

การจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์บัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Flood Crisis Communication Management of State Sector in Bangkok

Mrs. Chonlathip Poonsirivong



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Communication Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2016

Copyright of Chulalongkorn University

ชลทิพย์ พุนศิริวงศ์ : การจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร (Flood Crisis Communication Management of State Sector in Bangkok) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. รุ่งนภา พิตรปรีชา, 447 หน้า.

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยการศึกษาดocuเม้นตารี (Documentary Research) และสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)

ผลการศึกษาเรื่องสถานภาพองค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตพบว่า ประเด็นที่มีการศึกษาวิจัยมากที่สุดตลอด 10 ปีที่ผ่านมาคือ องค์ประกอบด้านการสื่อสาร ผลชี้ว่า สื่อ “โทรทัศน์” คือ สื่อที่เข้าถึงและเหมาะสมมากที่สุดในการภาวะวิกฤตคือ และหลักการตอบสนองคือ รวดเร็ว ถูกต้อง และเปิดเผย และผลการศึกษาเรื่องการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต พบว่า กระบวนการจัดการมี 3 ขั้นตอน คือขั้นตอนก่อนวิกฤต (Precrisis) วิกฤต (Crisis) และหลังวิกฤต (Postcrisis)

ผลการศึกษาเรื่อง สถานภาพการจัดการในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย 2554 พบว่า องค์การรัฐ มีผู้ทำหน้าที่ฐานะผู้ส่งสารจำนวนมากและขัดกันเอง เป็นข้อมูลประเภทข่าวสารมากกว่าความรู้ มีปัญหาด้านการสื่อสารที่สับสน สิ่งที่ไม่ชัดเจน ทับซ้อนของงานที่รับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการมีหน่วยงานด้านการกักกันมากเกินไป ไม่มีหน่วยงานกลางเพื่อประสานงาน และปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภาวะวิกฤตคือ ปัจจัยทางการเมืองที่มุ่งผลประโยชน์มาเป็นข้อต่อรองในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ส่วนผลการศึกษาทางด้านประชาชน พบว่า สื่อบุคคลเป็นกลไกการสื่อสารระหว่าง รัฐระดับท้องถิ่นและประชาชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ส่วนทางด้านแม่แบบการสื่อสารพบว่าเป็นการสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารจากหน่วยงานรัฐสู่ประชาชน จะผ่านทาง ผู้นำชุมชน เท่านั้น

ผลการศึกษาเรื่องหลักการในการจัดการกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า สำนักการระบายน้ำไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการตั้ง “ศูนย์สื่อสารภาวะวิกฤตอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร” ที่ต้องอิสระจากการเมือง มีโครงสร้างที่ประกอบด้วย ทีมงานสื่อสารภายในทำการบริหารจัดการด้านทรัพยากร และทีมสื่อสารภายนอก ประกอบด้วย ทีมผลิตชุดความรู้ และ ทีมผลิตชุดข้อมูลข่าวสาร ผ่านแม่แบบการสื่อสารสมดุสองทาง (Two-way symmetric)

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5585102228 : MAJOR COMMUNICATION ARTS

KEYWORDS: CRISIS / FLOOD / CRISIS COMMUNICATION / MANAGEMENT

CHONLATHIP POONSIRIVONG: Flood Crisis Communication Management of State Sector in Bangkok. ADVISOR: ASSOC. PROF. RUNGNAPAR PITPREECHA, 447 pp.

This study aims to study the status of crisis communication and management studied in Thailand, Role and effectiveness of state sector and Principles of Flood Crisis Communication Management of State Sector in Bangkok. The research mainly uses qualitative methods of Documentary Research and In-depth interview.

First, the results of the study on status of crisis communication and management studied in Thailand are included communication element studied and Respond crisis strategies studied. The result found that studied which related crisis communication studied within 10 years concerned about communication element. The result showed that the most accessible and appropriate medium of communicating in crisis is the "television" media.

Next is the result of Role and effectiveness of state sector in Flood Crisis Communication Management of State Sector in Bangkok showed that Flood crisis in 2014 was classified as Victim and Controllable Cluster. The state sector was not responsible either protection or helping, Slowing of setting up team of crisis management and war room. Also, state sector ignored the role and responsibility of the direct responsible rescue agency and lack of communication in risk.

The study of the principles of crisis management in the Bangkok metropolitan flood crisis has revealed that there is not enough communication expertise in crisis, therefore there is a need for a clear duty on information management. Communication expert is needed as speaker who communicate crisis situation to public. For communication model, result showed that two-way symmetric communication is needed for stakeholder engagement.

Field of Study: Communication Arts

Student's Signature

Academic Year: 2016

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์และปริญาดุชนิพนธ์ ที่ผู้เขียนได้บรรลุเป้าหมายชีวิตตามที่ตั้งใจไว้ จะไม่สามารถสำเร็จได้ หากขาดครูผู้นำทาง ชี้แนะแนวทาง และที่สำคัญคือ กำลังใจ ที่ผู้เขียนได้รับการดูแลอย่างดีตลอดมาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านรองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปรีชา ผู้ซึ่งคอยสอนสั่งให้ความรู้ อีกทั้งมีความเข้าใจข้อจำกัดต่างๆ ให้ความอบอุ่นและความปรารถนาดีกับผู้เขียนเสมอมา ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณครูغب ที่ให้ความเมตตากับศิษย์คนนี้เสมอมา

ขอขอบพระคุณกรรมการวิทยานิพนธ์ทุกท่าน และขอขอบคุณ รศ.ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, รศ.กาญจนา แก้วเทพ, ผศ.ดร.รุ่ง ศรีอัญญาพร, ศ.ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และท่านอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้และขับเคลื่อนให้เกิดปัญหาและความแตกฉานด้านนิเทศศาสตร์ รวมถึง ประธานคุณแลหลักสูตร รศ.ดร.สราวุธ อนันตชาติ ที่ให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้เขียน

ความฝันของผู้เขียนในวันนี้ได้เดินมาถึงจุดหมายปลายทางด้วยความรักและกำลังใจสำคัญจากครอบครัว มิตรภาพและกัลยาณมิตร ขอขอบคุณ กร ที่อยู่เคียงข้างเสมอด้วยความเข้าใจและลูกพินิจพิทในการเป็นพลังอันยิ่งใหญ่และเป็นความสุขที่เที่ยงแท้

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณแม่และพ่อ คุณเสาวภาคย์ และคุณ สามารถ อัศวกาญจน์ สิ่งทีประเสริฐที่สุดในชีวิตของผู้เขียน ขอขอบคุณที่ให้กำเนิดและดูแลชีวิตลูกคนนี้อย่างดี สอนสั่ง เคียงข้าง เป็นตัวอย่างที่ดี และนำทางด้วยแสงสว่าง พลังและกำลังใจที่ไม่สิ้นสุดนี้จะถูกส่งต่อให้พินิจพิทเพื่อให้เค้าเติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และเปี่ยมไปด้วยความอบอุ่นหัวใจต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	9
สารบัญรูปภาพ.....	10
บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญ.....	12
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	20
2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร	21
2.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร.....	21
2.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	22
2.2 แนวคิดการสื่อสารประชาสัมพันธ์	23
2.2.1 ความหมายของการสื่อสารประชาสัมพันธ์	23
2.2.2 องค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์.....	27
2.2.3 รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์.....	30
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤต.....	36
2.3.1 ความหมายของภาวะวิกฤต.....	36
2.3.2 ประเภทของภาวะวิกฤต.....	38
2.3.3 ลักษณะของภาวะวิกฤต.....	38
2.3.4 ระยะของการเกิดภาวะวิกฤต.....	40
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Communication for Crisis Management: CCM)	40

2.4.1 ความหมายและการดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤต.....	40
2.4.2 โครงสร้างองค์กรสื่อสารภาวะวิกฤต	42
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	66
บทที่ 3 ระเบียบวิจัย	90
บทที่ 4 ผลการวิจัย	97
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	187
ภาคผนวก.....	221
รายการอ้างอิง	444
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	447



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 รูปแบบการสื่อสารตามแนวคิดของ Grunig (Grunig, 1984) new.....	31
ตารางที่ 2 แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของทฤษฎี SCCT	65
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของงานวิทยานิพนธ์จำแนกตามปีที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2547-2557	98
ตารางที่ 4 แจกแจงประเด็นที่มีการศึกษาวิจัยด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต	100
ตารางที่ 5 สรุปสถานการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยในปี 2554	118
ตารางที่ 6 สรุปการจัดตั้งหน่วยงานต่างๆตามมติรัฐมนตรี	133
ตารางที่ 7 ผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดโครงสร้างและองค์ประกอบการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร	140
ตารางที่ 8 ตารางแจกแจงองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารตามประเภทขององค์กรโดยใช้กรอบแนวคิด การดำเนินการ.....	144
ตารางที่ 9 ประเด็นการจัดการการสื่อสารในบริบทอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร (เรียงจาก มากไปน้อย).....	146
ตารางที่ 10 สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนจากเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย กรุงเทพมหานคร.....	156
ตารางที่ 11 โครงสร้างการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร	162
ตารางที่ 12 รูปแบบการสื่อสาร	165
ตารางที่ 13 สรุปโครงสร้างการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ...	200
ตารางที่ 14 รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตของรัฐ กรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร	202
ตารางที่ 15 รูปแบบการสื่อสารกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร	211

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบการสื่อสาร	21
รูปภาพที่ 2 แสดงแบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกู๊ดและชแรมป์	21
รูปภาพที่ 3 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดแมทริกซ์	32
รูปภาพที่ 4 แนวทางการจัดตั้งทีมงานภาวะวิกฤต	42
รูปภาพที่ 5 องค์ประกอบของการสื่อสาร	49
รูปภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎี SCCT	64
รูปภาพที่ 7 แผนรับมือฉุกเฉินและความสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติ	70
รูปภาพที่ 8 กระบวนการจัดการต่อภัยพิบัติโดย FEMA	80
รูปภาพที่ 9 แผนภาพการจัดการภัยพิบัติแผ่นดินไหวโดย FEMA	80
รูปภาพที่ 10 กรอบแนวคิดการวิจัย	89
รูปภาพที่ 11 แสดงผลสรุปสถานการณ์ภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร	115
รูปภาพที่ 12 แสดงแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	132
รูปภาพที่ 13 แสดงข้อมูลเชิงตัวเลข สถิติ และตัวเลขพยากรณ์	153
รูปภาพที่ 14 แสดงปริมาณฝนสะสมในเขตกรุงเทพมหานคร	154
รูปภาพที่ 15 แสดงกราฟเปรียบเทียบปริมาณฝนรายเดือนสะสม	154
รูปภาพที่ 16 แสดงจุดอ่อนต่อการท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร	155
รูปภาพที่ 17 แสดงข้อมูลในรายงานสภาพน้ำฝนของสำนักกระบายน้ำ	155
รูปภาพที่ 18 แสดงโครงสร้างการบริหารศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร	173
รูปภาพที่ 19 แสดงบทบาทหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ...	175

รูปภาพที่ 20 แสดงมิติสัมพันธ์ของการสื่อสารกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต	181
รูปภาพที่ 21 แบบจำลองรูปแบบการสื่อสารของศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร	183
รูปภาพที่ 22 องค์ประกอบความเสียหายของภาวะวิกฤต	194
รูปภาพที่ 23 แสดงแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	196
รูปภาพที่ 24 แสดงมิติสัมพันธ์ของการสื่อสารกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต	207
รูปภาพที่ 25 แสดงแผนการดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานคร	211
รูปภาพที่ 26 แบบจำลองรูปแบบการสื่อสารของศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร	213
รูปภาพที่ 27 แสดงโครงสร้างการบริหารจัดการศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร	216
รูปภาพที่ 28 แสดงแผนการดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานคร	217

บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญ

การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์และมีส่วนเสริมสร้างให้หน่วยงานสถาบัน หรือองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กรซึ่งภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2548) ดังนั้น ในยามที่ประเทศชาติอยู่ในภาวะปกติ การประชาสัมพันธ์ คือเครื่องมือสำคัญของรัฐที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยราชการอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานราชการวิสาหกิจ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล โดยกระจายข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม และผลงานต่าง ๆ ของรัฐ เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและชื่อเสียง เกียรติคุณของรัฐ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความนิยม และการสนับสนุนจากประชาชนในการสร้างสรรค์ความสำเร็จแก่หน่วยราชการและประเทศชาติโดยรวม

ในขณะเดียวกัน การประชาสัมพันธ์ก็เป็นกลไกและเครื่องมือสำคัญของรัฐเมื่อประเทศเผชิญภาวะวิกฤต ทั้งการจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร การชี้แจงทำความเข้าใจ ทั้งประชาชน สื่อมวลชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ เพื่อร่วมมือกันในการคลี่คลายสถานการณ์ โดยใช้ “การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ที่มีความหมายครอบคลุมเรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการ และถึงแม้จะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารวิกฤตการณ์ แต่ก็เพียงพอประกอบสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการภัยหรือวิกฤตนั้นๆ และที่สำคัญคือ ความปลอดภัยของประชาชน อันจะทำให้รัฐได้รับความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการประเทศและได้รับความร่วมมือในการดำเนินกิจการและนโยบายของรัฐต่อไป

บทบาทของรัฐในการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนมิได้มีเฉพาะในเรื่องการเมือง การปกครอง หรือเศรษฐกิจประเทศเท่านั้น ในประเด็นสาธารณะอื่นๆ เช่น ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติต่างๆก็ถือเป็นหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ของรัฐเช่นกัน ในปี 2547 ภัยพิบัติ “สึนามิ” คลื่นยักษ์ขนาดใหญ่ที่จังหวัดภูเก็ตเป็นภาวะวิกฤตครั้งใหญ่ของประเทศไทย มีการรายงานของ Agence France-Press ได้รายงานที่มาของเหตุการณ์ครั้งนี้ว่า การเกิดแผ่นดินไหวในทะเลเหนือเกาะสุมาตราขนาด 9.0 ริกเตอร์ ทำให้น้ำในมหาสมุทรจำนวนมหาศาลเคลื่อนย้ายอย่างรวดเร็วก่อตัวเป็นคลื่นยักษ์ถาโถมเข้าชายฝั่งใน 14 ประเทศ หนึ่งในนั้นคือ ชายฝั่งทะเลภาคใต้ของประเทศไทย เมื่อไม่มีการเตือนภัยใดๆมาก่อนจึงทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมหาศาลทั้งการสูญเสียชีวิตของผู้ประสบเหตุการณ์ครั้งนั้นกว่า 1,500 ชีวิต ผู้บาดเจ็บกว่า 5,000 คน รวมถึงความเสียหายทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดใกล้เคียง

ภัยพิบัติทางธรรมชาติครั้งนี้ถือเป็นบทเรียนครั้งสำคัญของประเทศไทย เป็นสัญญาณเริ่มต้นให้เรารู้ถึงภัยธรรมชาติที่ต้องศึกษาแนวโน้มและเป็นประเด็นที่รัฐเริ่มตระหนักถึงทางป้องกันและเตือนภัยเพื่อลดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ได้มากที่สุด รวมถึงในด้านการศึกษา ก็เป็นประเด็นสาธารณะที่นักวิชาการและนักวิจัยจับเป็นมิติในการศึกษาภายใต้บริบทภาวะวิกฤตและภัยพิบัติตามศาสตร์สาขาต่างๆ รวมถึงด้านนิเทศศาสตร์เช่นกัน เช่น การศึกษาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภัยพิบัติ การสื่อสารในชุมชนเพื่อป้องกันภัยพิบัติ การติดตั้งศูนย์และระบบเตือนภัย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้จะเกิดการตื่นตัวมากขึ้นในการขับเคลื่อนและพัฒนาเรื่องของการสื่อสารในภาวะวิกฤตและภัยพิบัติหากแต่ก็ยังเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป จนเมื่อปี 2554 ที่ได้เกิดภัยพิบัติจากธรรมชาติขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ก็คือสถานการณ์น้ำท่วมใหญ่ในประเทศไทยในช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม พ.ศ. 2554 นับว่าเป็นมหาอุทกภัยที่เลวร้ายที่สุดในประวัติศาสตร์ของไทย ทั้งนี้ธนาคารโลกได้ประเมินมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาทและจัดให้เป็นภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายมากที่สุดเป็นอันดับ 4 ของโลกประกอบไปด้วยความเสียหายเชิงกายภาพของประเทศ สภาพความเดือดร้อนวุ่นวายทางสังคม ความเสียหายในภาคการผลิตและอุตสาหกรรม ความเสียหายของระบบการเกษตรและทรัพยากร ระบบการศึกษาที่ต้องหยุดชะงัก หรือแม้แต่ความเชื่อมั่นต่อระบบการเมืองการปกครองของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสียหายต่อเมืองหลวงของประเทศซึ่งก็คือ “กรุงเทพมหานครฯ”

การเกิดน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยนั้นนับว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทุกปีตามฤดูกาลและไม่ได้เป็นเหตุการณ์ที่อยู่เหนือการประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้จากรายงานของหน่วยงานพัฒนาประเทศได้รายงานว่าประเทศไทยประสบกับภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดอุทกภัยที่เกิดขึ้นอยู่เสมอและเกิดขึ้นต่อเนื่องมาทุกปีอีกทั้งในแต่ละปีก็มีได้มีเพียงครั้งเดียว หากย้อนประวัติศาสตร์อุทกภัยของประเทศไทย รวมถึงกรุงเทพมหานครก็มีบันทึกเหตุการณ์อุทกภัยมาทุกรัฐสมัย หากแต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นในปี 2554 นั้นมีมากกว่าที่คาดการณ์ไว้เนื่องจากการบริหารจัดการที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น (กรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย, 2554) และเมื่อเกิดเหตุเดือดร้อนขึ้นรัฐบาลไม่สื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตามแนวทางสื่อสารประชาสัมพันธ์จากภาครัฐสู่ประชาชนในภาวะวิกฤต ดังนั้นไม่เพียงแต่การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการแล้ว ประชาชนก็ยังไม่ได้รับการสื่อสารถึงวิธีในการรับมือได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งการเกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานราชการ ซึ่งมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานตามระเบียบการบริหารราชการการบริหารส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น กลับยิ่งทำให้สถานการณ์และความเดือดร้อนเลวร้ายลง

ตามระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินหลังการปฏิรูปราชการ พ.ศ.2540 นั้น ได้ระบุรายละเอียดภารกิจหน้าที่ ของส่วนราชการต่างๆ การแบ่งกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หากแต่ในแต่ละส่วนก็มีได้ลงรายละเอียดชัดเจน ดังนั้น ในสภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554 รัฐบาลการสื่อสารภายใน

หน่วยงานของรัฐเอง ขาดการสื่อสารถึงสถานการณ์และแนวทางปฏิบัติ จึงเกิดเป็นความขัดแย้งกันเองของหน่วยงานราชการระหว่างการบริหารส่วนกลางโดยนายกรัฐมนตรีและบริหารส่วนท้องถิ่นคือผู้ว่าราชการจังหวัด กล่าวคือ กรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นองค์กรหลักในรับผิดชอบในการจัดการเหตุสาธารณภัยต่างๆ ในประเทศไทยระบุบทบาทหน้าที่ในการจัดการภัยพิบัติที่เป็นสาธารณภัยด้านการเตรียมการรับมือ การป้องกัน และการบรรเทาทุกข์ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่กรมอุตุนิยมวิทยา กรมธรณีวิทยา และศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ อย่างไรก็ตาม กรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย กลับไม่ใช่หน่วยงานหลักของการจัดการภัยพิบัติของจังหวัดกรุงเทพมหานคร หากแต่เป็น ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วมกรุงเทพมหานคร และสำนักการระบายน้ำ ที่เป็นหน่วยงานจัดการสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร จึงยังเป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ซ้อนวิฤตอยู่ทุกภัยที่กำลังเผชิญอยู่

ด้วยความซับซ้อนของหน่วยงานในระดับชาติภายใต้การดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานท้องถิ่นระดับจังหวัดของกรุงเทพมหานครนำโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ทำให้เกิดความสับสนและวุ่นวายในภาคประชาชนมากขึ้น ปัญหายิ่งซับซ้อน จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อกรณีสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นในพื้นที่หลายจังหวัดทั่วประเทศในปี 2556 โดยสอบถามถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชน กับการแก้ปัญหาน้ำท่วมของรัฐบาล โดยสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนทั่วประเทศ จำนวน 1,454 คน ปรากฏว่ากว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายรัฐบาล โดยเฉพาะนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ร้อยละ 16.58 มองว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข คมนาคม ทหาร ตำรวจ ร้อยละ 10.79 เชื่อว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน ภาคธุรกิจ สถานประกอบการ ในขณะที่เพียงร้อยละ 10.84 เชื่อว่าเป็นหน้าที่ของคนในท้องถิ่นที่ประชาชนทุกคนโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในพื้นที่ที่มีน้ำท่วม และเพียง 8.68 ที่ระบุว่าหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานในท้องถิ่น เทศบาล อบต. อบจ.

จะเห็นได้ว่า ประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นหลากหลายและขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาสถานการณ์น้ำ แห่ลงหน่วยงานที่รับผิดชอบ มิติและขอบเขตของความรับผิดชอบ นั้นหมายความว่า ประชาชนไม่ได้รับการสื่อสารประชาสัมพันธ์จากรัฐอย่างถูกต้องและเพียงพอของข้อมูลสถานการณ์ ภาพการณ์ของน้ำท่วมในพื้นที่ และวิธีดูแลรับผิดชอบตนเองทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น เมื่อเกิดภาวะวิฤตหรือภัยพิบัติในแต่ละครั้ง ความเดือดร้อนและปัญหาต่างๆจึงยังเป็นภาระต่อชุมชนและภาครัฐต่อไปทั้งนี้ ความสามารถในการดูแลตนเองจากสาธารณภัย ถือเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศญี่ปุ่นที่มักกล่าวแก่ประชาชนให้เตรียมพร้อมอยู่เสมอว่า “ตนต้องดูแลและรับผิดชอบต่อชีวิตของตนก่อนเสมอ” จากคำนิยามเช่นนี้ เมื่อเกิดภัยพิบัติที่รุนแรง จะพบว่าญี่ปุ่นสูญเสียชีวิตประชาชนจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับระดับความรุนแรงของภัยพิบัติ เนื่องจากประชาชนจะช่วยเหลือตัวเองให้มากที่สุด โดยคาดหวังว่ารัฐจะเข้ามาช่วยในขั้นตอนการฟื้นฟูภายหลังที่ภัยพิบัติได้ผ่านพ้นไปแล้ว

ทั้งนี้ทั้งนั้น ภาคประชาชนจะสามารถเข้มแข็งและดูแลตนเองได้ต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องเสียก่อน จึงจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้เป็นแนวทางป้องกัน ดูแล และบรรเทาภัยประเภทต่างได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์และรุ่งนภา พิตรปรีชา (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 ซึ่งพบว่า ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากหน่วยงานราชการ ทำให้ความเสียหายที่เกิดขึ้นขยายวงกว้างมากกว่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะข้อมูลจากผู้นำที่ไม่มีกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ดีต่อประชาชน ทั้งนี้ในการบริหารจัดการวิกฤต หน่วยงานภาครัฐมีความขัดแย้งกันเอง ทำงานซ้ำซ้อน แม้มีการจัดตั้งหน่วยงานพิเศษและช่องทางในการสื่อสารจำนวนมาก เช่น สายด่วน แต่ก็ไม่มีประสิทธิภาพและขาดเอกภาพทำให้ประชาชนยิ่งสับสน เจ้าหน้าที่รัฐไม่ทราบหน้าที่ของตนเองชัดเจน ถือได้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่สะท้อนถึงความล้มเหลวของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของภาครัฐในภาวะวิกฤตอย่างสิ้นเชิง

จากรายงานของคณะทำงานทบทวนบทเรียนการแก้ไขปัญหาอุทกภัย ปี พ.ศ.2554 ด้านระเบียบกฎหมาย โครงสร้างการจตุตคกร และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต ได้เสนอการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรรัฐหลายด้านโดยเฉพาะเรื่องของบทบาทขององค์กรแต่ละองค์กร รายงานนี้ระบุว่า แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติควรกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับความรุนแรงของภัย รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการประกาศภัย / ผู้ประกาศภัย ในแต่ละระดับความรุนแรงของภัยให้ชัดเจนข้อกำหนดควรมีข้อกำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณะเมื่อเกิดสาธารณภัย เพื่อความเป็นเอกภาพ ป้องกันความสับสน และความตื่นตระหนก และควรลดการสั่งการจากส่วนกลาง เน้นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล) ให้บริหารจัดการได้ด้วยตนเองโดยเฉพาะในเรื่องของการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเฉพาะหน้าควรมีการให้ความรู้แก่หน่วยงานได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจนถ่วงแท้ในแต่ละระดับภัย (รายงานคณะทำงานทบทวนบทเรียนการแก้ไขปัญหาอุทกภัย ปี พ.ศ.2554)

ดังนั้น หากพิจารณาจากคุณลักษณะของวิกฤตการณ์ ปัจจัยความเสี่ยงและความเสียหายของสภาวะวิกฤตย่อมจะไม่เหมือนปัญหาที่เกิดขึ้นในภาวะปกติทั่วไป หากแต่เป็นเหตุฉุกเฉินซึ่งต้องใช้การสื่อสารอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม ดังแนวคิดด้านการจัดการภัยพิบัติของประเทศญี่ปุ่นบทบาทหน้าที่ของรัฐบาลญี่ปุ่นในการบริหารจัดการเมื่อเกิดภัยพิบัตินั้น พบว่า หลักการที่สำคัญที่สุดในการจัดการภัยพิบัติ คือ ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนภายใต้การบริหารจัดการที่ดี ทั้งภาครัฐ (public sector) ภาคธุรกิจเอกชน (private sector) และภาคประชาสังคม (civil society) โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในอดีต การจัดทำแผนป้องกันและจัดการบนพื้นฐานของเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ผ่านมา การคาดหวังว่ารัฐหรือหน่วยงานของรัฐจะสามารถเข้ามาช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีขณะเกิดภัยพิบัตินั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากยิ่ง

