอกาสดำเนินงานที่บ้าน ลดจำนวนวันการเข้าออฟฟิศ หรือการลดการปะทะผู้คนในสังคม แล้วหันมาใช้ชีวิต และทำงานที่บ้าน ทำให้ผู้คนมองเห็นแนวทางที่จะสร้างสมดุลชีวิตระหว่างอยู่บ้านมากขึ้น และจะเป็นแนวทางในการปรับสมดุลชีวิตระหว่างเวลาส่วนตัว การงาน และสังคมให้สมดุลมากยิ่งขึ้น

แนวทางการปรับตัวพลิกวิกฤติเป็นโอกาส

ในสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น หากภาคส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจ ภาครัฐ หรือส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ ล้วนต้องปรับตัว อย่างไรก็ตามทุกปัญหามีทางออกเสมอ และทุกอย่างเชื่อว่ายังมีโอกาสไปต่อได้ มีแนวทางจากองค์กรภาคธุรกิจ ซึ่งดูเหมือนจะปรับตัวได้เร็วได้นำเสนอแนวทางเพื่อเป็นไอเดีย โดย ๔ แนวทางที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น หลังจบโควิด-19 ประกอบด้วย

๑. การเร่งปรับตัวช่องทาง Offline to Online ในธุรกิจที่มีช่องทางขายออนไลน์ต้องมองช่องทางออนไลน์เข้ามาเพิ่มเติม เพราะท้ายที่สุดหลังจบโควิด-19 การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จะกลายเป็นพฤติกรรมติดตัวผู้บริโภค ส่วนด้านสุขภาพ นอกจากการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แล้ว การบริการสุขภาพผ่านช่องทางดังกล่าวน่าจะได้รับความสนใจต่อผู้คนในสังคมมากยิ่งขึ้น เช่น บริการสุขด้านสุขภาพจิตยุคโควิด-19 พัฒนาแอปพลิเคชันสุขภาพจิตสำหรับประชาชน

๒. การขยายพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ในด้านเศรษฐกิจที่เห็นชัดเจนในช่วงวิกฤติที่ผ่านมาคือ ผู้ให้บริการ food aggregator เพราะเป็นโอกาสเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ จากพฤติกรรมสั่งฟู้ดเดลิเวอรี่ ที่เป็น New Normal จากนั้นไปเราคงจะเห็นบริการด้านสุขภาพมีเดลิเวอรี่มากขึ้นเช่นเดียวกัน

๓. พัฒนาโลจิสติกส์ จากการเรียนรู้ในพฤติกรรมผู้บริโภคในสถานการณ์โควิด-19 หากโลจิสติกส์ ส่งช้า จะเป็นปัญหาต่อการเติบโตของธุรกิจเดลิเวอรี่

๔. ขยายแพลตฟอร์ม Social Media ของแต่ละธุรกิจให้เข้าถึงผู้บริโภคให้มากที่สุด เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ใช้งานได้สะดวก เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตและค้าปลีก ต้องใช้ประโยชน์จาก แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียให้มากที่สุด

เมื่อปัจจุบันการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน จะต้องมีการป้องกันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ฉากกั้น หรือการนั่งห่างกัน เพื่อความปลอดภัยที่มากขึ้น นอกจากนี้แล้ว ยังมี Eat & Drink responsibly ในรูปแบบ New normal ที่ได้เป็นเพียงเรื่องของการงดการจับมือเพื่อความปลอดภัยเท่านั้น แต่ยังเป็นเรื่องของ การใส่ใจและให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และสุขอนามัยในด้านของการรับประทานอาหารและ เครื่องดื่ม นอกเหนือจากมาตรการพื้นฐานในการเว้นระยะห่างแล้ว เรื่องของการไม่ใช้จานชามและ แก้วเครื่องดื่มร่วมกับผู้อื่น ก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่จะเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคในรูปแบบใหม่ด้วย อีกทั้ง การสังสรรค์กับกลุ่มเพื่อนใหม่ ๆ ที่ปรับเปลี่ยนไปได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งนัดเจอกลุ่มเล็กกลาง หรือจะนัดกัน ผ่านทางออนไลน์บ้าง ก็เป็นการสร้างความสุขแบบปลอดภัยได้อีกทาง ความสุขคนไทย ในช่วงที่มีข้อจำกัด ของชีวิต โดยอิงกับสถานการณ์และพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน นับเป็นการเข้าหาผู้บริโภคและสร้างการรับรู้ แบบ “เข้าอกเข้าใจกัน” มากขึ้นในเวลา

“แม้ว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้คนจะเปลี่ยนไป แต่เรายังคงมีความสุขกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้”

๑. อย่งการทำงานแบบ Work from home ที่ไม่ต้องฝ่ารถติดและการเดินทางที่ยากลำบากในช่วงเวลาด่วน มีการประชุมออนไลน์ที่ไม่ต้องแต่งตัวให้เนี้ยบมากนัก (เพียงแค่หาเสื้อที่ใส่และใส่กางเกงสบาย ๆ