จะเห็นได้ว่า แนวคิดสำคัญของการจัดการภัยหรือภาวะวิกฤตนั้น ต้องเริ่มจากปัจเจกที่มีความรับผิดชอบส่วนตน ตระหนักรู้และรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัวก่อน องค์กรบริการภาครัฐ หรือ สื่อก็เช่นกัน ต้องตระหนักในบทบาท หน้าที่และขอบเขตของตนเองต่อการบริหารจัดการภัยพิบัตินั้น ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดบทบาทในการสื่อสารสู่สาธารณะตามวาระที่เหมาะสม หากไม่เช่นนั้นแล้วการสื่อสารที่ไม่ดีจะยิ่งเพิ่มความวุ่นวายในสังคม ดังงานวิจัยของ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2554) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ผลกระทบของสื่อต่อวิกฤตชาติโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อมวลชน นักวิชาการ กลุ่มองค์กรพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ ต่อเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นจนเป็นวิกฤตชาติ ผลการศึกษาพบว่าสื่อทุกประเภทยังคงขาดบทบาทในการสื่อสารเพื่อลดความวุ่นวายในบริบทที่มีความขัดแย้งในชาติ สื่อสิ่งพิมพ์เสนอปัญหาแต่ปราศจากการชี้แนะทางออก สื่อโทรทัศน์เสนอการวิเคราะห์หวัหวัชแต่ยังคงอยู่ในวังวนของปัญหา สื่อชุมชนปลุกกระดมพลังอย่างขาดเหตุผล และ สื่ออินเทอร์เน็ตมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกินขอบเขตที่สมควร

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร” เพื่อทบทวนองค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรรัฐ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และเครือข่ายประชาคมของหน่วยงานราชการ ศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชน เพื่อนำไปสู่หลักการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตอุทกภัยต่อไป

คำถามนำวิจัย

1. สถานภาพองค์ความรู้และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - 1.1 สถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - 1.2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร 2554 เป็นอย่างไร
2. หลักการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานภาพองค์ความรู้และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต
2. เพื่อศึกษาหลักการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มีขอบเขตของภาวะวิกฤตเฉพาะกรณีอุทกภัยโดยจะทำการศึกษาบริบทเหตุการณ์น้ำท่วมปี 2554 เท่านั้น จากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และรายงานการวิจัยจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยพบว่า เหนือในการกำหนดขอบเขตของสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันตามมิติ

ของการศึกษา และ ผลกระทบที่ต่อเนื่องทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นเพื่อความชัดเจนในความเข้าใจในการศึกษานี้

1. ผู้วิจัยจึงได้กำหนดใช้รายงานสถานการณ์น้ำท่วมจากคณะวิศวกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นเกณฑ์ในการกำหนดระยะเวลาของสถานการณ์น้ำท่วม กล่าวคือ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง ตุลาคม ดังนั้น ในการกำหนดเกณฑ์สภาวะวิกฤตอุทกภัย ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์ของระยะวิกฤต สถานการณ์น้ำท่วมในปี 2554 เพื่อใช้ในการศึกษาดังนี้

ระยะก่อนวิกฤต คือ ก่อนเดือนกรกฎาคม 2554

ระยะวิกฤต คือ ช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2554 ถึง เดือน มกราคม 2555

ระยะหลังวิกฤต คือ หลังเดือนมกราคม 2555

2. การศึกษานี้มีขอบเขตในการวิเคราะห์ 3 กรณีภายใต้ภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554 เท่านั้น ได้แก่

1. กรณีการทุจริตดูยังชีพ
2. กรณีการทำลายบึกแบ็ค
3. ความขัดแย้งของภาคประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่รัฐและภาคประชาชนกันเองในหลายพื้นที่ และกรณีความขัดแย้งระหว่างนายกรัฐมนตรี และผู้ว่าฯกทม. ในกรณีเปิดประตูน้ำ

คำนิยามศัพท์ที่สำคัญ

- | | | |
|----------------------------|---------|---|
| 1. สถานภาพองค์ความรู้ | หมายถึง | สถานภาพด้านการศึกษาในงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2547-2557 ในที่นี้หมายถึง องค์ประกอบการสื่อสาร และ แม่แบบการสื่อสาร |
| 2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ | หมายถึง | กระบวนการสื่อสาร กลไกในการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนได้รับรู้สนใจ ตระหนัก |
| 3. องค์ประกอบการสื่อสาร | หมายถึง | ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร |
| 4. แม่แบบการสื่อสาร | หมายถึง | แม่แบบของการสื่อสาร หรือแบบจำลองการประชาสัมพันธ์ 4 แบบ ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 2) ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ 3) การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร 4) การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร |

5. สถานภาพการจัดการ	หมายถึง	สถานภาพด้านการจัดการวิกฤต โครงสร้างองค์กร การดำเนินการ และ แม่แบบในการสื่อสาร
6. วิกฤต	หมายถึง	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ทันตั้งตัว อาจเกิดขึ้นภายนอกการควบคุมขององค์กร และอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อชื่อเสียงหรือการปฏิบัติงานขององค์กรหรือเป็นสถานการณ์พิเศษ ที่ทำให้เกิดการสื่อสารชนิดพิเศษกว่าปกติ ประชาชนเกิดความตระหนก และสับสน ในที่นี้ หมายถึง วิกฤตอุทกภัย
7. รัฐ	หมายถึง	หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบปัญหาน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร ในที่นี้ หมายถึง <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานส่วนกลาง คือ รัฐบาล และหน่วยงานที่รัฐมอบหมาย - หน่วยงานกรุงเทพ คือ กรุงเทพมหานคร และสำนักการระบายน้ำ
8. กรุงเทพมหานคร	หมายถึง	กรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยราชการที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ทำหน้าที่บริหารและบริการประชาชนภายในเขตพื้นที่การปกครองของกรุงเทพมหานครภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนด มีการจัดระเบียบบริหารราชการเหมือนหน่วยราชการทั่วไป ในที่นี้ หมายถึง หน่วยงานกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่รับผิดชอบภาวะวิกฤตอุทกภัย
9. กลยุทธ์การสื่อสาร	หมายถึง	การใช้กลยุทธ์ในสาร (Message) เพื่อสื่อสารบริหารภาวะวิกฤต
10. หลักการประชาสัมพันธ์	หมายถึง	หลักการประชาสัมพันธ์ของรัฐที่ควรใช้ในภาวะวิกฤต ในที่นี้หมายถึงหลักการใน 3 ประการ คือ โครงสร้างขององค์กร, การดำเนินการ และ แม่แบบการสื่อสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สร้างองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย
2. การวิจัยนี้จะทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย
3. สามารถนำเสนอหลักการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยต่อหน่วยงานราชการ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนให้ระบบการจัดการเป็นไปได้ตามนโยบายหลักของประเทศ



บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

- 2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร
- 2.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร
- 2.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2.2 แนวคิดการสื่อสารประชาสัมพันธ์

- 2.2.1 องค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์
- 2.2.2 รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์
- 2.2.3 บทบาทการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต

- 2.3.1 ความหมายของภาวะวิกฤต
- 2.3.2 ประเภทของภาวะวิกฤต
- 2.3.3 ลักษณะของภาวะวิกฤต
- 2.3.4 ระยะเวลาของการเกิดภาวะวิกฤต

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Communication for Crisis Management: CCM)

- 2.4.1 ความหมายและการดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- 2.4.2 การจัดการภาวะวิกฤต
- 2.4.3 แนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตตามสถานการณ์

(Situation Crisis Communication Theory)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.6 กรณีศึกษาหลักการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยในต่างประเทศ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

- 2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร
- 2.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร
- 2.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) คือกระบวนการการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

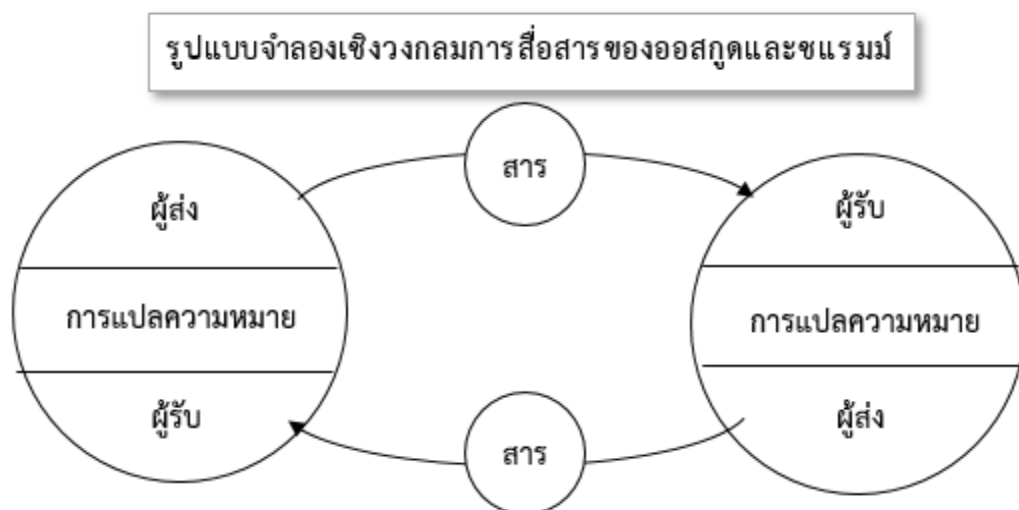


รูปภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบของการสื่อสาร

2.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

นักวิชาการด้านการสื่อสารได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

ปี 1954 Wilber schramm และ C.E. Osgood ได้สร้าง Model รูปแบบจำลองเชิงวงกลม การสื่อสาร เป็นรูปแบบของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) และให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้สื่อสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อกันสองฝ่าย (Schramm, 1954)



รูปภาพที่ 2 แสดงแบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกูตและชแรมม์

แหล่งที่มา: กิดานันท์ มลิทอง, 2536.

- 1) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ (Knowledge) ของผู้รับสาร
- 2) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) ของผู้รับสารที่มีต่อสิ่งที่ได้รับรู้ซึ่งทัศนคตินี้เองที่จะก่อให้เกิดการกระทำตามมา

3) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมที่แสดงออก (Practice) การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องกล่าวคือเมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารก็จะทำให้เกิดความรู้เมื่อเกิดความรู้ขึ้นก็จะไปมีผลทำให้เกิดการสร้างทัศนคติและขั้นสุดท้ายคือการก่อให้เกิดการกระทำ

2.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับใดก็ตามทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ (ธนวดี บุญลือ, 2546) วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสามารถแยกได้เป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสารถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายเหมือนกันหรือสอดคล้องกับผลของการสื่อสารในครั้งนั้นๆ จะเกิดผลสำเร็จได้ง่ายในทางตรงกันข้ามถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกันผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมายหรือไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นๆ เกิดความล้มเหลว (Communication breakdown) ดังนั้นในการสื่อข้อมูลข่าวสารผู้ส่งต้องมีความชัดเจนทั้งในตนเองและต้องเรียนรู้ความต้องการของผู้รับซึ่งวัตถุประสงค์ของผู้รับสารประกอบด้วย

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบคือต้องการจะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสารเรื่องราวเหตุการณ์ข้อมูลหรือสิ่งอื่นใด
- 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษาคือผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่เป็นวิชาการให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มเติม
- 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิงคือต้องการที่จะให้เกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่ผู้ส่งสารส่งออกไปทั้งในรูปของการพูดการเขียนหรือการแสดงอาการท่าทาง เช่นนวนิยายเพลงละครเกมโชว์
- 4) เพื่อเสนอแนะหรือชักจูงใจเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งมีความต้องการชักจูงหรือจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตนและวัตถุประสงค์ของผู้รับสารประกอบด้วย

(1) เพื่อทราบผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสารเหตุการณ์ข้อมูลหากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นของใหม่ก็ทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติมหากข่าวสารเป็นสิ่งที่เคยทราบมาก่อนก็เป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารที่มีอยู่ให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

(2) เพื่อเรียนรู้เป็นการแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสารลักษณะของสารในกรณีนี้มีมักเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้

(3) เพื่อความพอใจในบางสถานการณ์ผู้รับสารอาจมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขันบันเทิงและความสบายใจให้แก่ตนเอง

(4) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจการตัดสินใจของคนมักได้รับการเสนอแนะหรือชักจูงใจให้กระทำจากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ดังนั้นทางเลือกในการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอว่ามีความ

นำเชื่อถือหรือไม่รวมทั้งอาศัยจากข่าวสารข้อมูลความรู้และความเชื่อมั่นที่สั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

ดังนั้น การสื่อสารคือการสื่อความหมายหรือการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องราวระหว่างกันซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีอยู่ในสังคมมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลสังคมธุรกิจการค้าอุตสาหกรรมเมือง การปกครองและการศึกษาการสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคมยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมากและประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารยิ่งมีความซับซ้อนและสร้างความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกในสังคมจึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ คือผู้ส่งสารช่องทางในการส่งสารและผู้รับสารและพฤติกรรมหรือผลที่เกิดจากการสื่อสารที่จะเกิดผลสำเร็จต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้รับและผู้ส่งหลายด้านประกอบกันคือความรู้ความสามารถทั่วไปมีทักษะในการสื่อสารมีเจตคติที่ดีและเข้าใจพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมรวมถึงการกำหนดกรอบหรือประเด็นที่จะทำการสื่อสารโดยจะต้องประมวลความรอบด้านของกระบวนการสื่อสารคือความต้องการของผู้ส่งและผู้รับต้องตรงหรือใกล้เคียงกันจึงจำเป็นที่ผู้ส่งสารต้องมีข้อมูลความต้องการของผู้รับสารเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาและช่องทางการสื่อสารที่สมดุลสอดคล้องกันทั้งสองฝ่ายเพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนอกจากนี้ยังต้องอาศัยปัจจัยด้านสื่อและเทคนิคในการสื่อสารโดยรวมถึงเทคนิคในการใช้สื่อแต่ละประเภทเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารด้วย

2.2 แนวคิดการสื่อสารประชาสัมพันธ์

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารประชาสัมพันธ์

2.2.2 องค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์

2.2.3 รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารประชาสัมพันธ์

เสรี วงษ์มณฑา (เสรี วงษ์มณฑา, 2525)ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นความพยายามที่มี การวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยกระทำสิ่งที่ดี ที่มีคุณค่าบสังคม เพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้น มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์การ บริษัท ห้างร้าน หรือสมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อให้หน่วยงานได้รับการ สนับสนุนและความร่วมมือที่ดีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาวต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ

วิมลพรรณ อาภาเวช (2546: 29) ได้อธิบายว่า ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสัมพันธ์ของคนหมู่มาก เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน หรือองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมี การ

จัดทำแผนและสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันถูกต้องในอันที่จะสร้าง ความเชื่อถือ ศรัทธา และความร่วมมือตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของ หน่วยงานนั้น ๆ บรรลุเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์ของสาธารณชน (public benefit) ทั้งในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สาธารณชนและกิจกรรมสร้างสรรค์ต่าง ๆ แก่ส่วนรวม ด้วยการขจัดความเห็นแก่ตัวขององค์กรออกไป (enlightened selfishness) แล้วยึดเอาผลประโยชน์ของสาธารณชนเป็นที่ตั้ง (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2549)

ปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ คือ สิ่งจำเป็นสำหรับการธำรงรักษาและเพิ่มพูนภาพลักษณ์ องค์กร (maintain & enhance and organization's image) ด้วยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับ สาธารณชนกลุ่มต่าง ๆ ขององค์กร บริษัท (building good relation with the company's various publics) รวมทั้ง การบริหารจัดการภาวะวิกฤตทั้งหลาย (crises) ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาและไม่เป็นผลดี ต่อองค์กรให้หมดไป

รุ่งนภา พิตรปรีชา (2547: 71) อธิบายว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการทางการ สื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การที่ทำการประชาสัมพันธ์กับ กลุ่มเป้าหมาย แวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ คาร์ล เอฟ ฮาร์เวอร์ (Carl F. Hawer) อดีตนายกสมาคม การประชาสัมพันธ์ของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำนิยามของการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างในเชิงปฏิบัติการว่า “การประชาสัมพันธ์หมายถึง บทบาทในการจัดการซึ่งต้องอาศัยความ ชำนาญของบุคคลระดับมือ อาชีพ ในการที่จะสื่อสารข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อกลุ่ม ประชาชนที่เกี่ยวข้อง”

การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์และมีส่วนเสริมสร้างให้ หน่วยงานสถาบัน หรือองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ต่อความรู้สึคนึกคิดของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กรซึ่ง ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ข้อมูลข่าวสารที่ ประชาชนได้รับด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2548) บทบาทของการสื่อสารประชาสัมพันธ์มี ใน 2 ระดับ คือ ระดับประเทศ และระดับองค์กร

การประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล คือ การเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยราชการของรัฐอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลโดยวิธีการ กระจายข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม และผลงานต่าง ๆ ของรัฐ เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจ อันดีและชื่อเสียง เกียรติคุณของรัฐ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความนิยม และการ สนับสนุนจากประชาชนในการสร้างสรรค์ความสำเร็จแก่หน่วยราชการและประเทศชาติโดยรวม ในขณะที่ **การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต** เป็นกลไกในการจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร การชี้แจงทำ ความเข้าใจ ทั้งประชาชน สื่อมวลชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมมือกันในการ คลี่คลายสถานการณ์ โดยใช้ “การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ที่มีความหมายครอบคลุมเรื่อง ของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตจึง

ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือในการบริหารวิกฤตการณ์ และถึงแม้จะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารวิกฤตการณ์ แต่ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรอย่างยิ่งโดยทั่วไป การประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การประชาสัมพันธ์ภายในประเทศ

การประชาสัมพันธ์ภายในประเทศจะเกี่ยวข้องกับงานด้านข่าวสารและการเผยแพร่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐบาลและประชาชน อันจะส่งผลให้เกิดการลดช่องว่างระหว่างกันได้ โดยประชาชนจะได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของรัฐบาล อันได้แก่ นโยบาย การดำเนินงาน และผลงานของโครงการต่างๆ เพื่อเรียกร้องการสนับสนุนจากประชาชนและป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐบาล หน่วยงานราชการมักจะใช้การประชาสัมพันธ์ในกรณีต่อไปนี้

- เมื่อเริ่มโครงการใหม่ หรือนโยบายใหม่ ที่ต้องการความร่วมมือจากหลายฝ่าย
- เมื่อโครงการใหม่หรือนโยบายใหม่มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อประชาชน
- เมื่อมีกฎหมายหรือระเบียบราชการใหม่ๆ ที่ประชาชนควรทราบเพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง
- เมื่อหน่วยงานราชการต้องการแถลงผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว
- เมื่อมีเรื่องที่ประชาชนเข้าใจผิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ
- เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น

วิธีการในการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศอาจทำได้โดย

- การรณรงค์เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานราชการและรัฐบาลที่ประชาชนควรทราบ เช่น การจัดตั้งหน่วยราชการใหม่ การดำเนินงานโครงการใหม่ การออกกฎหมายหรือการปรับปรุงกฎหมาย เป็นต้น
- การรณรงค์วางแผนระยะยาวหรือโครงการต่อเนื่อง เพื่อชักจูงใจให้ประชาชนร่วมมือและสนับสนุน เช่น การรณรงค์ให้ประชาชนเสียภาษีอากร การรักษาความสะอาด เป็นต้น
- การเผยแพร่ความเคลื่อนไหวของทางราชการ เช่น ข่าวการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ การป้องกันการระบาดของโรคปากเท้าเปื่อย เป็นต้น

2. การประชาสัมพันธ์ภายนอกประเทศ

การประชาสัมพันธ์ภายนอกประเทศเป็นการสร้างความเข้าใจ ความรู้จัก และความสัมพันธ์อันดีของประชาชนในประเทศต่างๆ อันจะนำมาซึ่งความนิยมชมชอบและมิตรภาพอันดีระหว่างประเทศโดยรัฐบาลจะทำการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วโลกทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และการ

ดำเนินงานของรัฐบาล เพื่อป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด สนับสนุนนโยบายต่างประเทศของรัฐบาล ในด้านต่างๆ รวมถึงเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมอันดีของประเทศ

การประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบถึงบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลที่มีอยู่ อันจะส่งผลให้เกิดการสนับสนุนและได้รับประโยชน์จากการใช้บริการหน่วยงานนั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่
2. เพื่อให้ได้รับความเห็นชอบจากสาธารณชนในการออกกฎหมายใหม่ ๆ รวมถึงการแก้ไขกฎหมายตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
3. เพื่อขจัดหรือลดความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานใหม่ๆ ของรัฐบาล
4. เพื่อให้สาธารณชนได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นต่อรัฐบาล
5. เพื่ออธิบายเกี่ยวกับประชามติของประชาชนต่อหน่วยงานราชการต่าง ๆ เพื่อจะได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของสาธารณชน
6. เพื่อสร้างให้เกิดการสนับสนุนจากประชามติ และความร่วมมืออันดีจากสาธารณชน ด้วยการชี้แจงถึงความจำเป็นและความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานราชการ
7. เพื่อสร้างความนิยมและความสัมพันธ์อันดีจากสาธารณชน
8. เพื่อเรียกร้องความร่วมมือและการสนับสนุนจากสาธารณชนในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ
9. เพื่อเผยแพร่ผลงานความก้าวหน้าต่างๆ ด้านการปกครองและการบริหารประเทศของรัฐบาล

จะเห็นได้ว่า บทบาทการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรัฐ มิได้ทำเพียงเพื่อสื่อสารข่าวสารเพื่อบอกให้ทราบเท่านั้น หากแต่ยังเพื่อขจัดความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือและสนับสนุนจากทุกฝ่าย เช่นในภาวะวิกฤต นอกจากหน้าที่ที่รัฐต้องประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า เหตุแห่งวิกฤตปัญหาต่างๆ มีรายละเอียดอย่างไรแล้ว การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐยังมีบทบาทสำคัญที่เป็นกลไกลดความไม่แน่ใจ และสร้างความร่วมมือต่อภาคประชาชนในการขับเคลื่อนวิกฤตไปสู่ทางออกได้

Doug Newsom (D. V. Newsom, Judy., Scott , Allan. , 1992) ที่ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินการสื่อสารระหว่างกาเกิดวิกฤต ว่าการดำเนินงานในการสื่อสารภาวะวิกฤตนั้น ต้องประกอบด้วย คณะทำงานในภาวะวิกฤต ผู้ให้ข่าว แหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ เครือข่ายของบุคคลที่จะถ่ายทอดการเกิดวิกฤตการณ์ การเผยแพร่ข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ไปยังประชาชน ในขณะที่ ยูบล เบ็ญจรงค์กิจ (2550) ได้ศึกษาบทบาทของนักประชาสัมพันธ์ยุคใหม่ว่าจะต้องสวมบทบาทในการรับมือหรือแก้ไขภาวะวิกฤตหรือมีทักษะในการบริหารภาวะวิกฤต ซึ่งถือว่าเป็นอีกภารกิจที่สำคัญและท้าทายของนักประชาสัมพันธ์ในยุคปัจจุบันเพื่อสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีงามขององค์กร บทบาททางด้านการจัดการภาวะวิกฤต นั่นคือ รวบรวมข้อมูลภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น รวบรวมฐานข้อมูลในการแก้ไขภาวะวิกฤต ผู้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤต ประสานงานให้ผู้บริหารรับทราบการเกิดวิกฤต สร้างเครือข่ายในการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันเฝ้าระวังภาวะวิกฤต

ประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กรภายนอกองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการแก้ปัญหา ประสานงานกับแหล่งต้นตอที่ทำให้เกิดวิกฤต แจ้งให้คนในองค์กรทราบและขอความร่วมมือการจัดการแถลงข่าวและประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อชี้แจง และกำหนดตัวผู้ที่จะให้ข่าวยามที่เกิดวิกฤต

ในการวิจัย ของ ทักษานันต์ ดวงรัตน์ และ กุลทิพย์ ศาสตรระจฺจ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษเปรียบเทียบบทบาทในการปฏิบัติงาน และบุคลิกภาพของนักประชาสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนพบว่านักประชาสัมพันธ์ในทุกองค์กรจะมีบทบาทค่อนข้างครอบคลุมในทุกบทบาท แต่ในส่วนของภาครัฐบาลนั้น บทบาทการสร้างเครือข่ายในการให้ความร่วมมือในยามวิกฤตและบทบาทในการทำคู่มือหรือแผนงานเพื่อใช้ในภาวะวิกฤตมีน้อยที่สุด ในขณะที่บทบาทการปฏิบัติด้านการจัดการแถลงข่าวและประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อแจ้งข่าวมีมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ในระดับชาติ องค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็มีไม่เพียงองค์กรเดียวเท่านั้น หากแต่เป็นความเกี่ยวข้องตามลักษณะที่เกิดหรืองานที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าการรับผิดชอบทั้งหมด ซึ่งในกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์วิกฤตการณ์ก็เช่นกัน หน่วยงานราชการแต่ละองค์กรก็มีวิธีการทำงานที่แตกต่างกันไปตามเนื้องานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในการให้ข่าวควรเป็นเอกภาพเช่น มีศูนย์ข่าวกลาง กรณีเกิดภาวะวิกฤตออกข่าวจากแหล่งเดียวทั่วประเทศ(กรมสารนิเทศ , 2555) ซึ่งกรณีของวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครนั้น นับจากปี 2554 จนถึงปัจจุบันคือปี 2558 ยังไม่มีองค์กรหลักด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีเสถียรภาพและยังมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดการตามยุคสมัยของระบอบการเมืองการปกครองของผู้บริหารประเทศอีกด้วย

งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงบทบาทของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของหน่วยงานราชการว่า ต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสื่อสารกับประชาชนอย่างไร มีหน่วยงานใดบ้างและควรประสานงานกันอย่างไร

2.2.2 องค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์

จอห์น วี แพพวลิก (John V. Pavlik) นักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์ได้ศึกษาแนวโน้มของการวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ช่วงปีค.ศ. 1923 ถึงปีค.ศ. 1986 และ แบลค (Black) ศึกษาในช่วงปี ค.ศ. 1990 ถึงปี ค.ศ. 2000 พบว่า แต่ละช่วงปีมีการศึกษาวิจัยในขอบข่ายที่เหมือนกันและแตกต่างกันไปตามการเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคม (Pavlik, 1987 pp. 16-23, Black, 1993 pp. 121-122) ดังต่อไปนี้

ค.ศ. 1923 – 1937	การสร้างทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ ความสำคัญของทัศนคติ การสื่อสารเพื่อสร้างประชาชาติ
ค.ศ. 1947	อุปสรรคและความล้มเหลวของการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์
ค.ศ. 1955	การศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์

ค.ศ. 1972	การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
ค.ศ. 1976	พฤติกรรมการสื่อสารและการตัดสินใจของมนุษย์
ค.ศ. 1977	การนำระเบียบวิธีวิจัยการประชาสัมพันธ์ไปใช้ในองค์กร
ค.ศ. 1979	บทบาท หน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ในองค์กร
ค.ศ. 1984	การพัฒนาแบบจำลอง และกระบวนการสื่อสาร
ค.ศ. 1986	บทบาทของการประชาสัมพันธ์ต่อการสร้างประสิทธิภาพและความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ
ค.ศ. 1990–2000	ภาพลักษณ์องค์กร การวิจัยแรงจูงใจ การศึกษาแนวโน้มทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง การวิจัยข่าวสาร เปิดรับข่าวสาร ประเมินผล

การศึกษาวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์และองค์ความรู้ทางนิเทศศาสตร์สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ เริ่มต้นจากคณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในช่วงปีพ.ศ. 2520–2546 มีงานวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ 231 เรื่อง กล่าวคืองานวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทยไม่ได้เติบโตอย่างต่อเนื่องเพราะการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทยเกิดขึ้นในยุคอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชน (พ.ศ. 2491-2513) โดยเริ่มจากการศึกษาวิชาการประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนการประชาสัมพันธ์สังกัดกองวิชาการประชาสัมพันธ์เพื่อฝึกอบรมข้าราชการไปปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ที่มีภารกิจหลักในการติดต่อกับสื่อมวลชน หลังจากนั้นเริ่มเปิดสอนวิชาการประชาสัมพันธ์ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา งานวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทยจึงเริ่มต้นจากงานวิทยานิพนธ์ของนิสิต นักศึกษา และผลงานวิจัยในเชิงวิชาการของอาจารย์ในสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์หนึ่ง การประชาสัมพันธ์ในประเทศไทยมีพัฒนาการจากอดีต หากจะทำความเข้าใจความเข้าใจในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง นักประชาสัมพันธ์จะต้องย้อนกลับไปพิจารณาการวิจัยการประชาสัมพันธ์ในอดีต กล่าวคือ “การประชาสัมพันธ์ในอดีตเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ (publicity)” องค์กรหน่วยงาน และสถาบันต่างแข่งขันเผยแพร่ข่าวสารให้มากที่สุด ปัจจุบันการสื่อสารทางเดียวได้เปลี่ยนมาเป็นการสื่อสารแบบบุคคลวิถี หรือการสื่อสารสองทาง กล่าวคือ ผู้รับสารต่างมีบทบาทและความสำคัญเท่ากับผู้ส่งสาร

ประทุม ฤกษ์กลาง (2542) พบว่าการวิจัยการประชาสัมพันธ์ในอดีตส่วนใหญ่เป็นการวิจัยประยุกต์การวิจัยพื้นฐาน และการวิจัยเชิงสำรวจ การวิจัยประยุกต์เป็นการวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์และการประเมินผล โดยมีจำนวนมากที่สุดเกินกว่าครึ่ง เป็นการวิจัยเกี่ยวกับเทคนิคการสื่อสารแบบต่างๆ และโครงการประชาสัมพันธ์เป็นต้น การวิจัยพื้นฐานหรืองานวิจัยบริสุทธิ์เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานของการประชาสัมพันธ์ในเรื่องสาธารณชน ซึ่งมักใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจและการวิเคราะห์บทความ เป็นต้น การวิจัยสำรวจในทางการประชาสัมพันธ์มักกระทำในหลายด้าน อาทิ การศึกษาจริยธรรมและมาตรฐานของบทบาทของนักวิชาชีพและผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อการประชาสัมพันธ์ได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของผู้รับสารหรือกลุ่มประชาชนเป้าหมายมากขึ้น และใช้การสื่อสารสองทางในงานประชาสัมพันธ์แล้ว การวิจัยจึงเริ่มมีความสำคัญมากขึ้นเพราะการวิจัยที่มุ่งศึกษาจากกลุ่มประชาชนเป้าหมายนั้นสามารถจัดทำได้หลายรูปแบบและหลายโอกาส ปัจจุบันมีงานวิจัยการประชาสัมพันธ์แพร่หลายโดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน และบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการประชาสัมพันธ์ใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ อภิชาติ พุกสวัสดิ์ และคณะฯ (2551) ได้ศึกษาวิจัย “สถานภาพและองค์ความรู้การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์” ผลของการวิจัย 5 มิติ คือ คุณลักษณะของงานวิจัยงานวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์(พ.ศ. 2510-2547) การจัดการศึกษาวิชาการประชาสัมพันธ์ความเป็นวิชาชีพมากกว่าความเป็นนักวิชาการ เน้นการฝึกอบรมเพื่อหล่อหลอมตัวบุคคลไปปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการติดต่อสื่อสารมวลชนมากกว่าการผลิตนักวิชาการมาทำวิจัย (หนึ่งทฤษฎี ขอผลกลาง, 2541) จวบจนกระทั่งวิชาการประชาสัมพันธ์มีการพัฒนาและขยายตัวโดยเปิดสอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอกส่งผลให้งานวิจัยมาเพิ่มจำนวนขึ้นใน 2 ช่วงยุคหลัง (พ.ศ. 2530-2539 และ 2540-2547) ทั้งนี้เป็นงานวิทยานิพนธ์เป็นส่วนใหญ่เนื่องจากเป็นการศึกษาตามหลักสูตรที่บังคับให้นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์ประกอบกับงานวิจัยของนักวิชาการและอาจารย์ในสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ที่ต้องทำวิจัยเพื่อเพิ่มผลงานทางวิชาการ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยด้านการศึกษาศานภาพองค์ความรู้ทางประชาสัมพันธ์นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาภาพกว้างของกรอบแนวคิดด้านประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม วรทัย ราวินิจ (2553) ได้ทำการศึกษาเฉพาะเจาะจงด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตแต่เป็นการศึกษางานวิจัยในวารสารวิชาการ คือสถานภาพขององค์ความรู้ด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตในวารสารเชิงวิชาการ PUBLIC RELATIONS REVIEW ระหว่างปี 2003 – 2007 ผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ปรากฏอยู่ในวารสารเชิงวิชาการ Public Relations Review ประกอบไปด้วยลักษณะของการศึกษาในประเด็นต่างๆ ด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง กล่าวคือ เริ่มตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Precrisis) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเตรียมการต่างๆ (Preparedness) ในการวางแผนจัดการ (Management Plan) การวางแผนการสื่อสาร (Communication Plan) และการฝึกอบรม (Training) เพื่อป้องกันและรับมือกับภาวะวิกฤต (Crisis Event) ที่อาจเกิดขึ้น ส่วนระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในด้านต่างๆ ทั้งการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางสื่อสาร ลักษณะของเนื้อหาสาร และกลยุทธ์ที่เหมาะสม ในขณะที่ระยะหลังเกิดภาวะวิกฤต (Postcrisis) จะเป็นการนำบทเรียนที่ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาใช้เตรียมการเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงตรวจสอบว่าภาวะวิกฤตนั้นสิ้นสุดลงพร้อมๆ กับความพึงพอใจของทุกฝ่ายหรือไม่

นอกจากนี้ ยังพบลักษณะร่วมบางประการที่สามารถจัดกลุ่มบทความเกี่ยวกับการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้เป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มแรกกล่าวถึงรูปแบบ/ขั้นตอนในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต อันได้แก่ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Quickness) ความแน่นอนสม่ำเสมอของข้อมูล (Consistency) และความเปิดเผยจริงใจขององค์กร (Openness) กลุ่มที่สองกล่าวถึงเนื้อหาสาระที่เผยแพร่ออกไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาประเภทที่แนะนำวิธีการปฏิบัติตนในสถานการณ์นั้นๆ (Instructing Information) เนื้อหาประเภทที่บอกถึงมาตรการแก้ไขภาวะวิกฤต (Adjusting Information) และเนื้อหาประเภทที่พยายามฟื้นฟูชื่อเสียงขององค์กร (Reputation Repair) และกลุ่มที่สามกล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อภาวะวิกฤต เช่น การเตรียมความพร้อมในด้านของการวางแผนและการฝึกฝนอบรมเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น (Crisis Preparedness) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) และกลุ่มกดดัน (Pressure Group)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของวรทัย ราวินิจ (2553) ได้ทำการศึกษาเฉพาะเจาะจงด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตแต่เป็นการศึกษางานวิจัยในวารสารวิชาการ คือ “สถานภาพขององค์ความรู้ด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตในวารสารเชิงวิชาการ” นี้มิได้ศึกษางานวิจัยวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษาของไทย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงต้องการศึกษาองค์ความรู้ของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการ ซึ่งใช้กรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบและองค์ประกอบด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นแนวคิดหลักในการสังเคราะห์ เช่นเดียวกับ ที่ปรากฏในสื่อโดยศึกษาจากกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร 2554 เป็นกรณีศึกษาถึงการสื่อสารของรัฐผ่านสื่อรายวันและสื่อรายสัปดาห์

2.2.3 รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์

เพื่อให้ทราบว่าการจัดการการสื่อสารของรัฐกรณีวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครเป็นไปในลักษณะใด ผู้ศึกษาจึงใช้กรอบแนวคิดในการสื่อสารสองทางมาใช้เป็นกรอบสำคัญซึ่งแบบจำลองการประชาสัมพันธ์ 4 แบบ (Four classic models of public relations) ประกอบด้วย 1) แบบจำลองที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Press Agency / Publicity) 2) แบบจำลองที่ 2 ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ (Public Information) 3) แบบจำลองที่ 3 การสื่อสารสองทางแบบอสมมาตร (Two-way Asymmetric) และ 4) แบบจำลองที่ 4 การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Symmetric) (Grunig and Grunig, 1992) มีรายละเอียดดังนี้

แบบจำลองที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Press Agency / Publicity)

การสื่อสารแบบทางเดียวเป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวใจผู้รับสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนซึ่งข้อมูลข่าวสารนั้นอาจเกินความเป็นจริงหรือบิดเบือนความจริงหรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนนักประชาสัมพันธ์ที่ใช้การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนี้เป็นหลักได้แก่นักประชาสัมพันธ์ด้านกีฬา โรงภาพยนตร์ ดนตรี

แบบจำลองที่ 2 ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ (Public Information)

เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเดียวไม่จำเป็นว่าจะมุ่งเน้นไปที่การโน้มน้าวใจในการปฏิบัติงานจะยึดหลักการปฏิบัติตามอุดมการณ์ด้านวารสารศาสตร์คือเรื่องของความถูกต้องและครบถ้วนเลือกสื่อมวลชนเป็นช่องทางการสื่อสารเบื้องต้นมีการค้นหาข้อเท็จจริงในการผลิตเนื้อหาแต่จะศึกษาข้อมูลด้านผู้บริโภคน้อยหน่วยงานที่ใช้วิธีปฏิบัติงานตามแบบจำลองนี้ส่วนมากได้แก่รัฐบาลกลุ่มไม่หวังผลกำไรและสถาบันของรัฐ

แบบจำลองที่ 3 การสื่อสารสองทางแบบอสมมาตร (Two-way Asymmetric)

เพื่อใช้หลักจุดมุ่งตามหลักทฤษฎีทางวิชาการและเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางแบบไม่สมดุลซึ่งหมายถึงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อช่วยให้การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจผู้รับสารได้ดีขึ้นเพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการชักจูงใจแบบจำลองนี้เริ่มใช้ในหน่วยงานด้านการตลาดการโฆษณาในธุรกิจคู่แข่งและหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์

แบบจำลองที่ 4 การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Symmetric)

เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกันและกันและเป็นการสื่อสาร 2 ทางแบบสมดุลมีการนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์โดยเฉพาะการศึกษาการรับรู้ของสาธารณชนที่มีต่อองค์กรและมีการพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและนโยบายขององค์กรต่อสาธารณชนโดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการจัดการเพื่อให้เกิดผลจากการปฏิบัติงานอย่างแท้จริงซึ่งองค์กรที่นำแบบจำลองนี้มาใช้ในปัจจุบันได้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวาระประเด็นต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤตและความเสี่ยงและการวางแผนเชิงกลยุทธ์

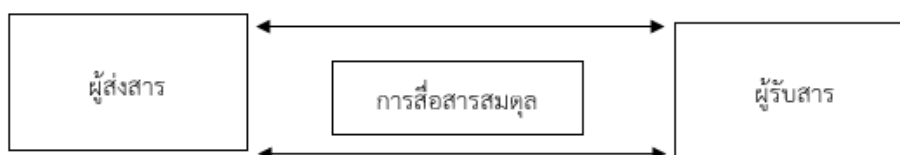
ตารางที่ 1 รูปแบบการสื่อสารตามแนวคิดของ Grunig (Grunig, 1984) new

รูปแบบ มิติการสื่อสาร	Press Agency	Public Information	Two-way Asymmetric	Two-way Symmetric
1.วัตถุประสงค์	โฆษณาชวนเชื่อ ตามข้อมูลที่ให้	แจ้งข่าวสารให้ ทราบ	สร้างการยอมรับ	เกิดความเข้าใจอันดี ของทั้งสองฝ่าย
2.Control/ Adaptation Goal	Control ให้เชื่อ ตามข้อมูลที่ให้ เท่านั้น	ให้ข้อมูลที่เป็น ความจริง	โน้มน้าวใจเพื่อ เปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรม	แสวงหาแนวทาง ปรับตัวให้เข้ากัน ระหว่างองค์กรและ สาธารณะ

3.ธรรมชาติในการสื่อสาร	เสนอเฉพาะข้อมูลองค์กร	เสนอข้อมูลองค์กรและภาพรวม	เสนอข้อมูลเพื่อได้มาซึ่งสาธารณสมบัติและนำมาจัดการเปลี่ยนแปลงสาธารณสมบัติต่อไป	เสนอข้อมูลและรับสาธารณสมบัติมาปรับองค์กร
4.วิธีการรูปแบบ	ทางเดียว	ทางเดียวเน้นความจริง	สองทาง โดยรับ Feedback กลับ	ปฏิสัมพันธ์ Interact
5.Media Oriented	ใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือ	พึ่งพาสื่อมวลชน	มีสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนเพื่อเป็นช่องทางเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	สื่อมวลชนคือ stakeholder
6.การใช้งานวิจัย	ใช้ข้อมูลจากการสังเกตการณ์อย่างไม่เป็นทางการ	ทำวิจัยเล็กน้อย	Formative Research นำข้อมูลมากำหนดนโยบายให้เป็นที่พึงพอใจของ Public Interest	Formative Research เข้าไปในกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นจนได้นโยบายที่พอใจทั้งสองฝ่าย

แบบจำลองสองทางสมมูล (The Two-Way Symmetric Model)

ในช่วงปลายปี ค.ศ. 1960 เริ่มมีการใช้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ แบบจำลองสองทางสมมูล โดยมีเป้าหมายเพื่อการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และทั้งสองฝ่ายต่างมีอำนาจในการสื่อสารและเป็นฝ่ายเริ่มต้นที่เท่าเทียมกัน แบบจำลองนี้ถูกนำไปใช้เพื่อการแก้ปัญหา และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว แบบจำลองนี้เป็นต้นแบบแห่งแนวคิดการประชาสัมพันธ์เพื่อคลี่คลายสถานการณ์



รูปภาพที่ 3 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดแมทริกซ์

แบบจำลองการสื่อสารนี้ได้ประยุกต์จากแนวคิดแมทริกซ์ของการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจของศาสตราจารย์วิลเลียม แมคกายร์ (William Mcguire) ซึ่งได้จัดแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่มคือตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ	คือ	การสื่อสาร
ตัวแปรตาม	คือ	การเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรม

ตัวแปรอิสระของการสื่อสารนี้ แบ่งออกเป็น บริบท ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร (ประเด็น) บริบทสื่อหรือเทคนิค ส่วนตัวแปรตามนั้น แบ่งออกเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความสนใจ และความเข้าใจ

รุ่งนภา พิตรปรีชา (2551) ศึกษาเรื่อง สถานภาพการประชาสัมพันธ์ในประเทศไทย ซึ่งศึกษาแม่แบบงานประชาสัมพันธ์ 4 แบบ ของ Grunig ในองค์กรประชาสัมพันธ์ของไทย โดยวิเคราะห์การทำงานระหว่าง องค์กรรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรไม่แสวงหากำไร กับ องค์กรเอกชน ด้วยแนวคิดการใช้รูปแบบของงานประชาสัมพันธ์ใน 4 แบบ ผลการศึกษา พบว่าหน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรใช้รูปแบบที่ 2 มากที่สุด คือข้อมูลข่าวสารสาธารณะ (Public Information) ในขณะที่องค์กรเอกชนมีการใช้รูปแบบที่ 3 และ 4 (Two-way asymmetric, Two-way symmetric) มากกว่าหน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ แสดงให้เห็นว่า องค์กรเอกชนจะคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ โดยการทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ด้วยการแสวงหาข้อมูล และวิธีการที่จะสานสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ ในขณะที่ หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มุ่งเน้นที่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการยอมรับและปฏิบัติตามมากกว่าการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และการโน้มน้าวใจ

อย่างไรก็ตาม การศึกษาการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ได้มีการทบทวนประสิทธิผลของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การนิยามความหมายของ คำว่า “การประชาสัมพันธ์” ได้เปลี่ยนจากการมุ่งเน้น “การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย” ไปสู่การคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันตามทฤษฎีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ (relationship management) ซึ่งระบุว่าเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารใน “การเสริมสร้างและธำรงรักษาความสัมพันธ์และผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร” และนิยามของ Hutton (1999, p. 208) ที่เน้นถึง การบริหารจัดการความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ สาระสำคัญที่ปรากฏในคำนิยามดังกล่าวข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าภาระหน้าที่หลักของวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ ก็คือ “การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย” (Broom, Casey, & Ritchey, 2000) ดังนั้นคำอธิบายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับใช้อธิบายถึง ผลลัพธ์ของการประชาสัมพันธ์ ก็คือ “ความสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย”

แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ขยายวงไปอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ในปี ค. ศ. 1998 Ledingham and Bruning เสนอแนวทาง “การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย (organization-public relationships: OPR)” ภายใต้กระบวนการที่เสนอเรื่อง “การบริหารจัดการความสัมพันธ์” ในบทความชื่อ “Relationship management and public relations: Dimensions of an organization–public relationship” ตีพิมพ์ในวารสาร Public Relations Review (1998b) และนิยามความหมายของ “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายขององค์กร” ในมุมมองด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationship principles) ว่าหมายถึง “สถานะที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายหลักขององค์กร ในสภาวะดังกล่าวการกระทำของฝ่ายหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม หรือการเมืองของอีกฝ่ายหนึ่ง” รวมทั้งอธิบายว่า การบริหารจัดการความสัมพันธ์คือกระบวนการซึ่งนักประชาสัมพันธ์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน (1998b, p. 62)

แนวคิดเรื่อง Excellence Theory

ผลการศึกษาตามโครงการ “The IABC Excellence Study” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก The Research Foundation of the International Association of Business Communicators (IABC) ((IACVB)) มี J. Grunig เป็นหัวหน้าโครงการ และเริ่มดำเนินการศึกษาในปีค.ศ. 1985 มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหา แนวทางการใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลในการบริหารองค์กรได้สูงสุด โดยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ การบริหาร สังคมวิทยา จิตวิทยา การตลาด การสื่อสาร มานุษยวิทยา ปรัชญา และสตรีศึกษา เพื่อนำสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์เป็นทฤษฎีความเป็นเลิศด้านการประชาสัมพันธ์และความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร (Theory of public relations excellence and its relationship to organizational effectiveness) และได้สรุปสาระสำคัญของการศึกษาลงตีพิมพ์ในหนังสือชื่อ *“Excellence in Public Relations and Communication Management”* ออกเผยแพร่ในปี ค.ศ.1992

J. Grunig, L. Grunig, and Dozier (1995) สรุปสาระสำคัญประการหนึ่งจาก ผลการศึกษาองค์กรมากกว่า 300 องค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา และ สหราชอาณาจักร พบว่า การประชาสัมพันธ์จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร เมื่อการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ความไว้วางใจ และความเข้าใจที่ดีที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้ (p. 5) J. Grunig (2006a, p. 166) กล่าวว่า ภายหลังจากการศึกษาตามโครงการ “The IABC Excellence Study” นักวิจัยสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ต่างให้ความสนใจในการศึกษาแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์มากกว่าแนวคิดอื่น เนื่องจาก ความสัมพันธ์คือแนวทางหนึ่งในการประเมินคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนั้น J. Grunig ยังเชื่อว่า ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะช่วยให้นักวิชาการและนักประชาสัมพันธ์สามารถแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ใช้ในการ

ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (return on investment: ROI) ในรูปของผลลัพธ์ที่สืบเนื่องมาจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ซึ่งจัดเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ ตัวอย่างและประจักษ์พยานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจัดเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ตามทฤษฎีของ J. Grunig (2006a) พบได้จากผลการศึกษานักวิชาการ ซึ่งสรุปผลสอดคล้องกันว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การประชาสัมพันธ์มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารองค์กร (Dozier, L. Grunig, & J. Grunig, 1995; L. Grunig, J. Grunig, & VerČić, 1997; Huang, 1999) ช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีและผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายขององค์กร (Cutlip, Center, & Broom, 2006) ช่วยสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นระหว่างกัน (Bell, Burgiss, & Ragsdale, 2000) ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างกัน (W. T. Coombs, 2007) (Heath, 2001; Huang, 1997, 1999, 2001b) ช่วยในการบริหารประเด็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Bridges & Nelson, 2000) และช่วยส่งเสริมงานชุมชนสัมพันธ์ (Wilson, 2000)

ในทฤษฎีของ Toth and Heath (1992); Harris (1995); L. Grunig, J. Grunig, and Ehling (1992) ความคิดและมุมมองที่แตกต่างของนักวิชาการ และนักประชาสัมพันธ์ที่มีต่อวิชาชีพ การประชาสัมพันธ์ส่งผลให้กระบวนการทัศน์ เรื่องการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ได้รับความสนใจ และเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาวิจัยและการปฏิบัติงานใน วิชาชีพการประชาสัมพันธ์มาอย่างต่อเนื่อง (Ferguson, 1984; J. Grunig, L. Grunig, & Dozier, 1995; L. Grunig, J. Grunig, & Ehling, 1992) รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินคุณค่าและ ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์ทั้งในระดับองค์กร (Huang, 1997, 2001b; Hung, 2002; J. Grunig & Hung, 2002; Jo, 2003; Y. Kim, 2000, 2001a) และในระดับสังคม (J. Grunig & L. Grunig, 1996, 2000; Ledingham, 2001c)

กรอบแนวคิดพื้นฐาน (conceptual foundation) ของกระบวนการทัศน์นี้ปรากฏอยู่ใน งานเขียนของนักวิชาการหลายท่าน ทั้งนี้ Hon and J. Grunig (1999) ให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจจาก ผลการศึกษาของโครงการ “The IABC Excellence Study” ว่าคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ปรากฏ อยู่ในความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งองค์กรพยายามสร้างให้เกิดขึ้น กับ “กลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงยุทธ (strategic publics)” ในประเด็นนี้ J. Grunig and Hung (2002) และ L. Grunig, J. Grunig, and Dozier (2002) อธิบายเหตุผลไว้ว่า การบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมายที่ องค์กรกำหนดไว้ โดยอาศัยความสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงยุทธ รวมทั้งการกำหนด เป้าหมายที่มีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประชาชนดังกล่าวนอกจากนั้นเป้าหมายที่ กำหนดควรขยายผลไปสู่สังคมในภาพรวมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ (J. Grunig & L. Grunig, 1996, 2001; Ledingham, 2001b; Starck & Kruckeberg, 2001) คุณค่าและ ความสำเร็จดังกล่าวจะบรรลุผลได้ก็เมื่อหน่วยงานประชาสัมพันธ์สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “การประชาสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ” ซึ่ง L.