๒. ส่วนหน้ากากอนามัยที่เป็นไอเทมจำเป็น ขาดไม่ได้ในช่วงนี้ ก็ทำให้เกิดสไตล์การแต่งตัวและ แฟชั่นใหม่ ๆ ขึ้น อย่งการ Mix&Match ให้เข้ากับชุดที่ใส่ กลายมาเป็นเทรนด์ “แฟชั่นหน้ากาก” ที่ทำให้เรา สนุกไปกับการแต่งกายแบบใหม่ แก่เบื่อได้เป็นอย่างดี

๓. หรือจะเป็นสิ่งที่คาดไม่ถึงของใครหลายคน เมื่อพวกเขาได้ค้นพบความสามารถหรือ Skill Set ใหม่ ๆ ในช่วงกักตัว เช่น การเผยฝีมือด้านการทำอาหาร กลายเป็นเชฟมือใหม่ บางคนถึงขั้นทำอาหารหรือ ทำขนมขายออนไลน์เพื่อหารายได้กันเลยทีเดียว

๔. โดยเป็นโอกาสอันดีที่พ่อค้าแม่ค้า ผู้ประกอบการ ร้านค้าต่าง ๆ จะได้ลงนามสร้าง หน้าร้านใหม่ในแพลตฟอร์มออนไลน์แบบจริงจัง นับเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาธุรกิจไปพร้อม ๆ กัน

๕. อีกหนึ่งกิจกรรมที่กำลังมาแรงและไม่พูดถึงไม่ได้ นั่นก็คือการส่งต่อคำท้า หรือที่เราเรียกว่า Challenge ซึ่งกำลังได้รับความนิยมอย่างมากในโลกออนไลน์ หนึ่งในสาเหตุที่ทำให้ Challenge บูมขึ้นมา ในช่วงนี้ จากการสถานการณ์ COVID-19 เมื่อคนต้องอยู่บ้านกันมากขึ้น ลดการเดินทางที่ไม่จำเป็นและมี เวลาว่างมากขึ้น ทำให้โซเชียลมีเดียกลับคึกคักไปด้วยสารพัดการทำทาย ส่งต่อความสนุกสนานและความสุข ไปยังเพื่อนฝูงและผู้คนจำนวนมาก

“การทำ Challenge ร่วมกันจึงเป็นเหมือนการแสดงออกเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของมนุษย์นั่นเอง” ยิ่งในช่วงมาตรการล็อกดาวน์ที่ยังคงถูกจำกัดเรื่องการเดินทาง ทำให้ไม่สามารถออกไป “ท่องเที่ยว” แบบเต็มรูปแบบได้ แต่เราก็ยังสามารถมีความสุขด้วยกิจกรรมใหม่ ๆ เล่นได้เองที่บ้าน ร่วมกิจกรรมผ่านออนไลน์ที่มี challenge ใหม่ ๆ มาให้ตลอดเวลา ปลูกพลังสร้างสรรค์ในตัวคุณ ซึ่งอาจอัปสเกลไปถึงขั้นเป็น Vlogger , Content Creator ไปเลยก็ถือเป็นโอกาสที่ดีไม่น้อย

๖. นอกจากนี้ ยังเป็นคอมมูนิตี้ที่รวมคนที่ชื่นชอบแบบเดียวกัน สไตล์เดียวกัน ใครที่มีใจรักสายบันเทิงก็ถึงเวลาได้แจ๊สเกิดกันถ้วนหน้า ทั้งการเป็นแดนเซอร์ โชว์สเต็ปการเต้นเท้าไฟ เล่นตลกฝีมือไม่ธรรมดา เผยสกิลการร้องและลิปซิงค์เพลง ผ่านแอปพลิเคชันแชร์วีดีโอยอดนิยมต่างๆ รวมไปถึงการเล่นดนตรี Live online เพื่อสร้างความสุขให้กับผู้คน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกิจกรรมยามว่างที่ช่วยเยียวยาจิตใจได้เป็นอย่างดี

๗. โลกของการศึกษาก็กำลังถูก Disruption อย่างรุนแรง เป็นทั้งวิกฤติและโอกาส สถาบันการศึกษาปรับตัวกันอย่างเข้มข้นทำให้การเรียนการสอนผ่านออนไลน์ (online learning) กลายเป็นปรากฏการณ์การศึกษาสมัย

๗.๑ นักศึกษาเข้าเรียนเกือบ ๑๐๐% ทุกคาบ เพราะการเรียนในชั้นเรียนปกติมักจะมีปัญหา นักศึกษาขาดเรียนหรือโดดเรียน สารพัดข้ออ้างจริงเท็จบ้างก็มี แต่พอเรียนออนไลน์ แม้ป่วยไม่หนักหนาสาหัส ก็ยังสามารถเปิดอินเทอร์เน็ตโปรแกรมเข้าเรียนได้