Grunig, J. Grunig, and Dozier (2002) ระบุว่าต้องประกอบด้วย คุณลักษณะสำคัญ 2 ประการ ตามแนวคิดจากผลการศึกษาของ “The IABC Excellence Study” ได้แก่

1. ความสามารถในการระบुकุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนได้
2. การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ตามแบบจำลองการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ (symmetrical model of public relations) เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

การวัดผลลัพธ์ของการประชาสัมพันธ์ตามทฤษฎีนี้จึงมุ่งไปที่ **ประสิทธิผลในการสร้าง การส่งเสริม และการธำรงรักษาความสัมพันธ์ซึ่งเน้นประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายขององค์กร** (Ledingham & Bruning, 1998b) นอกจากนี้ นักวิชาการและนักประชาสัมพันธ์ต่างแสดงให้เห็น ถึงประสิทธิผลและความสำเร็จของโครงการประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาจาก **ผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและ/หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากการบริหารจัดการความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล** แทนการวัดโดย พิจารณาจากปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปเช่นที่ผ่านมา

โดยสรุปแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย คือตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร ประเด็นที่ที่น่าสนใจมากที่สุดเกี่ยวกับคุณค่าของความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กรก็คือ ความสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลให้เกิดบริบทของพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น กลุ่มผู้บริโภค นักลงทุน พนักงาน หน่วยงานภาครัฐ ชุมชน หรือ สื่อมวลชน เป็นต้น เพื่อนำแนวคิดนี้มาใช้วางกลยุทธ์การสื่อสาร วางแนวทางในการจัดการการสื่อสาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤต

เพื่อวิเคราะห์ให้เข้าใจความหมายและลักษณะของภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยใน กรุงเทพมหานคร แบ่งเนื้อหาออกเป็นสี่ส่วนคือ

- 2.3.1 ความหมายของภาวะวิกฤต
- 2.3.2 ประเภทของภาวะวิกฤต
- 2.3.3 ลักษณะของภาวะวิกฤต
- 2.3.4 ระยะของการเกิดวิกฤต

2.3.1 ความหมายของภาวะวิกฤต

ในประเด็นการให้ความหมายของภาวะวิกฤตนั้นมีผู้นิยามความหมายที่เกี่ยวข้อง 2 ลักษณะ คือความหมายในลักษณะของปรากฏการณ์ 5 คนดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 41) กล่าวว่าวิกฤตหมายถึงปรากฏการณ์เชิงลบอันรุนแรงที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดแต่อาจส่งผลเสียในระยะยาวกับภาพพจน์ของบริษัท

ศุภวรรณ สัจจงงค์ (2544) ได้ให้ความหมายของภาวะวิกฤตว่าเป็นเหตุการณ์ร้ายแรงที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนสภาพแวดล้อมสินค้าที่องค์กรผลิตขึ้นหรือต่อชื่อเสียงขององค์กรซึ่งเรื่องราวดังกล่าวได้ถูกนำเสนอเป็นข่าวในด้านลบทางการสื่อสารมวลชนแขนงต่างๆ

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2545) ได้ให้ความหมายของภาวะวิกฤตว่าเป็นเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นอาจจะครั้งเดียววันเดียวหรือหลายครั้งและหรือกินเวลานานหลายวันติดต่อกันที่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมากรวมถึงก่อให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาที่สาธารณชนมีต่อรัฐบาลบุคคลในรัฐบาลและประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วยสำหรับองค์กรใหญ่ระดับรัฐบาลหรือประเทศชาติภาวะวิกฤตหมายถึงภาวะที่มีกรณีหรือเหตุการณ์เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศและรัฐบาลในภาพรวมรวมถึงเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเมืองสังคมและเศรษฐกิจอย่างรุนแรง

ศิรินทร มหามนตรี (2547) อธิบายความหมายของภาวะวิกฤตสำหรับประเทศไทยว่าจะใช้คำว่า “ภาวะไม่ปกติ” ในแผนเตรียมความพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสารโดยหมายถึงเหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยภายในประเทศ ได้แก่

1. กรณีที่ประเทศไทยมีภัยคุกคามด้วยกำลังทหารจากภายนอกประเทศ
2. กรณีที่ประเทศไทยถูกคุกคามด้วยกำลังทหารในบริเวณชายแดนทั้งทางบกและทางทะเลรวมทั้งได้รับผลกระทบจากปัญหาการสู้รบของประเทศเพื่อนบ้านที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของราษฎรในบริเวณชายแดนไม่สามารถจะดำเนินชีวิตตามปกติสุขได้
3. กรณีที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบและการจลาจลอย่างรุนแรง
4. กรณีเกิดสาธารณภัยและภัยธรรมชาติอย่างรุนแรงในพื้นที่บางส่วนของประเทศ
5. กรณีเกิดสถานการณ์รุนแรงอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายของนิวเคลียร์สารเคมีและอาวุธชีวภาพ
6. กรณีเกิดสถานการณ์รุนแรงอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายข่าวสารผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็วเช่นอินเทอร์เน็ตและผ่านทางสื่อข้ามชาติที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ

2.3.2 ประเภทของภาวะวิกฤต

ตามแนวคิดของSeeger,Sellnow, และ Ulmer (2007: 11) แบ่งภาวะวิกฤตออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- 1) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตั้งใจ
 - (1) การก่อการร้าย (Terrorism)
 - (2) การขัดขวางการทำงาน (Sabotage) ส่วนใหญ่เป็นวิธีเพื่อระบายความแค้นส่วนตัว
 - (3) ความรุนแรงในที่ทำงาน (Workplace Violence)
 - (4) ความสัมพันธ์ไม่ดีกับลูกจ้าง (Poor Employee Relationship)
 - (5) ความเป็นเจ้าของปัจจัยวัตถุประสงค์โดยฝ่ายตรงข้าม (Hostile Takeover)
 - (6) การเป็นผู้นำที่ไร้ศีลธรรม (Unethical Leadership)
- 2) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ
 - (1) ภัยธรรมชาติ (Natural disaster)
 - (2) การแพร่ระบาดของโรค (Disease outbreak)
 - (3) ความขัดข้องทางเทคนิคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Unforeseeable technical Interaction)
 - (4) ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากความผิดพลาด (Product failure)
 - (5) ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ (Downturn in economy)

นอกจากการแบ่งประเภทของภาวะวิกฤตตามลักษณะของการเกิดเหตุการณ์แล้วยังมีนักวิชาการบางกลุ่มได้แบ่งภาวะวิกฤตตามความรุนแรงที่เกิดขึ้นทางกายภาพ (สรงค์ภรณ์ ดวงคำ สวัสดิ์ และ โอนมา กลิ่นเจริญ, 2548: 2) ดังนี้

- 1) ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงทางกายภาพเป็นภัยพิบัติที่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงมีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอย่างมากภายในทันที
- 2) ภาวะวิกฤตที่ไม่รุนแรงในทางกายภาพเป็นภาวะวิกฤตที่เกิดความวุ่นวายสับสนและเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันแต่ความเสียหายยังไม่มีได้เกิดขึ้นในทันที

2.3.3 ลักษณะของภาวะวิกฤต

ลักษณะที่แสดง “วิกฤตการณ์” นั้น จะเป็นจุดที่บ่งบอกถึงความอยู่รอดหรือความล้มเหลวขององค์กรเกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กรอย่างรุนแรงทำให้เกิดความตึงเครียดขาดแคลนข่าวสารซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องเร่งแก้ไขอย่างเร่งด่วน (พิมลพรรณ สุวรรณทัต, 2548: 13) ซึ่งภาวะวิกฤตพิจารณาได้จากลักษณะดังต่อไปนี้

Slaikeu (1984: 53) ได้อธิบายถึงสิ่งที่บ่งบอกว่าสถานการณ์นั้นกำลังอยู่ในภาวะวิกฤตหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนกล่าวคือเหตุการณ์ต่างๆจะดำเนินไปเรื่อยๆ นับเป็นปีๆแต่ภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นอย่างทันใด
- 2) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อนแม้ว่าจะมีบางคนเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตบ้างแต่คนส่วนใหญ่มักคิดเข้าข้างตนเองว่าน่าจะเกิดขึ้นกับคนอื่นมากกว่า
- 3) มีคุณลักษณะของความฉุกเฉินซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อร่างกายและจิตใจเช่นหวาดกลัวหรือตื่นตระหนกกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 4) มีผลกระทบต่อสาธารณชนเนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมากทั้งญาติพี่น้องเพื่อนฝูงจึงจำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ Wiener และ Kahn (1972) ศึกษาและประมวลลักษณะของวิกฤตการณ์ว่ามีลักษณะทั่วไป 12 มิติคือ

- 1) วิกฤตการณ์คือช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
- 2) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ซึ่งบุคคลผู้มีส่วนร่วมมีความต้องการในระดับสูงที่จะทำให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
- 3) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่จะคุกคามต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยก่อให้เกิดผลบางอย่างที่จะกำหนดอนาคตผู้เกี่ยวข้อง
- 5) วิกฤตการณ์เป็นศูนย์กลางของเหตุการณ์ซึ่งมีผลต่อการกำหนดสถานการณ์ใหม่
- 6) วิกฤตการณ์นำไปสู่ความไม่แน่นอนใจในการควบคุมสถานการณ์และในการสร้างทางเลือกต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 7) วิกฤตการณ์จะเป็นสถานการณ์ที่ลดความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์และผลที่จะเกิดขึ้นตามมา
- 8) วิกฤตการณ์ทำให้เกิดสภาวะฉุกเฉินซึ่งมักสร้างความโกลาหลและความวิตกกังวลให้กับผู้มีส่วนร่วม
- 9) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่ผู้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์รู้สึกขาดข้อมูลข่าวสารอย่างผิดปกติ
- 10) วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เพิ่มความกดดันทางด้านเวลาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 11) วิกฤตการณ์ถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วม
- 12) วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนร่วมโดยเฉพาะในด้านวิกฤตการณ์ทางการเมืองหรือวิกฤตการณ์ระหว่างชนชาติ

2.3.4 ระยะของการเกิดภาวะวิกฤต

ในการแบ่งระยะของการเกิดภาวะวิกฤตนั้น Newsom, Turk และ Kruckeberg (2010:316-341) (D. V. Newsom, Judy., Scott, Allan., 1992) (D. V. t. Newsom, Judy., Scott, Allan.) แบ่งระยะของการเกิดภาวะวิกฤตเป็น 3 ระดับคือ

- 1) การคาดการณ์การเกิดวิกฤต (Anticipating a crisis) ซึ่งถือเป็นระยะป้องกันเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกนักสื่อสารนักประชาสัมพันธ์หรือผู้เกี่ยวข้องต้องหาสาเหตุหรือสัญญาณที่บ่งบอกถึงภาวะวิกฤตก่อนจะนำข้อมูลนั้นมาวางแผนเพื่อจัดการประเด็นที่อาจก่อให้เกิดวิกฤต
- 2) การจัดการ (Dealing with a Crisis) เป็นระยะที่เกิดเหตุการณ์นักการสื่อสารหรือนักประชาสัมพันธ์ต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนมีความละเอียดรอบคอบในการจัดการกับปัญหาและสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือการมีช่องทางการสื่อสารที่มากกว่าเดิมลูกจ้างและจัดการเรื่องบทบาทในภาวะวิกฤตความรับผิดชอบของนักประชาสัมพันธ์การตอบสนองทั้งภายในและภายนอกองค์กรกรณีนี้คือผู้บริหารต้องมีการสื่อสารมากขึ้นเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตเช่นจัดการกับข่าวลือเรียกความน่าเชื่อถือขององค์กรกลับมาด้วยการให้ข่าวเองและเปิดโอกาสให้สื่อหรือประชาชนได้ซักถาม
- 3) การฟื้นฟูและการประเมินผล (Recovery and Evaluation) องค์กรต้องถอดบทเรียนจากกรณีวิกฤตไม่ว่าจะเป็นการประเมินสาเหตุวิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดในอนาคตประเมินข้อดีข้อด้อยของวิธีการจัดการปัญหาและประเมินศักยภาพของบุคลากรในการจัดการปัญหา

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต

(Communication for Crisis Management: CCM)

2.4.1 ความหมายและการดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤต

บทบาทของการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือการแยกเรื่องข่าวลือออกแล้วมุ่งเน้นไปที่ข้อมูลข้อเท็จจริงขององค์กรที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและไปยังสาธารณะดังนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงเป็นการสื่อสารที่ผู้เชี่ยวชาญพยายามที่จะให้ข้อมูลต่างๆเพื่อให้บุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสาธารณะเลือกปฏิบัติในสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อความผาสุกภายในเวลาที่มีอยู่จำกัดดังนั้นความเข้าใจในรูปแบบของวิกฤตว่ามีขั้นตอนของการเกิดเป็นอย่างไรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สามารถคาดเดาปัญหาและรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตสำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายกรอบแนวทางและการดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้ดังนี้

วิรัช ลภีรัตนกุล (2552: 62) อธิบายว่าการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือกลยุทธ์และนโยบายที่องค์กรใช้ในการเผยแพร่กระจายข่าวสาร (Distributing information) ด้วยการสื่อสารประชาสัมพันธ์สู่สาธารณะเมื่อการดำเนินงานขององค์กรต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤตและมีผลกระทบ

ต่อสาธารณชนและยังระบุว่าการบริหารภาวะวิกฤตในสถานการณ์อุดมคติพึงมีการดำเนินการสื่อสารสำคัญ 2 อย่างคือเพิ่มพูนความสัมพันธ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาเกี่ยวข้อง (Stakeholders) และเพิ่มพูนความช่วยเหลือร่วมมือกัน (Collaboration) ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้อง (Stakeholders)

สรงค์ภรณ์ ดวงคำสวัสดิ์ และ โอนมา กลิ่นเจริญ (2548: 3) ได้อธิบายความหมายของการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่ามีความครอบคลุมเรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตซึ่งถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารภาวะวิกฤตแต่ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรอย่างยิ่งเนื่องจากเมื่อมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้นสถานะของความวิกฤตนั้นไม่ได้อยู่ที่ตัวเหตุการณ์ที่เกิดแต่อยู่ที่ความคิดของผู้คนที่ว่าเกิดอะไรขึ้น ดังนั้น การบริหารจัดการภาวะวิกฤตให้เป็นผลสำเร็จโดยที่สามารถรักษาภาพลักษณ์ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรไว้ให้ได้จึงจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับธรรมชาติของวิกฤตที่ว่า Perception is Reality คือความคิดเห็นของผู้คนสำคัญกว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์รวมถึงผู้บริหารขององค์กรหรือรัฐบาลต้องค้นหาและระบุให้ได้ว่าเมื่อเกิดวิกฤตขึ้นนั้นกลุ่มเป้าหมายคิดเห็นหรือเข้าใจอย่างไรแล้วจึงสามารถวางแผนบริหารจัดการเพื่อคลี่คลายวิกฤตให้บรรลุลงลงได้

องค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis) ได้มีการศึกษาพัฒนาและวิจัยอย่างแพร่หลายมากขึ้นเรื่อยๆ ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมาก่อให้เกิดข้อค้นพบและหลักการปฏิบัติที่มีประโยชน์มากมายซึ่งความสนใจอย่างกว้างขวางในด้านนี้ยังผลให้มีนักวิชาการหลายต่อหลายท่านให้นิยามของภาวะวิกฤต (Crisis) ไว้ในขอบเขตและแง่มุมที่แตกต่างกันออกไปมากมายโดย D. P. Millar และ R. L. Heath (2004) ได้รวบรวมจัดกลุ่มความหมายของภาวะวิกฤตกว่ายี่สิบคำนิยามจากนักวิชาการหลากหลายท่านประกอบด้วยกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

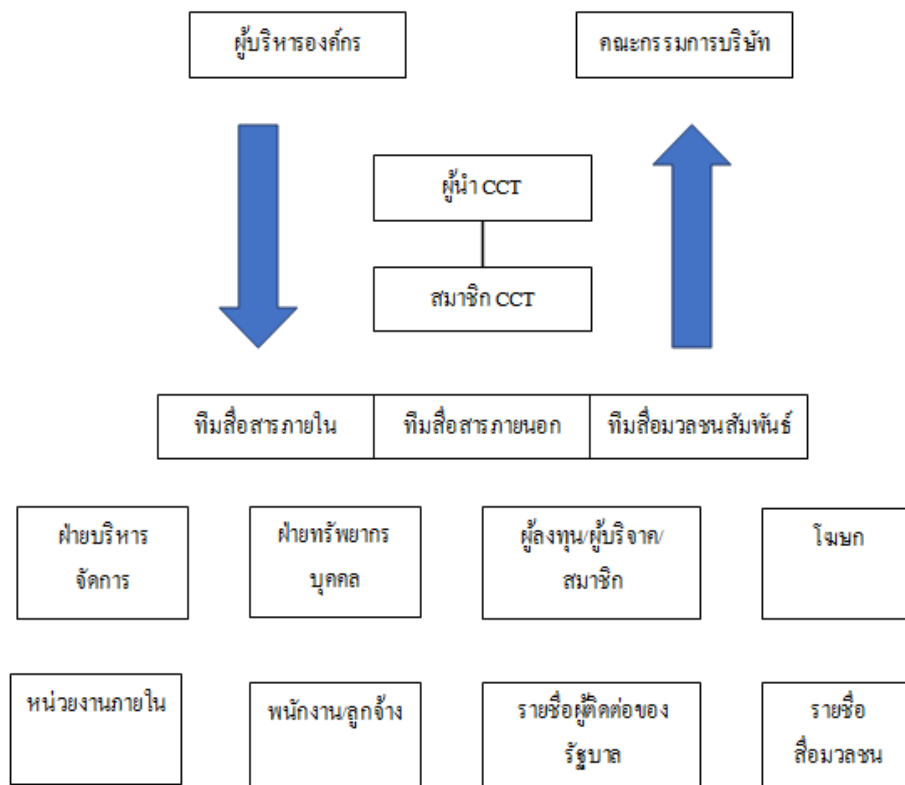
กลุ่มที่เน้นถึงคุณลักษณะของภาวะวิกฤตว่าเป็นความผิดพลาดหรือเป็นเหตุการณ์ที่เป็นจุดเปลี่ยนในประวัติศาสตร์ขององค์กรและในบางคำนิยามยังมองว่าภาวะวิกฤตเป็นความเสี่ยงที่สามารถมองเห็นได้ซึ่งองค์กรสามารถระบุและประเมินด้วยการใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงแม้จะไม่สามารถป้องกันภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้นได้แต่อย่างน้อยที่สุดก็จะสามารถเข้าใจสภาวะและความต้องการสำหรับการเตรียมการวางแผนเพื่อตอบสนองควบคุมรวมถึงลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

กลุ่มที่เน้นการควบคุมหรือการรับมือจัดการว่าเป็นเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามในการจัดการมากกว่ากระบวนการดำเนินงานตามปกติจึงทำให้ควบคุมความเสียหายหรือจัดการกับความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นได้ยากหากองค์กรไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการประเมินคุณค่าหรือไม่มีความสามารถในการควบคุมการดำเนินงานเพื่อป้องกันบรรเทาความเสียหายรวมถึงตอบสนองและเรียนรู้จากภาวะวิกฤตก็ควรเรียนรู้เพื่อลดความเป็นไปได้ในการเกิดเหตุการณ์เช่นเดิมซ้ำอีก

ทั้งนี้การจะนำค่านิยมของภาวะวิกฤตแบบใดมาใช้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแง่มุมที่ต้องการศึกษาเนื่องจากภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เสมอไม่ทางตรงก็ทางอ้อมการให้ความสำคัญกับบุคคลซึ่งได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตจึงเป็นอีกแง่มุมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการกับภาวะวิกฤต Robert L. Heath (2005) เสนอว่าหลักสำคัญอย่างหนึ่งในภาวะวิกฤตคือความรับผิดชอบความเต็มใจและความสามารถขององค์กรในการบรรลุถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อเหตุการณ์ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมของ W. Timothy Coombs (W. T. Coombs, 2007) ที่ว่าภาวะวิกฤตเป็นการรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่คุกคามความคาดหวังสำคัญๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรโดยที่กล่าวว่าภาวะวิกฤตเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้ นั่นคือหากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อว่าภาวะวิกฤตเกิดขึ้นองค์กรก็จะอยู่ในภาวะวิกฤตนอกเสียจากว่าองค์กรจะสามารถโน้มน้าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อได้สำเร็จว่าไม่มีภาวะวิกฤตเกิดขึ้น นอกจากนี้ ภาวะวิกฤตยังเป็นเหตุการณ์ที่ละเมิดความคาดหวังกล่าวคือ องค์กรกระทำบางอย่างที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าไม่เหมาะสมนั่นเอง

2.4.2 โครงสร้างองค์กรสื่อสารภาวะวิกฤต

ไมเคิล แบลนด์ (Michael Bland) (อ้างถึงใน ศิริรินทร์ มหามนตรี, 2547, น.26) ได้ให้แนวทางในการจัดตั้งทีมงานภาวะวิกฤต ดังภาพโครงสร้าง ต่อไปนี้



รูปภาพที่ 4 แนวทางการจัดตั้งทีมงานภาวะวิกฤต

- ทีมงานภาวะวิกฤตจะต้องสามารถรวมตัวกันได้ในเวลาสั้น และรู้หน้าที่ตนเองว่าต้องทำอะไร โดยทั่วไปทีมภาวะวิกฤตแบ่งเป็นทีมหลักและทีมรอง/ทีมภูมิภาค
- ทีมหลัก ควรประกอบด้วยหัวหน้าทีม โฆษก ผู้กรอกข่าว ผู้ประสานงานสื่อ ฝ่ายเลขาหรือฝ่ายบริหาร
- ทีมโฆษก ควรประกอบด้วย โฆษกอาวุโส ผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับขององค์กรและทีมงานโฆษก
- ทีมผู้กรอกข่าว ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและควบคุมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจำเป็นที่สุด ทำหน้าที่วิเคราะห์ทิศทางของภาวะวิกฤต กรองข้อมูลและคำถามทั้งหมดที่เข้ามา และรับผิดชอบวิเคราะห์ข้อมูล สรุปย่อ เตรียมข้อมูลสัมภาษณ์ และอื่นๆ

หัวหน้าทีมและโฆษกไม่ควรเป็นคนเดียวกัน เพราะจะไม่สามารถบริหารงานทั้งสองด้านได้อย่างเต็มที่

การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาในอดีต เพื่อประเมินปัญหาหรือความเสี่ยง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้มีการวิเคราะห์ปัญหาในอดีต ประเมินปัญหาและความเสี่ยงด้านการสื่อสารเพื่อหาจุดอ่อนและเตรียมตัวรับสถานการณ์ ซึ่งการวิเคราะห์ปัญหาในอดีตนี้จะมีส่วนเป็นอย่างมากในการที่จะนำผลที่ได้มาประมวลใช้ในการจัดทำแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้อีกทางหนึ่ง โดยได้พัฒนาช่องทางวิธีการสื่อสารในการแจ้งเตือน การรายงานสถานการณ์ การสั่งการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทั่วถึง ดังนั้นจึงต้องให้การสื่อสารที่มีความรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ความรวดเร็วในการสื่อสาร

การแต่งตั้งผู้ให้ข่าว (Spoke person) การแต่งตั้งผู้ให้ข่าวของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีลักษณะแต่งตั้งเฉพาะเหตุการณ์ ในภาวะวิกฤตทุกภัยพ.ศ. 2554 แต่ไม่มีการแต่งตั้งผู้ให้ข่าวที่เป็นที่รู้โดยทั่วไป ซึ่งอาจมีผลในเรื่องของความเป็นเอกภาพของการให้ข้อมูลและขาดความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ดวงทิพย์ วรพันธ์ (2545) กล่าวว่าต้องมีการแต่งตั้งโฆษกของเหตุการณ์อย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าว ให้สัมภาษณ์และตอบคำถามสื่อมวลชนการให้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสน โฆษกยังทำหน้าที่เป็นกันชนให้แก่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และเปิดโอกาสให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์มีเวลาบริหารวิกฤตการณ์ได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ เช่นผู้บัญชาการเหตุการณ์หรือผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชนและสาธารณชนบ้างเป็นครั้งคราวเพื่อให้ความมั่นใจแก่สาธารณชน รวมทั้งเพื่อขอความร่วมมือในสิ่งที่สำคัญและจำเป็น

ผู้ประสานงานด้านการสื่อสาร ประกอบด้วยผู้ประสานงาน 3 ด้านคือ ด้านสื่อสารมวลชน ได้แก่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ด้านสารสนเทศ และด้านช่องทางสื่อสารและโทรคมนาคม เพื่อความรวดเร็วและเป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ต้องทำงานในลักษณะการบูรณา

การและการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้รูปแบบการให้การสั่งการในการสื่อสารภายใน เนื่องจากต้องการให้การสื่อสารชัดเจน มีผลทางกฎหมายและเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพเป็นลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) นอกจากนี้ยังใช้รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลทั้งการสื่อสารภายในและภายนอก เป็นลักษณะการให้ข้อมูลเผยแพร่เป็นวงกว้างเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ หรือเป็นข้อมูลสำหรับการปฏิบัติตนในภาวะวิกฤติ รูปแบบการสื่อสารสองทาง เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับสถานการณ์ การพยากรณ์ การให้ความช่วยเหลือเป็นการบูรณาการเพราะต้องใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งประกอบกัน แต่ละแหล่งเป็นองค์กรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง หรือมีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดังนั้นข้อมูลจึงเชื่อถือได้ นอกจากนี้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้รูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสื่อสารภายใน การสื่อสารภายนอก ทั้งในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย ลดความผิดพลาดในการสื่อสาร สอดคล้องกับทฤษฎีของ ธีระกุล (2548) ที่กล่าวว่า การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการสั่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจา และใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากขึ้น

เมื่อกล่าวถึงภาวะวิกฤติแล้ว จะพบแนวคิดสำคัญ ๆ สองแนวคิดควบคู่กันไปเสมอคือ การจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management) และการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication) โดยในที่นี่จะเริ่มต้นด้วยการทบทวนรากฐานของการจัดการภาวะวิกฤติ เพื่อให้สามารถเข้าใจความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารในภาวะวิกฤติมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤติขึ้นจริง การนำหลักการหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งทฤษฎี Situational Crisis Communication Theory (SCCT) เป็นทฤษฎีหนึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดตามประเด็นดังต่อไปนี้

2.4.2.1 การจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management)

การจัดการภาวะวิกฤติพัฒนาขึ้นมาจากการจัดการในภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ (Emergency and Disaster Management) โดย Kurt P. Stocker (1997) เสนอไว้ว่า การจัดการภาวะวิกฤติคือการเตรียมการและการนำกลยุทธ์หรือเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันหรือแก้ไขผลกระทบที่เกิดจาก

เหตุการณ์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อบริษัทหรือองค์กรมาใช้ในการจัดการภาวะวิกฤตแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อต่อสู้รับมือกับภาวะวิกฤตและลดผลร้ายจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ การจัดการภาวะวิกฤต เป็นการค้นหาเพื่อป้องกัน และลดผลลัพธ์ในเชิงลบของภาวะวิกฤต รวมถึงการป้องกันองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระบบการทำงานของอุตสาหกรรมจากอันตรายหรือความเสียหาย อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานขององค์กรย่อมต้องประสบกับช่วงเวลาที่ยากลำบากหรือเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นอยู่เสมอ แต่ช่วงเวลาหรือปัญหาเหล่านั้นอาจยังไม่สามารถเรียกได้ว่าเป็นภาวะวิกฤตจากการศึกษาคลาสสิกของ Herman (1963) ได้ระบุลักษณะ 3 ประการที่แบ่งแยกภาวะวิกฤตออกจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ประเภทอื่นดังนี้

- (1) ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่สร้างความประหลาดใจ (Surprise) แม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติเช่นน้ำท่วมแผ่นดินไหวและไฟไหม้ป่าแต่ไม่ใช่ทุกเหตุการณ์ที่จะขยายความรุนแรงไปจนถึงระดับภาวะวิกฤตวันเสียแต่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นในเวลาหรือมีระดับความรุนแรงที่เหนือความคาดหมายของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนทั่วไป
- (2) ภาวะวิกฤตเป็นภาวะคุกคาม (Threat) ภาวะวิกฤตในทุกกรณีก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เป็นภาวะคุกคาม สามารถส่งผลกระทบต่อลูกค้า ประชาชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง ความมั่นคงทางการเงินและชื่อเสียงขององค์กร ฯลฯ
- (3) ระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์สั้น (Short Response Time) ธรรมชาติของการคุกคามที่เกิดจากภาวะวิกฤตจะส่งผลให้ระยะเวลาในการตอบสนองมีน้อย กล่าวคือ เมื่อภาวะวิกฤตเกิดขึ้นจะส่งผลรุนแรงและรวดเร็ว องค์กรจึงต้องตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุด

ลักษณะดังกล่าวเป็นภาพรวมที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างจากเหตุการณ์อื่น ๆ ของภาวะวิกฤตซึ่งช่วยองค์กรในการพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤตอย่างทัน่วงทีต่อไป แต่สำหรับการจัดการภาวะวิกฤตนั้น เพียงการจำแนกภาวะวิกฤตออกมาได้ยังคงไม่เพียงพอ โดยการจัดการภาวะวิกฤตจำเป็นจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle) เนื่องจากแต่ละระยะของวงจรชีวิตของภาวะวิกฤตก็ต้องการจัดการหรือการรับมือในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป การจัดการภาวะวิกฤตสามารถแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ได้อย่างชัดเจนคือ

1. ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Pre – Crisis) จะประกอบด้วย 3 ระยะย่อย ๆ คือ
 - (1) การค้นพบสัญญาณเตือน - Signal Detection ภาวะวิกฤตส่วนใหญ่จะมีการปรากฏขึ้นของสัญญาณเตือนต่าง ๆ ก่อนเกิดจริงเสมอ หากมีการจัดการอย่างถูกต้องแล้ว ก็อาจหลีกเลี่ยงวิกฤตนั้นได้ ดังนั้น เมื่อพบสัญญาณเตือน ก็ควรรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุดแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไขต่อไป
 - (2) การป้องกัน - Prevention จะเป็นการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นการจัดการประเด็น (Issue Management) หมายถึง การจัดการแก้ปัญหาที่ค้นพบ

ก่อนที่จะกลายเป็นภาวะวิกฤต Risk aversion หมายถึง การกำจัดหรือลดระดับความเสี่ยง

(3) การจัดการชื่อเสียง - Reputation Management หมายถึง การแก้ไขปัญหาในส่วนของคุณภาพสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่สามารถขยายหรือสร้างความเสียหายให้กับชื่อเสียงองค์กร รวมไปถึงการจัดเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตไม่ว่าจะเป็นการระบุถึงภาวะวิกฤตที่เป็นไปได้จัดเตรียมแผนทีมงานโฆษกและวางโครงสร้างระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นต้น

2. ระยะเวลาเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Event)

เริ่มต้นด้วยการมีเหตุการณ์บางอย่างมากระตุ้นแสดงให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤตและจะสิ้นสุดลงเมื่อภาวะวิกฤตนั้นถูกพิจารณาว่าได้รับการแก้ไขแล้วในระหว่างภาวะวิกฤตองค์กรจะต้องรับรู้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและดำเนินการตอบสนองอย่างเหมาะสมสำหรับระยะเวลาเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนี้จะประกอบด้วย 2 ระยะย่อย ๆ ด้วยกันคือ

(1) การรับรู้ถึงภาวะวิกฤต - Crisis Recognition คือสมาชิกภายในองค์กรต้องเข้าใจว่าภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้นแล้วและต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ในฐานะที่เป็นภาวะวิกฤตด้วย

(2) การควบคุมภาวะวิกฤต - Crisis Containment คือการพยายามสกัดกั้นการลุกลามขยายตัวของผลกระทบและความเสียหายที่เกิดจากภาวะวิกฤตทั้งนี้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเป็นแง่มุมที่สำคัญของสถานการณ์เช่นนี้องค์กรจะต้องสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางคำพูดและการกระทำ

3. ระยะเวลาหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Post – Crisis)

เป็นระยะที่ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขแล้วองค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะทำอะไรต่อไปเมื่อรู้สึกว่าภาวะวิกฤตสิ้นสุดลงมาตรการหรือการกระทำภายหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะช่วย (1) ทำให้องค์กรเตรียมตัวสำหรับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นครั้งต่อไปในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น (2) ทำให้แน่ใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจหรือมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อความพยายามในการจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมาขององค์กร (3) ตรวจสอบให้มั่นใจว่าเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นได้สิ้นสุดลงแล้วอย่างแท้จริง

ทั้งนี้การจัดการภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพควรรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติขององค์กรเนื่องจากการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) ไม่ใช่เพียงแค่การพัฒนาหรือวางแผนการจัดการภาวะวิกฤตและไม่ใช่เพียงการบริหารการปฏิบัติงานเพื่อนำแผนนั้นไปใช้ในระหว่างภาวะวิกฤตแต่เป็นการพิจารณาสภาพแวดล้อมต่างๆ อย่างเหมาะสมอยู่ตลอดเวลาซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (An Ongoing Process) นั่นคือทุกๆ วันสมาชิกในองค์กรสามารถ

ตรวจสอบภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการป้องกันภาวะวิกฤตนั้นตลอดจนสามารถพิจารณาแง่มุมต่างๆของกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตที่มีอยู่ได้โดย W. Timothy Coombs (2007) กล่าวว่า การจัดการภาวะวิกฤตควรจะเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำอยู่เป็นประจำของพนักงานหลายๆคนในองค์กรไม่ใช่เพียงงานพิเศษที่ทำเพียงชั่วคราวเนื่องจากในแต่ละวันของการทำงานบุคลากรขององค์กรสามารถดำเนินการบางสิ่งบางอย่างเพื่อปรับปรุงการเตรียมการป้องกันและการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้อยู่เสมอหากองค์กรมีการตรวจตราสภาพแวดล้อมอย่างละเอียดอยู่เสมอแล้วจะพบสัญญาณบางประการที่แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงในการเกิดภาวะวิกฤตซึ่งหากองค์กรไหวตัวทันและสามารถจัดการได้อย่างถูกต้องแล้วก็จะหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤตในบางกรณีได้หรือไม่เช่นนั้นอาจมีการคาดการณ์เตรียมแผนรับมือไว้ก็จะช่วยลดผลกระทบและความเสียหายได้ไม่มากนักน้อยซึ่ง Fraser P. Seitel (2007) ได้เสนอสัญญาณเตือนเร่งด่วน (Instant Warning Signs) ที่มีปรากฏขึ้นอยู่เสมอไว้ 7 ประการด้วยกันคือ

- (1) ความประหลาดใจ (Surprise) กล่าวคือ ภาวะวิกฤตมักเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน
- (2) ข้อมูลไม่เพียงพอ (Insufficient Information) เนื่องจากเหตุการณ์เกิดขึ้นกะทันหันข่าวลือจะแพร่สะพัด
- (3) การขยายตัวของเหตุการณ์ (Escalation of Events) เมื่อภาวะวิกฤตขยายตัว ข่าวลือจะยิ่งรุนแรง ความจริงจะหาได้ยากมากขึ้น เหตุการณ์ก็จะยิ่งลุกลามอย่างรวดเร็ว
- (4) การสูญเสียการควบคุม (Loss of Control) เมื่อเหตุการณ์ขยายวงกว้างออกไปก็จะมีเหตุการณ์หลาย ๆ อย่างเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวลือเป็นสิ่งที่ยากจะควบคุม
- (5) การเฝ้าตรวจสอบอย่างละเอียดจากภายนอกเพิ่มขึ้น (Increased Outside Scrutiny) กลุ่มหรือองค์กรในสังคมกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้ยินข่าวลือจะให้ความสนใจเพื่อจับตามองการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร สื่อมวลชนต้องการการตอบสนอง นักลงทุนต้องการคำตอบ ลูกค้านักค้าต้องการทราบว่าเกิดอะไรขึ้น ฯลฯ
- (6) ความกังวลใจ (Siege Mentality) ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ซึ่งความไม่แน่นอนนี้เองจะสามารถทำให้องค์กรเกิดความกังวลใจในการพูดหรือการกระทำใด ๆ
- (7) ความตื่นตระหนก(Panic) ความไม่แน่นอนของสถานการณ์และข่าวลือที่แพร่สะพัด อาจก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การจัดการภาวะวิกฤตเป็นกระบวนการต่อเนื่อง เมื่อองค์กรสามารถจำแนกภาวะวิกฤตออกจากเหตุการณ์ซึ่งเป็นปัญหาหรือช่วงเวลายากลำบากได้แล้ว มีความเข้าใจถึงวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต รวมถึงมีการตรวจตราสภาพแวดล้อมอย่างละเอียดอยู่เสมอแล้ว องค์กรยังควรพิจารณาการจัดการภาวะวิกฤตในลักษณะของกระบวนการที่ประกอบไปด้วยหลาย ๆ ส่วนที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันด้วย โดยการจัดการภาวะวิกฤตประกอบไปด้วย 4 ส่วนที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Caywood, 1997) ดังนี้คือ

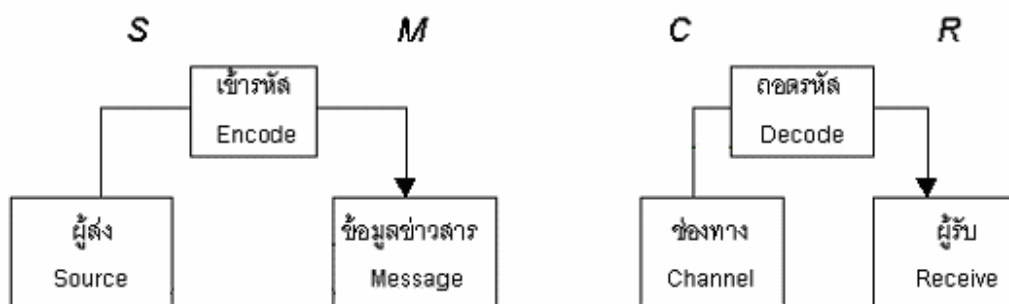
- (1) การป้องกัน (Prevention) เป็นขั้นตอนในการหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะวิกฤต โดยการค้นพบสัญญาณเตือนและดำเนินการวางแผนเพื่อป้องกันภาวะวิกฤต ตัวอย่างเช่น สินค้าที่มีข้อบกพร่องถูกเรียกคืนก่อนที่จะสร้างปัญหาโดยเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า การป้องกันนี้โดยมากแล้วจะไม่ค่อยเป็นที่รับรู้ของสาธารณชน อย่างไรก็ตามองค์กรต้องสามารถตอบคำถามหรือให้คำอธิบายในข้อสงสัยที่เกิดขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้ เช่นกัน ในกรณีที่เรื่องราวถูกเผยแพร่ออกไป เพราะแม้สินค้านั้นจะยังไม่สร้างความเสียหาย แต่ก็สามารถสั่นคลอนความเชื่อมั่นในใจของลูกค้าได้
- (2) การเตรียมการ (Preparation) เป็นส่วนที่รู้จักกันดีที่สุด เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่รวมเอาการวางแผนการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan; CMP) เข้าไว้ด้วย การเตรียมการนี้ยังเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเกิดภาวะวิกฤต การคัดเลือกและฝึกฝนบุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team) โฆษกหรือผู้แถลงข่าว การจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis Portfolio) และปรับปรุงระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นต้น
- (3) การตอบสนอง (Response) เป็นการประยุกต์ใช้ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้ใน การเตรียมการเพื่อจัดการภาวะวิกฤต โดยแผนการจัดการภาวะวิกฤตนั้นจะต้องมีการทดสอบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจดำเนินการจำลองสถานการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤตขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบทดสอบในการฝึกตัดสินใจหรือกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาตามแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่วางไว้ ทั้งในด้านของทีมงาน โฆษกหรือผู้แถลงข่าว และระบบการสื่อสาร ดังนั้น การตอบสนอง (Response) ต่อภาวะวิกฤตในสถานการณ์จริงจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อต่าง ๆ และประชาชนทั่วไปจะได้เห็น ได้รับรู้ หรือให้ความสนใจติดตาม นอกจากนี้ ส่วนหนึ่งในกระบวนการตอบสนองเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตคือ การฟื้นฟูความเสียหายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น (Recovery) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามขององค์กรในการฟื้นฟูการดำเนินงานตามปกติขององค์กรให้ได้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายหลังการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤต
- (4) การแก้ไขปรับปรุง (Revision) จะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กร เป็นการสรุปถึงสิ่งที่ได้ดำเนินการไปว่า การกระทำอย่างไร ถูกหรือได้ผลและการกระทำอย่างไรผิดหรือไม่ได้ผลในการจัดการกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น กล่าวคือ องค์กรจะใช้ความรู้ ความเข้าใจที่ได้จากการประเมินนี้ในการแก้ไขปรับปรุงส่วนประกอบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการป้องกัน (Prevention) การเตรียมการ (Preparation) และการตอบสนอง (Response) ในการจัดการภาวะวิกฤตของตน ดังนั้น ในอนาคตหากเกิดภาวะวิกฤตขึ้น การกระทำที่ถูกต้องจะได้รับการนำมาใช้อีกครั้ง ในขณะเดียวกันก็จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิดพลาดและแทนที่ด้วยการกระทำที่เหมาะสมมากกว่า การแก้ไขปรับปรุง (Revision) จึงเป็นการพัฒนาความทรงจำและประสบการณ์

ขององค์กรในการจัดการภาวะวิกฤตที่สามารถนำมาปรับปรุงการจัดการภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยการขยายขอบเขตการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตและความสามารถในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตขององค์กร

จะเห็นว่า การสื่อสารได้เข้าไปอยู่ในทุกส่วนของกระบวนการจัดการในภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือการสื่อสารภายนอกองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องด้วยการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ช่วยเติมเต็มช่องว่างทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Gap) ช่วยลดความคลุมเครือไม่แน่นอน (Uncertainty) ช่วยเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) รวมไปถึงช่วยรักษาสัมพันธภาพอันดี (Good Relationship) สอดคล้องกับ W. Timothy Coombs และ Sherry J. Holladay (2010) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นส่วนประกอบที่สำคัญและจำเป็นในทุก ๆ ขั้นตอนของการจัดการภาวะวิกฤต

2.4.2.2 การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)

การสื่อสารโดยทั่วไปจะมีประสิทธิผลมากที่สุดก็ต่อเมื่อองค์ประกอบทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญคือ 1) แหล่งข่าวสาร(Source) 2) ข่าวสาร(Message) 3) ผู้รับ (Receiver) 4) ช่องทางข่าวสาร(Channel) และ 5) สัมฤทธิ์ผล (effect) 6) สิ่งรบกวน (noise) ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารเหล่านี้ ก็ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤตด้วยเช่นกัน



รูปภาพที่ 5 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ด้วยลักษณะของสัญญาณเตือนเร่งด่วน (Instant Warning Signs) ที่นำไปสู่ภาวะวิกฤต ทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการเตรียมการเพื่อความพร้อมในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยการสื่อสารถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญมากสำหรับการจัดการภาวะวิกฤต ดังที่ Kathleen Fearn – Banks (2002) เสนอไว้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพจะต้องรวมการสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้ด้วยเสมอ ซึ่งไม่เพียงสามารถบรรเทาหรือกำจัดภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น แต่ในบางครั้งยังสามารถนำมาซึ่งชื่อเสียงองค์กรในเชิงบวกที่มากขึ้นกว่าเดิมที่จะเกิดภาวะวิกฤตได้ด้วย โดยหลักการสื่อสารอย่างง่ายในภาวะวิกฤตตามที่ Fraser P. Seitel (2007) แนะนำคือ “ห้ามปิดปากเงียบ” แม้ว่าตามธรรมเนียมปฏิบัติของนักกฎหมายจะแนะนำให้ลูกค้า/ลูกค้าความพุดให้น้อยที่สุดเท่าที่

จะน้อยได้แต่สำหรับนักประชาสัมพันธ์แล้ว ผู้ที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือผู้ที่สื่อสารอย่างรวดเร็วจริงใจและให้ข้อมูลครบถ้วนแก่สื่อมวลชน จากการศึกษาของ Porter Novelli พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่า 65% เมื่อได้ยินว่า “ไม่มีความเห็น” หรือ “no comment” จะรับรู้และมองว่าผู้พูดสื่อพิรุณความผิด ดังนั้น ผู้เชี่ยวชาญทางการประชาสัมพันธ์จึงพิจารณาว่ากฎพื้นฐานสำคัญสำหรับการสื่อสารในระหว่างภาวะวิกฤตคือการ “บอกทั้งหมดและบอกอย่างรวดเร็ว” (“Tell it all and tell it fast”)

การ “ห้ามปิดปากเงียบ” นั้น ก็เนื่องมาจากลักษณะของภาวะวิกฤตที่เป็นเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เป็นภาวะคุกคามและมีระยะเวลาการตอบสนองสั้น ซึ่งมักก่อให้เกิดความต้องการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงความหวาดกลัว ความตื่นตระหนก หรือความโกรธแค้นที่สามารถเพิ่มความยุ่งยากให้กับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่มีความซับซ้อนอยู่แล้ว การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ อาจถูกบิดเบือน ขาดความแม่นยำ กลายเป็นความคลุมเครือ และเปิดโอกาสให้ข่าวลือเข้ามาแทนที่ ทำให้เหตุการณ์ลุกลามขยายความรุนแรงมากขึ้นในที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการวางแผนการสื่อสารเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือข้อมูลการดำเนินการจัดการกับภาวะวิกฤตต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างทันท่วงที

โดยวัตถุประสงค์ของแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan) คือเพื่อพัฒนาวิธีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรในระหว่างเกิดการเกิดภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในระยะยาวจะเป็นการลดผลกระทบต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นจากภาวะวิกฤต (Crandall, 2010) การสร้างการสื่อสารอย่างรวดเร็วกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์เป็นพื้นฐานที่ช่วยยกระดับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือขององค์กร อีกทั้งสารที่ส่งออกไปนั้นควรมีความเหมาะสมตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ซึ่งจุดสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือความสม่ำเสมอของสารที่ส่งออกไป จะต้องไปในทิศทางเดียวกันในขณะที่วิธีการส่งอาจแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Robert R. Ulmer, Timothy L. Sellow และ Matthew W. Seeger (2007) เสนอหลักการพื้นฐานของการสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้ 4 ประการ ดังนี้

- (1) การสื่อสารอย่างรวดเร็วกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Communicate Early and Often With Both Internal and External Stakeholders) หนึ่งในหลักพื้นฐานของการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือ ต้องสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรวดเร็ว เปิดโอกาสและพื้นที่ในการติดต่อให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ซักถามแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงต้องมีการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา แม้ว่าความรุนแรงของปัญหาหรือความเสียหายที่จะเกิดตามมาจะยังไม่ทราบแน่ชัด แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะยังคงต้องการการสื่อสารอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอเกี่ยวกับท่าทีหรือวิธีการในการจัดการแก้ไขหรือ

- รับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การที่หลายองค์กรล้มเหลวในการสื่อสารก็เนื่องมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเข้าถึงหรือซักถามแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กับองค์กรได้
- (2) การระบุสาเหตุของภาวะวิกฤต (Identifying the Cause of the Crisis) นอกจากการสื่อสารอย่างรวดเร็วแล้ว องค์กรยังควรต้องมีการระบุสาเหตุของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นด้วย เพราะการระบุสาเหตุของภาวะวิกฤต จะช่วยให้มีความชัดเจนในสถานการณ์มากขึ้น ทั้งยังช่วยลดความคลุมเครือไม่แน่นอน จากนั้นองค์กรจึงจะสามารถดำเนินการจัดการกับเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป
 - (3) การติดต่อกับทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต (Contacting Everyone Affected by the Crisis) ในระยะเริ่มต้นของภาวะวิกฤต องค์กรจะต้องติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึง และสื่อสารโดยแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย และความเอาใจใส่ อย่างไรก็ตาม ด้วยธรรมชาติที่ดึงดูดความสนใจและผลกระทบที่เกิดจากภาวะวิกฤตที่มีต่อชีวิตของประชาชน การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย และความเอาใจใส่ จึงเป็นกุญแจสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งยังก่อให้เกิดโอกาสในการฟื้นฟูความสัมพันธ์อันดีและการมองโลกในแง่ดีด้วย
 - (4) การสรุปความเสี่ยงในปัจจุบันและอนาคต (Determining Current and Future Risks) ในการจัดการกับความคลุมเครือไม่แน่นอน องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะต้องเผชิญ รวมไปถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยหากองค์กรมีการตรวจสอบพิจารณาความเสี่ยงที่เป็นไปได้ในสภาพแวดล้อมอย่างรอบคอบแล้ว ก็จะสามารถลดความเสี่ยงหรือเตรียมตัวเพื่อรับมือกับสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องทราบด้วยเช่นกันว่า พวกเขามีความเสี่ยงที่จะตกอยู่ในสถานการณ์ภาวะวิกฤตแบบเดิมอีกหรือไม่ในอนาคต ซึ่งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์กรควรจะสามารถอธิบายถึงความเสี่ยง รวมไปถึงการรับมือจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและรู้สึกมั่นใจว่าองค์กรมีประสิทธิภาพมากพอที่จะจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างดี

ดังนั้น ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตจึงจำต้องศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร (Source)

โดยทั่วไป หลักการในการจัดการองค์กรในภาคธุรกิจ บทบาทของผู้นำองค์กรมี 3 ประการ คือ การกระจายอำนาจ การติดต่อสื่อสาร การวางแผนป้องกันและแก้ไขความผิดพลาด ด้วยการจัดทีมบริหารที่เหมาะสม และบูรณาการงานทุกภาคส่วนให้ดี การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังที่สุดสำหรับนักบริหารองค์กร เช่นเดียวกับการเป็นผู้บริหารรัฐ บทบาทในการเป็นผู้นำที่มีความสามารถทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตถือเป็นคุณสมบัติประการแรกๆ ที่ผู้บริหารประเทศควรจะมีเพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างสำเร็จลงได้ สิ่งสำคัญของการเป็นนักจัดการก็คือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

Ulrich (1996, p. 215) ได้กล่าวว่า การวัดคุณภาพของภาวะผู้นำใน 2 ด้าน ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ (credibility) และด้านความสามารถ (capability) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึงการวัดคุณภาพของภาวะผู้นำโดยผู้ร่วมงานจะมีความเชื่อถือต่อผู้นำได้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะให้ความเคารพ ชื่นชม และมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับผู้นำ
2. ด้านความสามารถ (capability) หมายถึงการที่ผู้นำมีความสามารถที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และสามารถตรวจสอบได้โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ความไว้วางใจและการยอมรับของผู้รับสาร คุณลักษณะความน่าเชื่อถือในแหล่งสารถือเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของแหล่งสารและทำให้แหล่งสารนั้นสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและโน้มน้าวใจผู้รับสารได้ (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2550) โดยแหล่งสารที่ผู้รับสารรับรู้ว่ามีผู้เชี่ยวชาญ (Expertness) และความน่าไว้วางใจได้ (Trustworthiness) จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารมากที่สุดแหล่งสารที่มีความไว้วางใจได้จะมีประสิทธิผลในการโน้มน้าวใจของผู้รับสารถึงแม้แหล่งสารจะเป็นผู้มีความชำนาญหรือไม่ก็ตาม (McGinnies และ Ward, 1980 อ้างถึงใน Ohanian, 1990) เนื่องจากผู้รับสารมองว่าผู้ส่งสารเป็นแหล่งที่มาของคำกล่าวอ้างที่ถูกต้องและเชื่อมั่นว่าผู้ส่งสารจะทำการสื่อสารในสิ่งถูกต้อง (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2544)

Lewicki และ Tomlinson (2003) และ Mayer และคณະ (2006) เสนอในทิศทางเดียวกันว่าผู้นำที่มีความน่าเชื่อถือประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการสำคัญคือ

- 1) ความสามารถ (Ability) อันประกอบด้วยความรู้ทักษะขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้สำเร็จสามารถให้คำแนะนำเป็นต้นแบบหรือสอนงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นนอกจากนี้ Goetsch (2005) เสนอเพิ่มเติมว่าความสามารถที่น่าเชื่อถือคือความสามารถในการมองไปข้างหน้าวิสัยทัศน์ (Ability to Be Forward-Looking) และความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ (Ability to Inspire)
- 2) ความเมตตากรุณา (Benevolence) มีส่วนร่วมรับผิดชอบในสิ่งที่ไม่ดีและแบ่งปันความสำเร็จรวมทั้งมีความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม (Goetsch, 2005)
- 3) ความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นการกระทำที่อยู่บนความถูกต้องกล้ายอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและปฏิบัติในสิ่งที่ตนพูด

ส่วนในภาวะวิกฤตและเมื่อประสบปัญหาผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการต่อปัญหาและวิกฤตที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที มีการตัดสินใจที่ดีและถูกต้อง นอกเหนือนั้นจากการสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กร การประคับประคองให้กำลังใจปลูก

ขวัญกำลังใจและเต็มใจจะทำงานร่วมหัวจมท้ายนั้นก็เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าขาดคนทำงานเสียแล้ว ไม่มีวันที่จะสู้กับภาวะวิกฤตนั้น ๆ ได้เลย ภายใต้วิกฤตทุกครั้งล้วนมีโอกาสอยู่ด้วยเสมอ ถ้าใครสามารถบริหารวิกฤตเป็นก็สามารถพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้

ศ.ดร.ลิขิต ธีรเวคิน ราชบัณฑิต ผู้อำนวยการโครงการปริญญาเอก วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริกเสนอทศนะไว้ในบทความ “ภาวะผู้นำในการแก้ไขวิกฤต” โดยมีความเห็นว่า ผู้นำที่ไม่ได้เตรียมตัวเตรียมใจ เมื่อวิกฤตเกิดขึ้นจริงก็จะนำไปสู่ความไม่พร้อม บางครั้งถึงกับขวัญเสีย ดังนั้น ผู้นำที่มีความสามารถจะต้องมีการศึกษาข้อมูล ความเป็นไปได้ของวิกฤตที่จะเกิดขึ้นในระยะใกล้ ระยะกลาง และระยะยาว และ ต้องเป็นผู้ที่มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ สามารถนำส่วนต่างๆ ของสังคมแก้ปัญหาได้อย่างจริงจัง (to be in command) ผู้นำดังกล่าวอาจจะต้องมีบารมีในระดับหนึ่ง มีความน่าเชื่อถือ แต่ที่สำคัญที่สุด จะต้องกล้าที่จะทำการอย่างท้าวหาญ ไม่เกรงกลัวต่อความยากลำบากหรือผลเสียที่จะตกอยู่กับตนเอง ลักษณะผู้นำดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องบ่มเพาะให้เกิดขึ้น ถ้าผู้นำมีลักษณะตกใจง่าย พิศวงงงงวยกับปัญหา สั่งการโดยไม่มีทิศทาง ขาดความรู้ความสามารถ ฯลฯ วิกฤตดังกล่าวก็อาจจะขยายวงเป็นภัยคุกคามที่สุด

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติถือว่าเป็นภาวะวิกฤตที่รัฐหรือผู้นำประเทศหรือองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบจำเป็นต้องสื่อสารกับกลุ่มประชาชนให้ชัดเจนและรวดเร็วที่สุดจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Trust) เป้าหมายความสำเร็จของการสื่อสารระหว่าง การระบาคือการติดต่อสื่อสารกับสาธารณชนในทางสร้างสรรค์ก็เนื่องและ ด้วยความไว้วางใจ
- 2) การประกาศที่รวดเร็ว (Announcing early) ตัวชี้วัดของความน่าเชื่อถือคือการจัดให้มีประกาศอย่างเป็นทางการเมื่อเกิดภัยพิบัติ การสื่อสารที่สำคัญมากที่สุด ได้แก่เวลาที่ให้ข่าวสารความตรงไปตรงมาและ ครอบคลุมกว้างขวางจัดทำประกาศลดพฤติกรรมเสี่ยงของประชาชน
- 3) ความโปร่งใส (Transparency) เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาในระหว่างภัยพิบัติให้เกิดความเชื่อมั่นการสื่อสารต้องเปิดเผยเข้าใจง่ายมีความสมบูรณ์และถูกต้องตามความเป็นจริง
- 4) สาธารณชน (The public) ประสิทธิผลของการสื่อสารคือการวิเคราะห์ความเข้าใจของสาธารณชนปกติแล้วเป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลงความเชื่อเป็นไปไม่ได้เลยที่จะเกิดความสำเร็จในการสื่อสารหากเกิดช่องว่างระหว่างผู้ให้ข่าวกับสาธารณชนนั้นคือเข้าใจว่า สาธารณชนคิดอย่างไร
- 5) การวางแผน (Planning) การวางแผนสื่อสารในภาวะวิกฤตต้องมีความพร้อมแผนงานสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานบริหารจัดการสถานการณ์

การจัดการสถานการณ์วิกฤต เป็นศาสตร์และศิลป์ที่จะต้องมีการศึกษาอบรม และฝึกฝน ปฏิบัติให้เกิดทักษะและศิลปะในการสื่อสารโจเอล เลย์เดน (Joel Leyden) ประธานของเลย์เดน คอมมิวนิเคชั่น บริษัทที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ในประเทศอิสราเอล กล่าวถึงการสื่อสาร ในยามวิกฤต (Crisis Communication) ไว้ในบทความเรื่อง “The Art of Crisis Communication Management” ว่า หมายถึงศิลปะในการทำงานร่วมกับสื่อมวลชนเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น ซึ่ง สามารถเป็นผลลบและทำลายลูกค้าได้อย่างทันที หากสื่อสารผิดพลาด ดังนั้นสิ่งที่สำคัญก็คือ การวางแผนการสื่อสารหรือ การบริหารประเด็น เพื่อให้การสื่อสารบรรลุต่อวัตถุประสงค์

ในฐานะของรัฐ ซึ่งมีบทบาทในการเป็นผู้ส่งสาร ต้องทำการวางแผนการสื่อสารในยามวิกฤต อาจกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญตามคำแนะนำของ บรูซ ฮักแมน (Bruce Hugman) ที่กล่าวถึงการวางแผนการสื่อสารว่าองค์ประกอบที่สำคัญ (Core elements) คือ

1. การกำหนดผู้รับสารเป้าหมาย (Identifying audience : Who ?)
2. การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้อย่างไร (How communication is to take place : How ?)
3. การกำหนดเนื้อหาสาระที่จะสื่อสาร (What messages are to be communication : What ?)