๗.๒ เข้าเรียนตรงเวลามากขึ้น เพราะไม่ต้องเดินทาง ไม่มีความเสี่ยงเรื่องปัญหาจราจร พอถึงเวลาใครที่ยังไม่ log in เข้ามาก็โทรถามไถ่ตามตัวได้ว่านักศึกษามีปัญหาอะไรเรียนไปด้วย

๗.๓ ช่วยงานที่บ้านไปด้วยก็ได้ หรือดูแลครอบครัว ลดภาระค่าใช้จ่าย อันนี้แน่นอนไม่ต้องเช่าหอพัก ไม่ต้องเดินทาง และไม่ต้องมากินข้าวนอกบ้านหรืออาจโดนเพื่อนชวนไปเที่ยวกันต่อก็ได้

๗.๔ กลับมาเรียนซ้ำ เรียนชดเชยได้ เพราะทุกโปรแกรมออนไลน์สามารถบันทึกระหว่างเรียนได้ เรียนแล้วไม่เข้าใจสามารถกดย้อนกลับมาดูได้ คนที่ขาดเรียนก็มาเรียนย้อนหลังได้

๗.๕ กล้าและมั่นใจได้การแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพราะไม่ต้องแสดงตัวตน อากัปกริยาหน้าชั้นเรียนหรือในห้องเรียน ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนทั้งหมด

๗.๖ เชิญแขกหรือวิทยากรได้ง่ายและมีคุณภาพขึ้น เพราะเมื่อเป็นมนุษย์โซเชียล ก็ตอบรับคำเชิญง่ายแค่ log in เข้าโปรแกรม ก็ทำหน้าที่เป็นวิทยากรได้เลย ไม่ต้องจ่ายค่าวิทยากรหรือเสียเวลาเดินทางมาห้องเรียนด้วยซ้ำ การสนับสนุนระหว่างเรียนคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมา เช่น การเปิด slide powerpoint, youtube ฯลฯ ประกอบการบรรยายทำได้ตลอดเวลา

อยู่ที่ไหนก็เรียนได้ ขอให้มียินเทอร์เน็ต ช่วงไวรัส Covid-19 แพร่ระบาด นักศึกษาบางคนไปเป็นอาสาสมัครช่วยชุมชนในจังหวัดต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นนักวิจัย เก็บข้อมูลมาเสนอให้เพื่อนที่อยู่จังหวัดอื่นได้เห็น ได้ฟังสด ๆ กันไปเลยก็มี บางวิชาผู้ปกครองหรือคนรักของน้องเรียน นั่งฟังไปด้วย เป็น home school อีกรูปแบบหนึ่งก็ว่าได้ นักศึกษาบางคนขออนุญาตให้คุณพ่อคุณแม่นั่งฟังด้วย ไม่เพียงเท่านั้นผู้ปกครองขอแลกเปลี่ยนด้วยก็สนุกและตื่นตัวไปอีกแบบ

ท้ายที่สุดแล้ว New Normal ไม่ใช่อะไรที่เป็นเรื่องใหม่จนเกินคาดหมาย เพียงแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ผู้ประกอบการต้องออกจากความเคยชินเดิม ๆ เพราะ ในเมื่อโลกไม่เหมือนเดิม คุณก็ต้องทำในสิ่งที่ต่างออกไป หันกลับมามองตัวเองสักนิด แล้วตอบให้ได้ว่า คุณพร้อมหรือยัง? ที่จะเป็น New SME ในโลกใบใหม่ที่เรียกว่า New Normal จะเห็นได้ว่าแม้ในช่วงวิกฤตก็จะมีโอกาสดี ๆ คอยเรา อยู่เสมอ ปรับตัว เปิดใจ ยอมรับความเปลี่ยนแปลง และก้าวผ่านช่วงวิกฤต COVID-19 นี้ไปด้วยกันเพราะ “สุขแบบใหม่” มีได้ทุกวัน...

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต. (๒๕๕๙) [ออนไลน์]. สืบค้นวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓,
จาก <https://www.dmh.go.th/apps/>.

ดร.สุริยະใส กตะศิลา. (๒๕๖๓). หลัง Covid-19 เทรนด์ผู้บริโภคไทยเปลี่ยนพฤติกรรมถาวร เปิด ‘4 แนวทาง’
ธุรกิจพลิกวิกฤตเป็นโอกาส [ออนไลน์]. สืบค้นวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓, จาก
<https://www.brandbuffet.in.th/2020/04/nielsen-changing-consumer-behavior-in-covid19/>.

ธรรมนิติ. (๒๕๖๓). ปรับตัวอย่างไร? ให้ชีวิตและธุรกิจอยู่รอดในยุค New Normal [ออนไลน์].
สืบค้นวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ จาก <https://www.dharmniti.co.th/new-normal/>.

Positioning magazine. (๒๕๖๓). พลิกมุมมอง ปรับตัวรับ “สุขแบบใหม่” ในยุค New Normal [ออนไลน์].
สืบค้นวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ จาก, <https://positioningmag.com/1284579>.