2. สื่อ : ช่องทางการสื่อสาร

การจัดแบ่งประเภทของสื่ออาจแบ่งได้หลายแบบไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เช่น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ หรืออาจแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสาร เป็นเกณฑ์ก็ได้ อาจแบ่งเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งวิธีการสื่อสาร ได้แก่ การเผชิญหน้า โทรศัพท์ ประชุมกลุ่ม การนำเสนอ การส่งบันทึกข้อความโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอทัศน์ เป็นต้น

Gregory Moorhead และRicky W. Griffin ได้แบ่งวิธีการสื่อสารเป็น 3 วิธี คือ

1. การสื่อสารด้วยการเขียน (Written Communication) องค์การต่าง ๆ ใช้วิธีนี้มากที่สุด ในการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น จดหมาย และบางครั้งใช้บันทึกช่วยจำในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การรายงานผลการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานของงาน John Schermerhorn กล่าวว่า การสื่อสารด้วยการเขียนจะได้รับประโยชน์สูงสุดเมื่อนำไปประยุกต์ใช้ในลักษณะดังนี้ การส่งข่าวสารข้อมูลเพื่อนำไปปฏิบัติในอนาคต การเผยแพร่ข่าวสาร
2. การสื่อสารด้วยการพูด (Oral Communication) พบมากที่สุด เป็นการสนทนาระหว่างการทำงาน กลุ่มงาน การกล่าวนำเสนอ และสุนทรพจน์
3. การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารที่แสดงออกของร่างกาย เช่น สีหน้า ภาษากาย สภาพแวดล้อม (ขนาดของห้อง โต๊ะทำงาน การตกแต่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่)

4. การสื่อสารด้วย อีเลคโทรนิค เป็นการสื่อสารผ่านสื่ออีเลคโทรนิค เช่น คอมพิวเตอร์ teleconferencing สามารถติดต่อกันได้โดยอยู่กับคนละห้องถิ่น
 1. Audioconferencing โดยใช้สายโทรศัพท์
 2. Video conferencing สามารถเห็นภาพ อีกฝ่ายผ่านทีวี

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประเภทของสื่อที่ใช้ในภาวะวิกฤต พบว่า ประเภทของสื่อที่ประชาชนใช้การเปิดรับข่าวสารต่างๆ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยมากที่สุดคือ โทรศัพท์รอรองลงมาคือวิทยุ เพื่อนบ้าน/ญาติพี่น้อง และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ (วรรณิ พฤทธิถาวร, 2551) ในอดีตการสื่อสารแจ้งภัยต้องอาศัยจากภาครัฐที่สื่อสารออกมาฝ่ายเดียว ซึ่งมีปัญหาในการสื่อสารอยู่มาก เนื่องจากมักให้ความสำคัญกับที่เป็นทางการหรือภาษาที่เน้น ไปในทางเทคนิคตามประเภทของภัยธรรมชาติเป็นสำคัญ ในขณะที่การสื่อสารความเสี่ยงเป็นกิจกรรมทางสังคม (Social Activity) ที่ต้องมีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้ข้อมูลเรื่องความเสี่ยงกับผู้ฟังรับรู้ข่าวสารความเสี่ยงนั้น เป็นเรื่องที่ต้องแบ่งปันด้านอารมณ์ ปันอารมณ์ความรู้สึก (act of sharing) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่มีข้อมูลเรื่องความเสี่ยงภัยต้องให้ข้อมูลที่ตรงและเป็นจริงพร้อมมีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เทียบเคียงความเสี่ยงที่ใกล้ตัวกับข่าวสาร

ช่องทางการสื่อสารและการใช้สื่อในภาวะวิกฤตก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่หน่วยงานสามารถความสามารถต้องสามารถวิเคราะห์สถานการณ์และเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ตลอดจนวิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมต่อสภาพการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเลือกช่องทางการสื่อสารเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพของภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น

3. สาร(Message) ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

ในสถานการณ์วิกฤต สาร (Message) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เนื่องจากประกอบไปด้วยลักษณะของสารที่เป็น ข้อมูลความรู้ (Knowledge) และข้อมูลข่าวสาร (Information) ในภาวะวิกฤต สื่อมวลชนและสาธารณชนต้องการข้อมูลที่มีลักษณะต่อไปนี้

1. ถูกต้อง และเข้าใจง่าย
2. มีข้อมูลเชิงสถิติหรือจำนวนประกอบการรายงาน
3. เนื้อหาสาระประกอบ
4. ความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูง
5. คำโต้แย้งในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
6. ประเด็นข่าวที่มีความสมบูรณ์ทั้งสองฝ่าย
7. ความรวดเร็ว ทันเวลา ทันสถานการณ์

ทั้งนี้ การจะระบุว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้นมีทั้งหมดกี่กลยุทธ์ อะไรบ้างนั้น คงเป็นไปได้ เนื่องจากการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารต่าง ๆ มา

ประยุกต์ใช้ได้มากมายตามแต่ความเหมาะสมของสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม สิ่งนี้อาจเป็นไปได้และมีประโยชน์มากกว่าคือการรวบรวมและจัดระบบกลยุทธ์พื้นฐานที่มีการนำมาใช้บ่อย ๆ โดย W. Timothy Coombs (2006) เสนอรายการของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่องค์กรอาจนำมาใช้ได้ไว้ดังนี้

- (1) การโจมตีกลับผู้กล่าวหา (Attack the Accuser) คือกลยุทธ์ที่ใช้ตอบโต้ผู้ที่กล่าวหาองค์กรกลับ หากพิสูจน์ได้ว่า การกล่าวหาที่นั้นเลื่อนลอยไม่มีหลักฐานหรือใช้วิธีโกหกให้ร้าย ใส่ความองค์กรให้เกิดความเสียหาย ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องอาศัยการดำเนินการทางกฎหมาย
- (2) การปฏิเสธ (Denial) คือกลยุทธ์ที่องค์กรออกมาปฏิเสธว่าไม่มีภาวะวิกฤตเกิดขึ้น
- (3) การขออภัย (Excuse) คือกลยุทธ์ที่องค์กรใช้ขออภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขึ้นโดยอ้างว่าไม่มีเจตนาที่จะทำให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายใด ๆ มักใช้กับเหตุการณ์ที่เกิดจากภัยธรรมชาติที่ไม่สามารถควบคุมได้
- (4) การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification) คือกลยุทธ์ที่องค์กรใช้อธิบายอ้างเหตุผลแก้ตัวว่า เหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นก่อให้เกิดความเสียหายไม่มากหรือมีผู้บาดเจ็บเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (No Serious Damage or Injure) และในบางครั้งก็ใช้การโยนความผิดให้แก่เหยื่อหรือกล่าวโทษเหยื่อในเหตุการณ์
- (5) การยกย่องเอาใจ (Ingratiation) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรใช้เอาใจลูกค้าผู้บริโภคในลักษณะปลอบใจ โดยอาจใช้การแจกคูปองและสินค้าฟรีแก่ลูกค้าที่มาร้องเรียน
- (6) การกระทำการแก้ไข (Corrective Action) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรใช้การกระทำการแก้ไขการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ถูกต้องเพื่อบรรเทาและฟื้นฟูความเสียหายจากภาวะวิกฤต ขณะเดียวกันก็หามาตรการแก้ไขป้องกันการเกิดภาวะวิกฤตมิให้เกิดซ้ำอีก
- (7) การขอโทษอย่างเต็มรูปแบบ (Full Apology) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตหรือความบกพร่อง และขอโทษต่อสาธารณชนคล้ายขออภัยให้สาธารณชนยกโทษในเรื่องที่เกิดขึ้น มักมีการจ่ายเงินชดเชยหรือช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่อ

นอกจากนี้ Benoit L. W. และ Pang A. (2007) ยังได้เสนอ Image Restoration Strategies ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) การปฏิเสธ (Denial) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นการปฏิเสธง่าย ๆ (Simple Denial) และการปิดความผิด (Shift Blame) โดยหนึ่งในกลยุทธ์ที่ใช้ในการตอบสนองในสถานการณ์ที่มีการคุกคามต่อภาพลักษณ์คือการปฏิเสธการกระทำนั้นอย่างง่าย ๆ ว่าไม่ได้ทำ ส่วนการปิดความผิดนั้น จะเป็นกลยุทธ์ที่ยอมรับว่ามีการกระทำเช่นนั้นเกิดขึ้นจริง แต่ก็มี การแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากบุคคลอื่น
- (2) การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ (Evasion of Responsibility) กลยุทธ์ในการฟื้นฟูภาพลักษณ์องค์กรในกลุ่มนี้ประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่ การอ้างถึงสาเหตุหรือสิ่ง

ที่มากระตุ้นให้เกิดการกระทำ (Provocation) โดยอธิบายว่าการกระทำที่ไม่ดีขององค์กรนั้นเป็นการตอบสนองที่สมเหตุสมผลต่อการกระทำไม่ดีที่เกิดขึ้นกับองค์กรก่อนหน้านี้ การอ้างถึงการขาดข้อมูลหรือความสามารถ (Defeasibility) เป็นการอธิบายว่าองค์กรไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ดีนั้น เนื่องจากการขาดข้อมูลเป็นข้อแก้ตัวที่อาจช่วยลดความรับผิดชอบต่อการกระทำที่เกิดขึ้นได้ การอ้างว่าเป็นอุบัติเหตุ (Accident) กล่าวคือการกระทำไม่ดีนั้นเป็นอุบัติเหตุที่ไม่มีใครตั้งใจให้เกิดขึ้น การเน้นย้ำถึงเจตนาดี (Good Intentions) ซึ่งการแสดงให้เห็นว่าการกระทำไม่ดีนั้นเป็นอุบัติเหตุอาจช่วยลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ แต่การพยายามทำดีจะช่วยลดการถูกกล่าวโทษได้

- (3) การลดความรุนแรงของเหตุการณ์ (Reducing Offensiveness of Event) องค์กรที่ถูกกล่าวโทษหรือถูกสงสัยว่ากระทำผิดอาจพยายามลดการรับรู้ถึงความรุนแรงของการกระทำนั้นด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ การเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวก (Bolstering) กลยุทธ์นี้เป็นการพยายามเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวกของผู้รับสารที่มีต่อองค์กรเพื่อเป็นการชดเชยความรู้สึกในเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิด การลดความสำคัญของความรุนแรงหรือแสดงให้เห็นว่าการกระทำนั้นไม่ร้ายแรง (Minimization) การจำแนกความแตกต่าง (Differentiation) กล่าวคือเป็นการแสดงให้เห็นว่าการกระทำขององค์กรนั้นรุนแรงน้อยกว่าที่เคยเกิดขึ้นในกรณีอื่น ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน การแสดงคุณสมบัติหรือการกระทำที่ดีกว่าหรือสำคัญกว่า (Transcendence) เป็นการที่องค์กรพยายามนำเสนอการกระทำในบริบทที่จะช่วยลดความรุนแรงจากการกระทำไม่ดีก่อนหน้านี้ การโจมตีผู้กล่าวหา (Attack Accuser) โดยกลยุทธ์นี้จะเป็นการโจมตีในสองลักษณะคือ กล่าวหาเหยื่อจากการกระทำที่เกิดขึ้นสมควรจะได้รับผลเช่นนั้นแล้ว ส่วนอีกลักษณะคือ การทำลายความน่าเชื่อถือของผู้กล่าวหาการชดเชย (Compensation) หากเหยื่อยอมรับการชดเชยจากองค์กร ก็จะช่วยให้อาณัติลักษณ์องค์กรดีขึ้น
- (4) การกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการฟื้นฟูภาพลักษณ์องค์กร โดยการที่องค์กรให้สัญญาว่าจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กล่าวคือองค์กรต้องชี้แจงเรื่องราวที่เกิดขึ้น และให้คำมั่นในการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำหรือเหตุการณ์เช่นเดิมเกิดขึ้นอีก
- (5) การยอมรับการกระทำผิด แสดงความเสียใจและร้องขอการอภัยจากผู้เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบในเหตุการณ์การกระทำนั้น (Mortification)

อีกหนึ่งกรอบการทำงานที่มีความคล้ายคลึงกันกับ Image Restoration Strategies และสามารถนำมาประยุกต์ใช้การสื่อสารในภาวะวิกฤตคือ Corporate Apologia ที่นำเสนอโดย K. M. Hearit (1994) Corporate Apologia เป็นแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้สำหรับการสื่อสารเพื่อแก้ต่างหรือปกป้องตนเองขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) เป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำผิดใด ๆ การเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวก

(Bolstering) เป็นการเตือนความจำให้คนระลึกถึงสิ่งดี ๆ ที่องค์กรเคยทำไว้ การจำแนกความแตกต่าง (Differentiation) เป็นการแยกการกระทำขององค์กรออกจากบริบทเชิงลบนั้น ๆ และการนำเสนอในลักษณะที่ดีกว่า (Transcendence) เป็นการแทนที่การกระทำในบริบทใหม่ที่เด่นชัดและเป็นที่ยอมรับชมชอบมากกว่า

ทั้งนี้ การจะกำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตให้เหมาะสมนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงสภาวะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณีด้วย ไม่ว่าจะเป็นประเภทหรือระยะของภาวะวิกฤต จากนั้นจึงพิจารณากลยุทธ์การสื่อสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ โดยทฤษฎีที่ค่อนข้างมีความโดดเด่นและได้รับความนิยมเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตรูปแบบต่าง ๆ มาประยุกต์หรือพัฒนาเพื่อใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภาวะวิกฤตคือ Situational Crisis Communication Theory (SCCT) ซึ่งเป็นความพยายามในการค้นหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการสื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น

4. ผู้รับสาร และ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการวางแผนการสื่อสารยามวิกฤต ควรคำนึงถึงกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายที่มีความหลากหลาย ความต้องการ เพราะมีหน้าที่ ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน เช่น รัฐบาล รัฐมนตรี ข้าราชการ พรรคการเมือง ผู้ให้การสนับสนุน ผู้ออกเสียง ชาวบ้าน พันธมิตรนานาชาติ ผู้เสียหายผู้ประกอบการผลิต นักการเมือง นักโภชนาการ นักวิชาการ นักการสาธารณสุข ผู้ได้รับบาดเจ็บ ผู้ถือหุ้น ผู้ออกใบอนุญาต ผู้เชี่ยวชาญ ลูกจ้าง สาธารณชน ลูกค้า ผู้บริโภคร ล็อบบี้ยิสต์ นักกฎหมาย และนักข่าว

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่แล้ว มักจะมีภาพมายาคติบางอย่างที่มองว่า ประชาชนเป็นผู้รับสารที่เป็น Passive Audience ซึ่งความคิดนี้อาจไม่เป็นจริงในสภาพการณ์ปัจจุบันแล้ว เนื่องจากปัจจุบัน ในโลกของการสื่อสารปัจจุบัน ผู้รับสารจะมีใช้เป็นผู้รับข่าวสารข้อมูลเท่านั้น หากแต่ยังมีการตอบสนอง ส่งกลับและในบางครั้งก็ยังทำหน้าที่ในบทบาทของผู้ส่งสารเช่นกัน

กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้น ถ้าแสดงโดยทิศทางของลูกศรชี้มักเริ่มจากผู้ส่งสารไปยังสาร และถึงผู้รับสาร ลักษณะของแบบนี้สะท้อนให้เห็นถึงวิธีการค้นคว้าเก่าแก่เกี่ยวกับการสื่อสาร คือศึกษาดูว่าสารจากผู้ส่งสารมีผลอย่างไรต่อผู้รับสาร (Message Audience) หรืออาจตั้งเป็นคำถามว่า "อะไรคือผลของการสื่อสาร" แต่ถ้าพิจารณาจากวิธีการของการใช้สื่อสาร (Uses-and-gratifications approach) ลูกศรที่แสดงกระบวนการสื่อสารจะเปลี่ยนทิศทางชี้ตรงกันข้ามโดยย้อนกลับจากผู้รับสารไปยังสาร (Message Audience) ดังนั้น ในฐานะของประชาชนจึงควรถูกพิจารณาในฐานะของผู้ใช้สื่อว่า "ประชาชนใช้สื่ออย่างไร" เพราะความจริงในสังคมที่มีสื่อ วิธีการและข่าวสารเป็นจำนวนมากมายเหลือเฟือ วิธีการ Uses - and - gratifications นี้มีประโยชน์มากในการวิจัยเพราะชี้ให้เห็นว่า "ทำไม" (why) คุณลักษณะบางอย่างของบุคคล เช่น ระดับการศึกษา

ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาและความผูกพันต่อองค์กรหรือสถานะ จึงมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อและการรับข่าวสาร

ดังนั้นแล้ว ในช่วงภาวะวิกฤต เป็นสภาวะที่ผู้คนที่ต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อลดความวิตกกังวล ความคลั่งใจ และความไม่ปลอดภัยต่อตนเอง ผู้รับสารก็ได้เป็นเพียง Passive Audience เท่านั้น แต่ก็เป็นผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสาร ติดตามข่าวสารจากสื่อต่างๆ ดังนั้นจึงต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ และประเมินความต้องการของประชาชนให้ถูกต้องเพื่อสามารถสนองต่อความต้องการในข้อมูลข่าวสาร และสามารถควบคุมทิศทางของข้อมูลที่อาจถูกส่งออกไปด้วย

จะเห็นได้ว่ากระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจและการโฆษณาชวนเชื่อมีกลวิธีและจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันดังนั้นผู้รับสารประชาชนจึงต้องรู้จักวิเคราะห์ต่อสารจุดมุ่งหมายและสิ่งที่เคลือบแฝงของผู้พูดด้วยนอกจากการวิเคราะห์กระบวนการโน้มน้าวใจเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์

5) ผลของการสื่อสาร(EFFECT)

จะเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการสื่อสารโดยเฉพาะสารที่ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ว่าผู้รับสารมีการประเมินสารนั้นได้ตรงตามเป้าหมายของผู้ส่งสารหรือไม่ ทฤษฎีหนึ่งที่ถูกนำมาวิเคราะห์ก็คือทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องการประเมินผลการสื่อสารและประสิทธิผลของกระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

จากองค์ประกอบการสื่อสารทั้งหมดนี้ ผู้ที่รับผิดชอบต้องวางแผนทิศทางการสื่อสาร ตามโครงสร้างองค์กร และทีมบริหารจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งในการจัดการภาวะวิกฤตนั้น ต้องมีกลยุทธ์ในการจัดการเพื่อ ให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความน่าเชื่อถือขององค์กรในสภาวะที่ไม่ปกติ ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤตตามสถานการณ์ Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

ในขณะที่การจัดการภาวะวิกฤตจะค่อนข้างเน้นความพยายามในการออกแบบวิธีการป้องกันและค้นหาภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตจะเน้นไปที่การสื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤตแล้วและการใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อภาวะวิกฤต กล่าวคือ SCCT พยายามค้นหารายละเอียดของการสื่อสารหลังจากที่เกิดภาวะวิกฤตขึ้นเช่นเดียวกับทฤษฎี Image Restoration Theory (IRT) ของ William Benoit และ Corporate Apologia ของ K. M. Hearit โดยเฉพาะอย่างยิ่ง SCCT จะให้ความสนใจในการค้นหาว่ากลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (Crisis Response Strategies) แบบใดที่สามารถใช้ปกป้องชื่อเสียงองค์กรเพื่อลดความเสียหายจากภาวะวิกฤตแต่ละประเภทได้มากที่สุด

Coombs และคณะเริ่มพัฒนาทฤษฎี Situational Crisis Communication มาตั้งแต่ปี 1995 โดยมีข้อสันนิษฐานง่าย ๆ ว่า “ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์เชิงลบ ผู้มีส่วนได้เสียจะเสาะหาสาเหตุเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น และการเสาะหาสาเหตุเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อปฏิกิริยาที่ผู้มีส่วนได้เสียตอบสนองต่อองค์กรในภาวะวิกฤต”

นอกจากนี้ SCCT ยังเป็นทฤษฎีที่เน้นผู้รับสารเป็นหลัก (Audience Oriented) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่พยายามค้นหาแนวทางว่า ประชาชนมีการรับรู้ต่อภาวะวิกฤตอย่างไร มีปฏิกิริยาต่อกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตต่างๆ อย่างไร และมีปฏิกิริยาต่อองค์กรในภาวะวิกฤตอย่างไร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์

1. สถานการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Situation)

ภาวะวิกฤตจะก่อให้เกิดการเสาะหาสาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตและระดับที่องค์กรควรจะต้องเข้าไปรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) ต้องกำหนดให้ได้ว่า การคุกคามที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นๆ เมื่อประเมินแล้ว องค์กรควรจะเข้าไปรับผิดชอบต่อระดับใดจึงจะเหมาะสม ซึ่งระดับของความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตนี้เองจะเป็นตัวชี้วัดเบื้องต้นถึงการคุกคามของภาวะวิกฤตที่มีต่อชื่อเสียงองค์กร

ในการประเมินสถานการณ์ภาวะวิกฤตนั้น จะประกอบไปด้วยการพิจารณาถึงประเภทและความรุนแรงของภาวะวิกฤต โดยภาวะวิกฤตแต่ละประเภทจะแสดงให้เห็นถึงกรอบการรับรู้ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อภาวะวิกฤต กล่าวคือ ประเภทของภาวะวิกฤตจะเป็นเหมือนหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการประเมินหรือกำหนดความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กร ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทก็จะก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อระดับที่แตกต่างกันไป (W. Timothy Coombs, 2007)

SCCT เสนอกระบวนการในการประเมินการคุกคามของภาวะวิกฤต (Crisis Threat) ไว้ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นแรก เป็นการกำหนดกรอบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ในการจัดประเภทของภาวะวิกฤต ซึ่งมี 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

- (1) ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ (Victim Cluster) เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อ หรือผู้เคราะห์ร้ายในเหตุการณ์ โดยภาวะวิกฤตในกลุ่มนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินความรับผิดชอบต่อองค์กรและการคุกคามของภาวะวิกฤตในระดับต่ำ (Low Crisis Responsibility Threat) ซึ่งประกอบไปด้วย
 - ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disaster) เป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่องค์กรได้รับความเสียหายซึ่งเป็นผลมาจากดินฟ้าอากาศ หรือการกระทำของพระเจ้า (Acts of God) เช่น แผ่นดินไหว พายุ น้ำท่วม ภูเขาไฟระเบิด ฯลฯ

- ข่าวลือ (Rumor) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากการแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิดพลาดหรือข้อมูลที่ปลอมแปลงขึ้นเกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำลายองค์กร

- ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence) เป็นเหตุการณ์ที่พนักงานปัจจุบันหรืออดีตพนักงานกระทำการประทุษร้ายต่อพนักงานอื่นๆ ในบริเวณเขตพื้นที่ขององค์กร

- การแทรกแซงผลิตภัณฑ์หรือให้ร้าย (Product Tampering / Malevolence) เป็นเหตุการณ์ที่คู่แข่งหรือผู้ไม่หวังดีใช้วิธีการที่รุนแรงโจมตีองค์กร เช่น การบิดเบือน/ สับเปลี่ยน/ เจือปนผลิตภัณฑ์ การลักพา การก่อการร้าย หรือการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น

(2) ภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ โดยภาวะวิกฤต ในกลุ่มนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินความรับผิดชอบขององค์กรและการคุกคามของภาวะวิกฤตในระดับเล็กน้อย (Minimal Crisis Responsibility Threat) ซึ่งประกอบไปด้วย

- การท้าทาย/การคัดค้าน (Challenges) เป็นเหตุการณ์ที่องค์กรต้องเผชิญหน้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่พอใจ โดยอ้างว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม

- อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical – Error Accidents) เป็นเหตุการณ์ที่เทคโนโลยีที่องค์กรใช้เกิดความผิดพลาดและเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นกับพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรม

- ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical – Error Product Harm) เป็นเหตุการณ์ที่เทคโนโลยีที่องค์กรใช้เกิดความผิดพลาดและเป็นผลให้ผลิตภัณฑ์ปนเปื้อนหรือเป็นอันตราย

(3) ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ โดยภาวะวิกฤตในกลุ่มนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินความรับผิดชอบขององค์กรและการคุกคามของภาวะวิกฤตในระดับสูง (Strong Crisis Responsibility/ Threat) ซึ่งประกอบไปด้วย

- อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (Human – Error Accidents) เป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของมนุษย์จนเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ

- ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของพนักงาน (Human – Error Product Harm) เป็นเหตุการณ์ที่ผลิตภัณฑ์เกิดการปนเปื้อนหรือเป็นอันตรายจากความบกพร่องของพนักงาน

- การกระทำผิดพลาดขององค์กร (Organizational Misdeeds) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อองค์กรปล่อยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในภาวะที่เสี่ยงต่างๆ ที่รู้หรือการที่องค์กรละเมิดกฎต่างๆ ที่รู้

จะเห็นว่า แต่ละกลุ่มประเภทของภาวะวิกฤต จะมีระดับของการเสาะหาความรับผิดชอบและการประเมินการคุกคามที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนขั้นที่สองในการประเมินการคุกคามของภาวะวิกฤต จะเป็นการกำหนดจากปัจจัยสำคัญสองประการหรือภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในอดีต (Crisis History) และชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม (Prior Reputation) ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ จะมีผลต่อเปลี่ยนแปลงของระดับการเสาะหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตและความรุนแรงของการคุกคามของภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility/ Threat)

2. กลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (Crisis Response Strategies)

SCCT แบ่งกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลยุทธ์การปฏิเสธ (Deny Strategies) กลยุทธ์การลด (Diminish Strategies) กลยุทธ์การสร้างใหม่ (Rebuild Strategies) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) กลยุทธ์การปฏิเสธ (Deny Strategies) เป็นการพยายามพิสูจน์ว่า องค์กรไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤตนั้นๆ ซึ่งในที่นี้ยังหมายรวมถึงการปฏิเสธว่าภาวะวิกฤตนั้นไม่ได้เกิดขึ้นหรือแสดงออกว่าผู้อื่นควรเป็นผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์นั้นมากกว่า ประกอบด้วย

- การโจมตีกลับผู้กล่าวหา (Attack the Accuser): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะเผชิญหน้ากับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กล่าวอ้างว่าองค์กรทำผิดหรือมีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติภายในองค์กร

- การปฏิเสธ (Denial): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะกล่าวอ้างว่าไม่มีภาวะวิกฤตใดๆ เกิดขึ้นกับองค์กร

(2) กลยุทธ์การลด (Diminish Strategies) เป็นการพยายามลดระดับความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กร และลดระดับการรับรู้ถึงความร้ายแรงของภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- การขออภัย (Excuse): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะพยายามลดภาระความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility) ขององค์กรลงให้เหลือน้อยที่สุดโดยการปฏิเสธว่าไม่ได้ตั้งใจหรือไม่มีเจตนาจะทำให้เกิดความเสียหายและอันตรายใดๆ หรือกล่าวอ้างว่าเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นอยู่นอกเหนือความสามารถที่องค์กรจะสามารถควบคุมได้

- การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะพยายามลดการรับรู้ความเสียหายต่างๆ ที่มีสาเหตุมาจากภาวะวิกฤตด้วยการอ้างเหตุผลต่างๆ

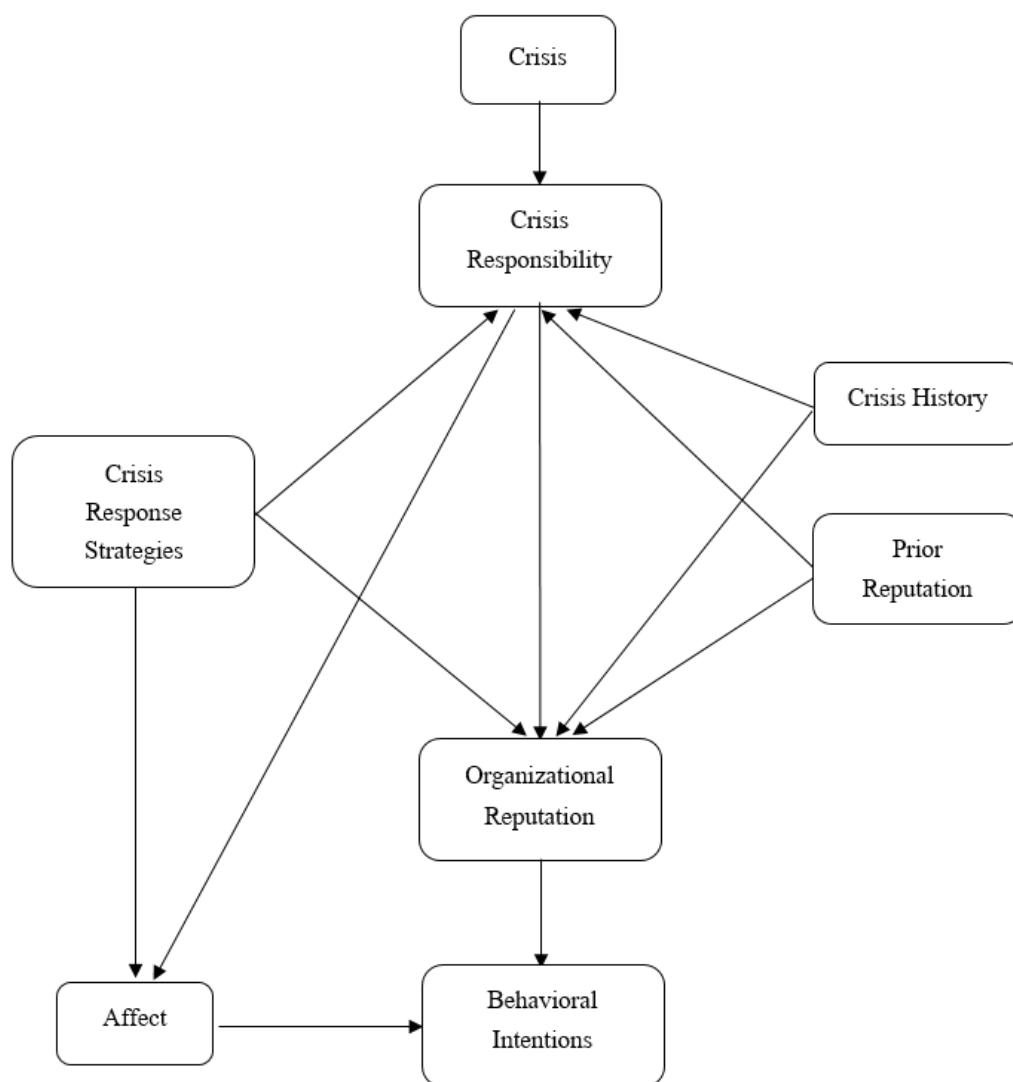
(3) กลยุทธ์การสร้างใหม่ (Rebuild Strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ค่อนข้างอ่อนอ่อนผ่อนตาม และเป็นการปรับปรุงแก้ไขการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรผ่านการแสดงออกซึ่งความเห็นอกเห็นใจและการขออภัย โดยพยายามเพิ่มข้อมูลในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประจบเอาใจหรือการอ้างถึงความดีในอดีตขององค์กร ประกอบด้วย

- การชดเชย (Compensation): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะเสนอเงินหรือของขวัญปลอบใจอื่นๆ ให้กับเหยื่อในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต
- การขออภัย (Apology): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้เข้าไปรับผิดชอบในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถและขออภัยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้อภัย

ตัวแปรต่างๆ ที่สำคัญของทฤษฎี SCCT

หนึ่งในคุณค่าของทฤษฎีใดๆ ก็ตามคือการกำหนดหรือแสดงให้เห็นถึงกรอบการทำงานอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับเรื่องราวหรือประเด็นนั้นๆ ทั้งนี้ การนำตัวแปรต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎี SCCT มาเสนอเป็นโมเดล จะช่วยให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและตัวแปรต่างได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ดังแผนภาพที่ 2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎี SCCT

สำหรับแกนหลักหรือหัวใจสำคัญของทฤษฎีจะอยู่ที่ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (*Crisis Responsibility*) ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับชื่อเสียงองค์กร (*Organization Reputation*) รวมไปถึงการตอบสนองทางอารมณ์ (*Affect*) ที่จะเชื่อมโยงกับแนวโน้มพฤติกรรม (*Behavioral Intentions*) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะแสดงออกต่อองค์กรด้วย กล่าวคือ การเสาะหา (*Attribution*) ว่าองค์กรควรมีส่วนในการรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตหรือไม่อย่างไร และในระดับใด สามารถก่อให้เกิดปฏิกิริยาในเชิงลบทั้งทางอารมณ์และการกระทำ ทั้งนี้ ปัจจัย 2 ประการที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่า องค์กรควรต้องรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตมากขึ้นคือ (1) เหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในอดีต (*Crisis History*) (2) ชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม (*Prior Reputation*) เนื่องจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในอดีตจะเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแบบแผนพฤติกรรมไม่ดี (*Pattern of Bad Behavior*) ขององค์กรที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังต่อความรับผิดชอบต่อองค์กรพึงแสดงออกในระดับที่มากขึ้น ส่วนปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม จะขึ้นอยู่กับทิศทางและระดับของชื่อเสียงนั้นว่าเป็นไปในเชิงลบหรือเชิงบวก โดยในภาวะวิกฤตลักษณะเดียวกัน หากชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิมเป็นไปในเชิงลบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมองหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรมากกว่าที่องค์กรมีชื่อเสียงเดิมเป็นไปในเชิงบวก



รูปภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎี SCCT

SCCT ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ผลลัพธ์ในด้านชื่อเสียงขององค์กรเท่านั้น ผลลัพธ์อื่น ๆ ที่เกิดจากภาวะวิกฤต รวมไปถึงความรู้สึก (Affect) และแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ซึ่งจากการวิจัยของ Jorgensen (1996) McDonald และ Härtel (2010) Coombs และ Holladay (2005) Weiner (2006) ได้ผลสอดคล้องกันว่า การเสาะหาความรับผิดชอบ (Attribution of Responsibility) นำไปสู่อารมณ์เฉพาะบางอย่างได้ โดยผลการศึกษาที่น่าสนใจคือ ความเชื่อมโยงระหว่างความโกรธ (Anger) และความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility) รวมถึงอิทธิพลของความโกรธที่ส่งผลให้ระดับการเสาะหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตเพิ่มมากขึ้นได้

นอกจากนี้ ความรู้สึก (Affect) ยังสามารถเชื่อมโยงกับแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ของบุคคล (Jorgensen, 1996) ซึ่งแนวโน้มพฤติกรรมนี้หมายถึงความตั้งใจซื้อ

(Purchase Intension) และการบอกปากต่อปากในเชิงลบ (Negative Word – of – Mouth) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบอกปากต่อปากในเชิงลบนั้น เป็นปัญหาที่ค่อนข้างยุ่งยากในการแก้ไข เนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นสามารถคงอยู่ได้ยาวนานในความทรงจำ อาทิ การเขียนข้อความลงในบล็อก (Blog) หรือเว็บไซต์ (Web Board) ต่าง ๆ ตามอินเทอร์เน็ต จะคงอยู่ได้ยาวนานเป็นปี ในขณะที่ความทรงจำของประชาชนเกี่ยวกับภาวะวิกฤตจะค่อย ๆ ลบเลือนไปภายในระยะเวลาไม่กี่เดือน อย่างไรก็ตามหากมีการค้นหา (Search) ข้อความเหล่านั้นก็จะปรากฏขึ้นมาอีกได้

การเลือกกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภาวะวิกฤต

SCCT เสนอว่า เมื่อระดับการเสาะหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตและการคุกคามต่อความเสียหายของชื่อเสียงองค์กรเพิ่มขึ้น ผู้จัดการภาวะวิกฤตจะต้องใช้กลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (Crisis Response Strategies) ที่สะท้อนให้เห็นถึงความห่วงใยเอาใจใส่ต่อเหยื่อหรือผู้เสียหาย ทั้งยังต้องเข้ามารับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตในระดับที่มากขึ้นตามไปด้วย ดังตารางที่ 2.1 แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตตามที่ทฤษฎี SCCT แนะนำ

ตารางที่ 2 แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของทฤษฎี SCCT

แนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต	
1.	ผู้เคราะห์ร้ายทุกคนหรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงควรจะได้รับข้อมูลที่เป็นคำแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) รวมถึงการทบทวนข้อมูลเหล่านั้น
2.	ผู้เคราะห์ร้ายทุกคนควรได้รับความเห็นอกเห็นใจ และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระทำการแก้ไขในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น รวมถึงการให้คำปรึกษาเพื่อเยียวยาบาดแผลหรือบรรเทาความเจ็บปวดจากเหตุการณ์ (หากจำเป็น) ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเรียกได้ว่าเป็น “Care Response”
3.	สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับเล็กน้อย (Minimal Crisis Responsibility) และไม่มีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (No Intensifying Factors) การแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response” ก็เพียงพอ
4.	สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับเล็กน้อย (Minimal Crisis Responsibility) และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (Intensifying Factors) ควรเพิ่มกลยุทธ์การขอภัย (Excuse) และกลยุทธ์การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response”
5.	สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับต่ำ (Low Crisis Responsibility) และไม่มีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (No Intensifying Factors) ควรเพิ่มกลยุทธ์การขอภัย (Excuse) และกลยุทธ์การอ้าง

	เหตุผลแก้ตัว (Justification) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response”
6.	สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับต่ำ (Low Crisis Responsibility) และมีปัจจัยอื่นที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (Intensifying Factors) ควรเพิ่มกลยุทธ์การชดเชย (Compensation) และกลยุทธ์การขออภัย (Apology) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response”
7.	สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับสูง (Strong Crisis Responsibility) ควรเพิ่มกลยุทธ์การชดเชย (Compensation) และกลยุทธ์การขออภัย (Apology) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response”
8.	กลยุทธ์การชดเชย (Compensation) จะใช้ได้กับทุกสถานการณ์ที่มีผู้เคราะห์ร้ายประสบกับอันตรายร้ายแรง
9.	กลยุทธ์การประจบเอาใจ (Ingratiation) ทั้งการชดเชย (Compensation) และการขออภัย (Apology) สามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์เสริมได้กับทุก ๆ สถานการณ์
10.	กลยุทธ์การปฏิเสธ (Denial) และโจมตีกลับผู้กล่าวหา (Attack the Accuser) จะใช้ได้ดีที่สุดที่สุดในกรณีที่ต้องต่อสู้รับมือกับข่าวลือต่าง ๆ (Rumors) หรือการทำทนาย (Challenges) ว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม

แน่นอนว่าทฤษฎีทุก ๆ ทฤษฎีนั้นมีข้อจำกัด ไม่เว้นแม้แต่ SCCT โดยผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) คงไม่สามารถปฏิบัติตามกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตที่ดีที่สุด ซึ่งได้แนะนำไว้ในทฤษฎีได้ทุกครั้ง เนื่องจากเงื่อนไขหลาย ๆ ประการจากสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ อาจต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพลดลง เพื่อป้องกันผลกระทบในทางกฎหมาย เป็นต้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากการค้นคว้าประวัติศาสตร์อุทกภัยในกรุงเทพมหานครนั้น พบว่า กรุงเทพมหานครประสบสถานการณ์น้ำท่วมมาโดยตลอดแทบทุกปี



จากภาพด้านบน เป็นเหตุการณ์ที่กรุงเทพน้ำท่วมหากแต่ชาวบ้านหรือประชาชนไม่ได้เดือดร้อน เพราะมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และการใช้ชีวิตก็มีเรือเป็นพาหนะอยู่แล้ว ดังนั้น วิธีการดำรงชีวิตของคนกลุ่มเทพสมัยก่อนจึงไม่ใช่การเผชิญวิกฤตเหมือนดังปัจจุบัน (นิราศน้ำท่วมกรุงเทพ 2485)

นิราศน้ำท่วมกรุงเทพฯ พ.ศ. 2485 เป็นบันทึกทางประวัติศาสตร์เกี่ยวกับน้ำท่วมซึ่งถือว่าเป็นเหตุการณ์ปกติที่จะเกิดขึ้นในฤดูฝนแตกต่างกันไปตามธรรมชาติของแต่ละปี และการประชาสัมพันธ์ของรัฐ บันทึกนี้ได้บันทึกอุทกภัยรายวันในเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อ พ.ศ.2485 เรื่องหลักที่ผู้ประพันธ์ต้องการบันทึก โดยผู้ประพันธ์เข้าสู่เรื่องด้วยการกล่าวถึงเหตุการณ์น้ำท่วมนับตั้งแต่วันแรกที่ไหลเข้ามาในบ้าน ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 68 ตำบลเสาชิงช้า ถนนราชบพิธ น้ำค่อย ๆ ไหล เข้าข้างรั้ว ทำให้สัตว์เล็ก ๆ ที่อาศัยอยู่ใต้ดินเช่น ไล่เดือนจำนวนมากขึ้นมาจากใต้ดินคลานขึ้นมาอยู่ดินทูนทรายอยู่บนดิน ผุงมดช่วยกันขนไข่หนีน้ำ ผุงหนูหาที่แห้งแย่งกันทำรังส่วนคนก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ภรรยาของผู้ประพันธ์คือ

คุณหญิงอังกาบ อรรถศาสตร์โสภณต้องชนของขึ้นบนเรือน และยังกล่าวอีกว่าน้ำท่วมเช่นนี้เคยเกิดขึ้นมาแล้วเมื่อ พ.ศ.2460 อาศัยประสบการณ์การชนของหนีเมื่อครั้งก่อนทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาเท่าใดนัก เหตุการณ์ดังกล่าวเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 21 พฤศจิกายน

ด้านผลกระทบถึงชีวิตของผู้คนทุกระดับ ผู้ประพันธ์ได้บันทึกชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็น การกิน การอยู่ การเดินทาง การทำมาหากิน การพักผ่อนหย่อนใจไว้ดังจะกล่าวถึงดังต่อไปนี้ด้านการกินการอยู่ ยากลำบากกว่าในภาวะปรกติ เพราะของสดประเภท ปลา ผัก แพงมากหาซื้อยาก ส่วนหมู ข้าว ราคาไม่สูงนัก กลัวย ส้ม พอหาซื้อได้ ส่วนที่อยู่อาศัยนั้น บ้านที่ท่วมถึงที่นอนก็ต่อเตียงให้สูงใกล้หลังคา ผู้ประพันธ์กล่าวว่าผู้ประสบภัยเหล่านั้นไม่ได้เศร้าใจเลย ยังหัวเราะยิ้มหัวเราะกัน

สิ่งที่สะท้อนในการสื่อสารของรัฐที่ปรากฏคือ

1. ด้านการสาธารณสุขนั้นรัฐสั่งห้ามใช้ส้วมสาธารณะทุกแห่งไปก่อน แต่ทำส้วมชั่วคราวให้ใช้แทน และไม่ให้ลงเล่นน้ำเพราะอาจเป็นอันตรายจากโรคบิด ไข้รากสาด อหิวาต์ และช่วยกันรักษาความสะอาด
2. ที่ใดสายไฟฟ้าขาดก็ให้หลักให้ไกล
3. ฝ่ายรัฐนั้นก็ยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือคนที่ประสบภัยน้ำท่วม ให้อาหารและที่อยู่อาศัยชั่วคราว รัฐจัดหาที่ที่น้ำท่วมไม่ถึงไว้ให้ชั่วคราวได้อยู่อาศัย อีกทั้งยังคอยช่วยบรรเทาความทุกข์เท่าที่พอจะทำได้ ได้แก่ การแจกเสื้อผ้า อาหาร เพื่อให้ประทังชีวิตให้อยู่รอดปลอดภัยจากอันตราย นอกจากนั้นก็ยังสามารถกระจายเสียงทางวิทยุ ขอร้องมิให้ประชาชนกักตุนข้าวปลาอาหารเพราะรัฐได้ตระเตรียมเอาไว้ให้เพียงพอสำหรับทุกคน
4. รัฐก็ขอร้องให้คนยากจนทั้งหลาย อย่างนี้ดูตายในบ้านของตน ให้ไปหาจับจองที่ทำกินและที่อยู่ เพื่อเลี้ยงสัตว์ ปลูกพืช ค่าขายอย่างนี้ดูตาย ให้ช่วยกันรักษาถนนหนทาง เพราะถือเป็นสมบัติของชาติ รถยนต์ก็ขอให้ขับให้เบา อย่าเร่งรีบ ถนนหนทางก็ให้ใช้เรือแจวหรือพาย จะค่าขายหรือจะใช้โดยสารก็ทำได้ แต่อย่าเล่นน้ำเพราะจะเป็นอันตราย ให้ร่วมมือร่วมใจกันบรรเทาสาธารณภัยทั้งหลาย

เมื่อศึกษาจากประวัติศาสตร์กรุงเทพแล้วจะพบว่า ชีวิตของผู้คนเมื่อกว่าครึ่งศตวรรษ ซึ่งได้เผชิญภัยพิบัติทางธรรมชาติอันเนื่องมาจากน้ำท่วม และภัยสงครามในช่วงเวลาเดียวกัน ความเคารพในความยิ่งใหญ่ของธรรมชาติคือแม่พระคงคา ทำให้คนในยุคนี้ยอมรับการมาของน้ำ ไม่พยายามกักกันหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางให้ไหลท่วมเฉพาะบางที่ เว้นไว้เฉพาะบางที่ จึงไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างประชาชนผู้อยู่นอกคันกับในคันกันน้ำ ความศรัทธาในพุทธศาสนาก็มูลเหตุหนึ่งที่ทำให้คนในยุคนี้ทำใจได้กับความทุกข์วามีความเป็นอนิจจัง เกิดขึ้น ตั้งอยู่และดับไป มีความหวังว่าจะสามารถผ่านพ้นช่วงเวลาขมขื่นในชีวิตเช่นนี้ไปได้ นอกจากนั้นความคิดเรื่องชาตินิยมที่รัฐบาลในสมัยจอมพล ป.พิบูลสงคราม พยายามปลุกฝังให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนก็เป็นปัจจัยสำคัญ ที่กระตุ้นให้คนไทยในการสร้าง

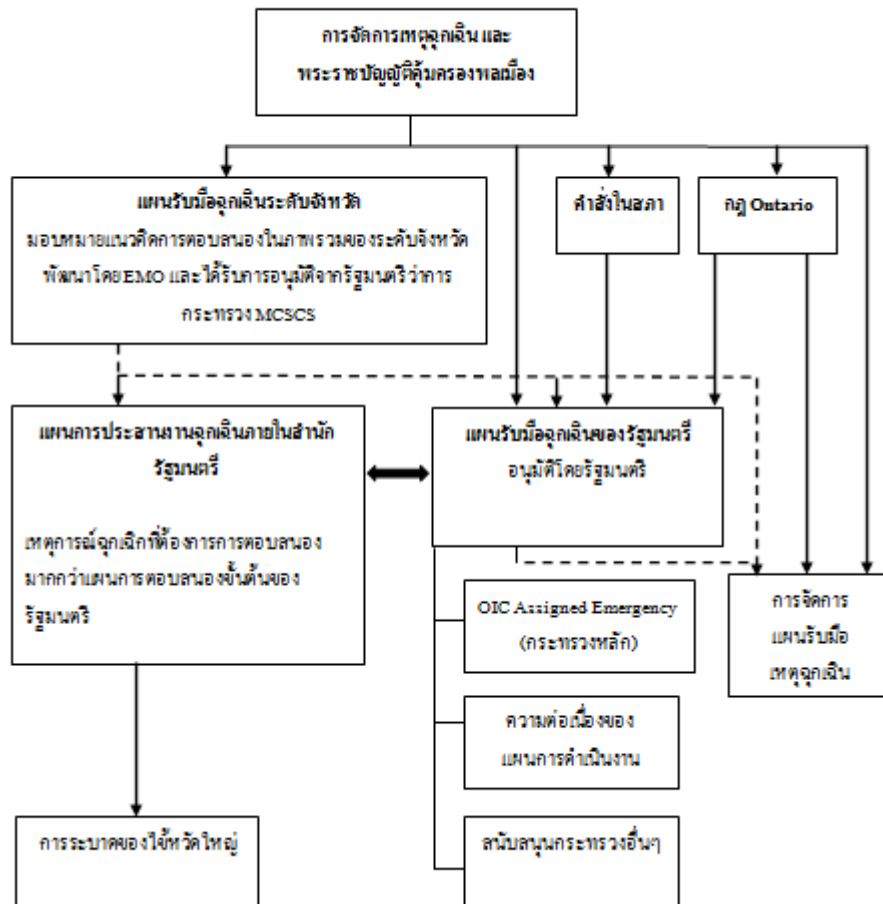
ตนและสร้างชาติ โดยมีอุดมทัศน์อยู่ที่การนำชาติไทยไปสู่การเป็นชาติที่ยิ่งใหญ่และเป็นมหาอำนาจ (บาหยัน อิมสำราญ, 2555)

จะเห็นได้ว่า เหตุการณ์ภัยธรรมชาติและการเมืองการปกครองเป็นสิ่งที่เื้อต่อกัน หากผู้นำสื่อสารกับประชาชน หรือมีการจัดสรรบริหารราชการได้อย่างดีแล้ว แม้ภัยพิบัติจะร้ายแรง แต่ประชาชนจะสามารถเตรียมและตั้งรับได้ทัน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการจัดการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาการบริหารจัดการอุทกภัย พ.ศ. 2554” (รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ, 2558) (ชนกร วังบุญคงชนะ, ประสิน โสภณบุญ, สนธิ บางยี่ขัน และ เอกพร รักความสุข, 2555) อุทกภัยที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 นั้นเกิดขึ้นจาก 2 สาเหตุหลัก ได้แก่ สาเหตุทางธรรมชาติและสาเหตุด้านการจัดการสภาพแวดล้อม ในส่วนของปัจจัยทางธรรมชาติได้แก่ปริมาณฝนและพายุหมุนเขตร้อน กับระบบการระบายน้ำไม่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยจากการจัดการน้ำโดยมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ การขาดการวางแผนการขยายตัวของเมือง การขยายตัวของเมืองและนิคมอุตสาหกรรมไปในทิศทางที่เป็นที่ต่ำและที่ลุ่ม รวมถึงการขาดการวางแผนและใช้มาตรการในการป้องกันเชิงกฎหมาย ซึ่งข้อค้นพบที่สำคัญคือ การบริหารจัดการน้ำที่เป็นสาเหตุ เนื่องจากอุทกภัยที่เกิดขึ้นมีลักษณะข้ามเขตการปกครองทำให้พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น ในการแบ่งการบริหารจัดการนั้นอาจใช้ไม่ได้ และความเข้มแข็งในการบริหารจัดการในแต่ละท้องถิ่นไม่เท่ากัน ในกรณีของการเกิดอุทกภัยหรือภัยพิบัติอาจจำเป็นต้องมีการสั่งการจากส่วนกลางแต่ให้อำนาจการดำเนินการแก่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง

จากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาอันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดมหาอุทกภัยในกรุงเทพในปี 2554 ที่ไม่ใช่เพียงแค่ภาวะวิกฤตจากภัยธรรมชาติที่ประชาชนต้องเผชิญเท่านั้น หากแต่เป็นวิกฤตทางการปกครองด้วย

จากการศึกษาโครงสร้างแผนรับมือเหตุฉุกเฉินและความสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติ พบว่าประเทศไทย มีแนวทางในการจัดการ ดังต่อไปนี้

โครงสร้างแผนรับมือฉุกเฉินและความสัมพันธ์ (กรณีฉุกเฉินที่ไม่ได้เกิดจากนิวเคลียร์)



รูปภาพที่ 7 แผนรับมือฉุกเฉินและความสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติ

อย่างไรก็ตาม ในกรณีฉุกเฉินของประเทศไทย พบว่ามีความทับซ้อนของโครงสร้างหน่วยงานต่างๆ องค์การบริหารจัดการเกี่ยวกับน้ำท่วมนั้นมีใช้องค์การบริหารราชการส่วนกลางเพียงเท่านั้น หากแต่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบต่างหากในเขตพื้นที่ นั่นก็คือ กรุงเทพมหานคร โดยผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้หน่วยงานหลักของทางกรุงเทพมหานคร คือ สำนักการระบายน้ำ ที่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับอุทกภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประเด็นที่งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาถึงปัญหาของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554 ที่ผ่านมา ว่าปัญหาเป็นผลมาจากปัจจัยใด และจะมีวิธีหรือหลักการอย่างไรที่ควรใช้ในการสื่อสารภาวะวิกฤตอุทกภัยเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.6 กรณีศึกษาหลักการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย / งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกรณีศึกษาหลักการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย

1. ประเทศญี่ปุ่น

เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่เกิดภัยพิบัติรุนแรงอยู่บ่อยครั้ง จึงมีประสบการณ์ทั้งด้านกฎหมายและด้านกายภาพเกี่ยวกับการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกฝนให้ประชาชนตื่นตัว มีความพร้อมในการเผชิญหน้ากับภัยพิบัติอย่างมีสติ และต่างคนต่างรู้บทบาทของตน ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งทางสังคมแต่อย่างใด ต่างกับประเทศไทยที่ยังไม่มีความพร้อมหลายด้านในการรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้น รวมถึงความชัดเจนในเรื่องความรับผิดชอบของรัฐ ทั้งในส่วนของความรับผิดชอบในการบริหารจัดการให้ภัยพิบัติผ่านพ้นไปด้วยดี กับความรับผิดชอบที่จะต้องชดเชยความเสียหายจากการจัดการของรัฐที่เกิดขึ้น อีกทั้งประชาชนไทยต่างคาดหวังว่ารัฐจะเข้ารับผิดชอบชีวิตของตนอย่างเต็มที่ และให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง ทั้งที่แท้จริงแล้วการที่รัฐใดรัฐหนึ่งจะสามารถ ก้าวข้ามความทุกข์ยากในช่วงภัยพิบัติทางธรรมชาติลักษณะต่างๆ ไปได้นั้น ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับชุมชน และระดับชาติ รวมทั้งจะต้องสร้างระบบกฎหมายและกำหนดนโยบายของรัฐให้ชัดเจน เพื่อเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการภัยพิบัติของชาติเป็นไปในลักษณะเดียวกัน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาแบบแผนของการจัดการของประเทศต่างๆ ที่ประสบการณ์ด้านภาวะวิกฤตเพื่อนำมาต่อยอดในการพัฒนาหลักการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานรัฐระดับประเทศของประเทศญี่ปุ่น :

1. สำนักงานอุตุนิยมวิทยาแห่งญี่ปุ่น (Japan Meteorological Agency: JMA)

การดำเนินงานการพยากรณ์อากาศ และภารกิจตามกฎหมายว่าด้วยบริการกรมอุตุนิยมวิทยาฯ ของ JMA ในการให้บริการสังคมว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ความปลอดภัยในการคมนาคม การพัฒนาด้านอุตสาหกรรม และการร่วมมือกับต่างประเทศ ดังนี้

การดำเนินงานของ JMA เมื่อเกิดอุทกภัย

JMA จะนำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผล และส่งไปยังศูนย์สนับสนุนธุรกิจของกรมอุตุนิยมวิทยาและเจ้าหน้าที่พยากรณ์อากาศ เพื่อรายงานต่อไปยังภาคเอกชน นำออกอากาศเผยแพร่ทางวิทยุและโทรทัศน์ รัฐบาลท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่การบิน เพื่อแจ้งเตือนภาคธุรกิจและประชาชนให้เตรียมพร้อมในการอพยพเมื่อเกิดอุทกภัยขึ้นรุนแรง

บทบาทของ JMA ในการบริหารจัดการภัยพิบัติทางธรรมชาติ เมื่อศูนย์เตือนภัยของ JMA รับทราบข้อมูลภัยพิบัติได้ ก็จะมีการพยากรณ์และรายงานต่อ

- 1) ศูนย์บริหารจัดการภัยพิบัติ ที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน
- 2) หน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน
- 3) กระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้อง
- 4) เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และ
- 5) แจ้งตรงไปยังสื่อต่างๆ

นอกจากนี้ JMA ยังรายงานตรงไปยังเจ้าหน้าที่บริหารจัดการน้ำ เพื่อให้คำแนะนำประชาชนในการอพยพ และการกักกัน การพยากรณ์อากาศของ JMA จะครอบคลุมทั่วโลก โดยใช้การพยากรณ์อากาศทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และดาวเทียมในการเก็บข้อมูล และ JMA จะใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลว่าช่วงเวลาใดฝนจะตกและรุนแรงมากน้อยแค่ไหน เมื่อนำข้อมูลทั้งก่อนหน้าและปัจจุบันมาประมวลผล จะสามารถพยากรณ์อากาศได้ว่า ในอีกไม่กี่ชั่วโมงข้างหน้า ฝนจะตกที่ไหนและรุนแรงเท่าใด

การพยากรณ์อากาศของ JMA แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ศูนย์พยากรณ์อากาศแห่งชาติ จะส่งข้อมูลไปให้รัฐบาลกลางและสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศูนย์พยากรณ์อากาศภูมิภาค 11 แห่งจะรายงานข้อมูลอากาศ การพยากรณ์อากาศระยะยาวไปยังหน่วยงานรัฐบาลและสื่อมวลชนภูมิภาค
- 3) ศูนย์สังเกตการณ์อากาศท้องถิ่น 56 แห่ง ซึ่งจะทำหน้าที่เตือนและให้คำแนะนำประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเมื่อเกิดอุทกภัย รวมทั้งการพยากรณ์อากาศประจำวันและประจำสัปดาห์ เป็นระยะๆ ต่อรัฐบาล สื่อมวลชนและประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้ ในกรณีที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดอุทกภัย ศูนย์สังเกตการณ์อากาศท้องถิ่นจะแจ้งเตือนประชาชนว่าจะเกิดฝนตกหนัก รวมทั้งปริมาณน้ำฝนในช่วง 24 ชั่วโมง ไปยังรัฐบาลท้องถิ่นเพื่อให้เตรียมพร้อมเจ้าหน้าที่ แจ้งเตือนประชาชน พร้อมให้คำแนะนำในการอพยพ ตลอดจนสั่งการอพยพประชาชน

ในขณะเดียวกันประชาชนก็ต้องรับฟังข้อมูลอากาศทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ตลอดเวลา เพื่อเตรียมพร้อมและตรวจสอบสภาพบ้านเรือนของตน ตรวจสอบเส้นทางอพยพ ไม่เข้าไปในบริเวณที่เสี่ยงต่ออันตราย เตรียมพร้อมอพยพ และรายงานเหตุที่ผิดปกติต่อเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และทำยสุดเมื่อเกิดอุทกภัยก็อพยพ

2. บรรษัทกระจายเสียงญี่ปุ่น (Japan Broadcasting Corporation or Nippon Hoso Kyokai : NHK)

NHK ดำเนินงานใน 2 สถานะ คือ ฐานะสื่อมวลชนและฐานะองค์กรสาธารณะ ซึ่งเป็นภารกิจตาม พรบ.การกระจายเสียง พรบ.การบริการด้านอุดมศึกษา พรบ.มาตรการป้องกันภัยพิบัติ พรบ.ว่าด้วยมาตรการพิเศษเรื่องแผ่นดินไหวขนาดใหญ่ พรบ.ว่าด้วยมาตรการพิเศษเรื่องการส่งเสริมการบริหารจัดการแผ่นดินไหวของโตเกียวและนินไก และ พรบ.ว่าด้วยมาตรการพิเศษเรื่องการส่งเสริมการบริหารจัดการแผ่นดินไหวในพื้นที่ใกล้เคียงประเทศญี่ปุ่น

สภาการบริหารจัดการภัยพิบัติกลางของญี่ปุ่น ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบ 3 หน่วยงานหลักคือ

1. รัฐบาล ประกอบด้วย

- รัฐมนตรีที่ดูแลด้านภัยพิบัติแห่งชาติ
 - คณะรัฐมนตรี
2. องค์การสาธารณะที่ได้รับมอบหมายผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย
 - ธนาคารแห่งชาติญี่ปุ่น
 - สภากาชาดญี่ปุ่น
 - NHK
 - บรรษัทการไปรษณีย์และโทรเลข ของญี่ปุ่น
 3. ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านแผ่นดินไหว
 - ผู้ว่าการรัฐ
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านการป้องกันภัยพิบัติ

เมื่อเกิดภัยพิบัติ NHK มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติ โดยรายงานที่ถูกต้องและแม่นยำ ทั้งนี้ NHK เป็นหน่วยงานด้านสื่อหน่วยงานเดียวที่ได้รับการแต่งตั้งในฐานะองค์กรสื่อสารสาธารณะมีหน้าที่รับผิดชอบการกระจายภาพและเสียงเพื่อรักษาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผ่านสถานีโทรทัศน์ 4 ช่อง (GTV, ETV, BS1, BSP) และสถานีวิทยุ 3 ช่อง (R1, R2, FM) ซึ่งสถานีโทรทัศน์และวิทยุของ NHK ทุกสถานีจะปรับผังรายการไปสู่การรายงานข่าวด่วนเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติร้ายแรง ในกรณีเกิดเหตุสึนามิครั้งร้ายแรงที่สุดของประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2554 NHK ได้รายงานข่าวตลอด 24 ชั่วโมงตลอดสัปดาห์ ทั้งที่เป็นข่าวและรายการพิเศษ โดยมีขั้นตอนการรายงานข่าวเมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว ดังนี้

- ภายใน 1 วินาทีหลังเกิดแผ่นดินไหว NHK จะประกาศเตือนภัยและรายงานข่าวไปทุกๆ ช่องของ NHK โดยทำเป็นข่าวแทรก (Breaking News) และภายใน 17 วินาที จะรายงานไปยังวุฒิสภา

- 30 วินาที รายงานข่าวทั่วญี่ปุ่น
- 40 วินาที กราฟฟิกขึ้นหน้าจอโทรทัศน์และโทรศัพท์มือถือ/ข่าวด่วน/รายงานข่าวเจาะประเด็น

- ภายใน 5 นาที จะประกาศการเตือนภัยสึนามิ 4 ภาษา ได้แก่ อังกฤษ จีน เกาหลี และโปรตุเกส ในส่วนของการประกาศสั่งให้ประชาชนอพยพนั้น NHK จะประกาศผ่านทางสถานีวิทยุคลื่น R2 และ TV audio sub-channel NHK สามารถเผยแพร่ข่าวสารออกไปโดยอัตโนมัติผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ในเวลาไม่กี่วินาที โดยไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการป้อนข้อมูล และสามารถรวบรวมข้อมูลจากศูนย์จับแผ่นดินไหวของ NHK ซึ่งมี 73 แห่งทั่วประเทศได้ภายในเวลา 1 นาที

ซึ่งถ้า JMA ไม่ได้ประกาศเตือนแผ่นดินไหว NHK ก็สามารถประกาศเตือนแผ่นดินไหวได้เอง โดยจะออกข่าวในลักษณะเตือนว่าจะเกิดแผ่นดินไหว แต่จะไม่ประกาศว่าแผ่นดินไหวมีความรุนแรงเท่าใด หลังจากประกาศเตือนไปแล้วใน 1 นาที 30 วินาที JMA จะประกาศความรุนแรงของ

แผ่นดินไหว และถ้าแผ่นดินไหวมีความรุนแรงในระดับ 6 ขึ้นไป NHK จะระงับการออกอากาศรายการต่างๆ ทั้งหมด และรายงานข่าวแผ่นดินไหวเท่านั้น

NHK มีกล้องอัตโนมัติ 420 ตัว ตั้งอยู่ตามสถานที่สำคัญๆ ทั่วประเทศ ได้แก่ สนามบิน โรงไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์ สถานีรถไฟ เป็นต้น และมีเฮลิคอปเตอร์ 14ลำที่สถานีของ NHK 12 แห่ง ได้แก่ โอซากา ทากามัตสึ อิโรชิม่า ฟูกูโอกะ คาโกชิม่า ซัปโปโร นีอิตะ เซนได โตเกียว ชิสีโอกะ นาโกยา และโอกินาวา

หลังจากเกิดสึนามิครั้งร้ายแรงเมื่อเดือนมีนาคมปีที่แล้ว ทั้ง NHK และ JMA ได้ปรับระบบการรายงานข่าว ทั้งในเรื่องของคำพูด ภาพและสีที่ออกอากาศ สำหรับคำพูดที่ใช้ประกาศเตือนจะปรับใช้ศัพท์ “สิ่ง” อย่างเช่น Major Tsunami is coming!, Evacuate immediately!, Evacuate to save your lives! เป็นต้น นอกจากนี้ ภาพที่ออกอากาศทางหน้าจอโทรทัศน์ก็จะมีขนาดใหญ่และใช้สีเพื่อแยกแยะระดับการเตือนภัยให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

NHK เห็นความสำคัญในเรื่องการเตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติ จึงต้องรายงานข่าวที่ถูกต้องในทุกๆ ครั้งที่เกิดภัยพิบัติ NHK จะส่งปรับผังรายการ ใน 3 กรณี คือ

- 1) เมื่อมีคำประกาศเตือนแผ่นดินไหวจาก Great TOKAI
- 2) คำประกาศเตือนสึนามิขนาดใหญ่ และ
- 3) เมื่อผู้ว่าการรัฐหรือนายกเทศมนตรีร้องขอ

จากสถิติที่ผ่านมา NHK ระงับการออกอากาศรายการปกติมาแล้ว 21 ครั้งนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 เพื่อรายงานข่าวสึนามิเท่านั้น เทคโนโลยีของระบบการกระจายเสียงเพื่อเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน (Emergency Warning Broadcasting System (EWBS) Technology) ซึ่งญี่ปุ่นเริ่มใช้มาตั้งแต่เดือนกันยายน 2528 ในระบบอนาล็อก และตั้งแต่เดือนธันวาคม 2546 ในระบบ ดิจิทัล ISDB-T ส่วนขั้นตอนการกระจายเสียงเพื่อบรรเทาภัยพิบัติ ได้แก่การรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานไปสู่ประชาชน

การดำเนินงานของ EWBS ในญี่ปุ่น ประเภทเขตการกระจายเสียงการกระจายเสียงและภาพของสื่อ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ประกาศเตือนภัยสึนามิขนาดใหญ่ เขตการกระจายเสียงจะทั่วประเทศ การกระจายเสียงและภาพของสื่อ จะเผยแพร่ทางสถานีทั้ง 8 ของ NHK (วิทยุ/โทรทัศน์)
2. ประกาศเตือนภัยสึนามิ เขตการกระจายเสียงทั่วประเทศ หรือจังหวัดหรือเขต การกระจายเสียงและภาพของสื่อจะเผยแพร่ทางสถานีทั้ง 8 สถานีของ NHK (วิทยุ/โทรทัศน์)
3. รัฐบาลท้องถิ่นร้องขอให้รายงานข่าวภัยพิบัติ การกระจายเสียงและภาพของสื่อจะอยู่ในจังหวัด หรือ เขต ซึ่งเผยแพร่ทางสถานีโทรทัศน์ทั่วไป และวิทยุคลื่น R1, FM

One-Seg service และ EWBS NHK เริ่มให้บริการ One-Seg service ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2549 โดยเห็นว่าคนส่วนใหญ่ในญี่ปุ่นมีโทรศัพท์มือถือ เมื่อนำระบบ One-Seg service มาใช้ในการรายงาน EWBS ก็จะช่วยให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้เร็วและทุกสถานที่ (สำนักงานประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ, 2555)

บทบาทหน้าที่ของรัฐบาลญี่ปุ่นในการบริหารจัดการเมื่อเกิดภัยพิบัตินั้น พบว่า หลักการที่สำคัญที่สุดในการจัดการภัยพิบัติ คือ ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนภายใต้การบริหารจัดการที่ดี ทั้งภาครัฐ (public sector) ภาคธุรกิจเอกชน (private sector) และภาคประชาสังคม (civil society) โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในอดีต การจัดทำแผนป้องกันและจัดการบนพื้นฐานของเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ผ่านมา ทั้งนี้ การคาดหวังว่ารัฐหรือหน่วยงานของรัฐจะสามารถเข้ามาช่วยเหลือตนอย่างทันท่วงทีขณะเกิดภัยพิบัตินั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากยิ่ง ดังนั้น จึงมีคำกล่าวที่ทางหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติในญี่ปุ่นมักกล่าวแก่ประชาชนให้เตรียมพร้อมอยู่เสมอว่า “ตนต้องดูแลและรับผิดชอบชีวิตของตนก่อนเสมอ” (自分の命は自分で守

る) ทำให้เมื่อเกิดภัยพิบัติที่รุนแรง จะพบว่าญี่ปุ่นสูญเสียชีวิตประชาชนจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับระดับความรุนแรงของภัยพิบัติ เนื่องจากประชาชนจะช่วยเหลือตัวเองให้มากที่สุด โดยคาดหวังว่ารัฐจะเข้ามาช่วยในขั้นตอนการฟื้นฟูภายหลังที่ภัยพิบัติได้ผ่านพ้นไปแล้ว หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น คือ จังหวัดชิซึโอะกะ และจังหวัดเฮียวโกะ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการภัยพิบัติเป็นอย่างดี

จังหวัดชิซึโอะกะตั้งอยู่บนเกาะฮอนชู เป็นเมืองที่ตั้งของภูเขาไฟฟูจิ (Mount Fuji) ซึ่งมีความสูง 3,776 เมตรจากระดับน้ำทะเล ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเนื่องจากจังหวัดชิซึโอะกะเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเล จึงทำให้ประสบภัยพิบัติอยู่บ่อยครั้ง ภัยพิบัติที่พบบ่อย ได้แก่ สึนามิ น้ำท่วม และแผ่นดินไหวหรือเรียกว่า แผ่นดินไหวโทไก (Tokai Earthquake) ศูนย์การเตรียมความพร้อมรับมือแผ่นดินไหว จังหวัดชิซึโอะกะ (Shizuoka Prefectural Earthquake Preparedness Education Center) ที่ก่อตั้งขึ้นในเดือนเมษายน ค.ศ. 1989 เป็นสถานที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการเกิดแผ่นดินไหว และการเตรียมพร้อมรับมือกับการเกิดแผ่นดินไหวเพื่อลดการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างไม่สามารถคาดการณ์ได้ โดยมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครและประชาชนทั่วไป ในการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเมื่อเกิดภัย มีการสร้างห้องจำลองการเกิดแผ่นดินไหวแบบเสมือนจริง พิพิธภัณฑ์น้ำท่วม “คาวานาบิ” เทศบาลเมืองชิซึโอะกะ (Shizuoka Municipal Flood Control Museum “Kawanabi”) พิพิธภัณฑ์น้ำท่วมแห่งนี้ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองชิซึโอะกะ เป็นสถานที่จัดแสดงและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการป้องกันการเกิดน้ำท่วม โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์การเกิดน้ำท่วมในอดีต การจัดตั้งพิพิธภัณฑ์นั้นก็เพื่อให้ประชาชนตระหนักและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับระบบจัดการน้ำอย่างถูกต้อง เป็นการเรียนรู้จากคนรุ่นหนึ่งถ่ายทอดไปสู่คนอีกรุ่น

หนึ่ง “คานาวาบิ” (Kawanabi) มาจากคำว่า 学び - manabi หมายถึงการเรียนรู้ และ 川 - kawa หมายถึงแม่น้ำ เมื่อนำมารวมกันจึงหมายถึง “การเรียนรู้จากสายน้ำผ่านประสบการณ์ในอดีต”

จังหวัดเฮียวโกะ ตั้งอยู่ด้านตะวันออกเฉียงใต้ของเกาะฮอนชู มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับหุบเขา เมืองหลักของจังหวัดคือเมืองโกเบ มีความสำคัญคือเป็นเมืองท่า มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก เคยประสบกับแผ่นดินไหวที่รุนแรงที่สุดที่ชื่อว่า แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ฮันชิน - อะวาจิ (The Great Hanshin Awaji Earthquake สถาบันลดโอกาสเกิดภัยพิบัติและฟื้นฟูเหยี่ยวยามมนุษยชาติ (Disaster Reduction and Human Renovation Institution - DRI) ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองโกเบ เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ภัยพิบัติแผ่นดินไหว สถาบันแห่งนี้ยังเปิดหลักสูตรการอบรมในด้านการจัดการภัยพิบัติ และจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ที่แสดงเรื่องราว ภาพ สื่อวิทัศน์ และของใช้ที่เสียหายจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว มีการวิจัยเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการลดภัยพิบัติ และการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านการลดภัยพิบัติ การเก็บรวบรวมและรักษาเอกสารต้นฉบับและวัสดุ ความช่วยเหลือจากสำนักงานใหญ่ในการตอบสนองต่อภัยพิบัติ การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการภัยพิบัติ การแลกเปลี่ยนและเครือข่าย เป็นต้น

หน่วยงานในระดับจังหวัดนี้ ทางจังหวัดได้มีการคาดการณ์ว่าจะเกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในอนาคตอย่างแน่นอน จึงจัดเตรียมทั้งแผนรับมือกับแผ่นดินไหว และคลื่นยักษ์สึนามิไว้ ทั้งนี้ ก็ยังบรรจุแผนรับมือกับภัยพิบัติประเภทอื่นด้วย นั่นคือ มาตรการรับมือกับวิกฤตโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ (nuclear disaster countermeasures) และมาตรการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ (infectious diseases countermeasures) โดยทางจังหวัดจะเตรียมการในส่วนของตนให้พร้อมทั้งด้านสิ่งของที่เป็นจำเป็น ระบบการสื่อสาร ระบบสาธารณสุขที่จำเป็น และด้านบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนด้านการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นอย่างดี รวมถึงการรับสมัครและจัดการอาสาสมัครที่เป็นระบบชัดเจน หากความรุนแรงของภัยพิบัติเกินกว่าที่ทางจังหวัดจะรับมือได้เพียงลำพังแล้ว จังหวัดที่มีอาณาเขตอยู่รอบด้านจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ จะมีการตกลงกันไว้ก่อนล่วงหน้า และหากเกินกว่าที่จังหวัดในภูมิภาคนั้นทั้งหมดจะรับมือได้ ทางรัฐบาลกลางจะเข้ามาช่วยโดยตรงอีกที

ในด้านการมีส่วนร่วมและความร่วมมือจากภาคเอกชนนั้น จะมีการสร้างเครือข่ายป้องกันภัยพิบัติจากภาคส่วนต่างๆ ซึ่งเป็นการดึงเอากลุ่มต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุในตำบล กลุ่มวัยรุ่น ชุมชนแม่บ้าน ชุมชนดนตรีและวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มผู้สนใจการเมืองท้องถิ่น ตลอดจนอาสาสมัครป้องกันภัยชุมชน มารวมกัน สร้างกลุ่มที่เรียกว่า “กลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคมในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในท้องถิ่น หรือ เรียกสั้นๆ ว่า โบโคมิ (BOKOMI)” ข้อดีที่จะได้รับจากการรวมกลุ่มเช่นนี้ คือ เมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น การแจ้งข้อมูลข่าวสารจากสมาชิกในกลุ่มต่างๆ ข้างต้น จะทำให้ทางการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเชื่อถือได้ ทำให้การช่วยเหลือในช่วงประสบภัยเป็นไปโดยความเรียบร้อย

2. ประเทศเนเธอร์แลนด์

กรณีประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า ได้มีการตราพระราชบัญญัติเกี่ยวกับภัยพิบัติ (Disaster Act) เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1985 โดยได้ให้นิยามคำว่า “ภัยพิบัติ” (Disaster) ว่าหมายถึง “เหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพอนามัยของประชากรจำนวนมาก หรือ เป็นเหตุให้เกิดอันตราย/ความสูญเสียอย่างรุนแรงต่อทรัพย์สินต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งในการบริหารจัดการนั้น ต้องการความพยายามแบบประสานงานและความเชี่ยวชาญหลายประเภท” สำหรับการบริหารจัดการภัยพิบัติต่าง ๆ ในระยะแรกนั้น พบว่า ยังอิงอยู่กับความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน หรือ หน่วยปฏิบัติการด้านอค์คิภัยเป็นหลัก หรือ อาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานด้านอค์คิภัย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการจัดวางระบบและวางแผนการรับมือกับภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ รวมถึงอุทกภัย

สำหรับด้านโครงสร้างการบริหารจัดการภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน/ภาวะวิกฤต พบว่ามีโครงสร้างที่ครอบคลุมทั้ง 3 ระดับ ที่มีความเชื่อมโยงกัน ตั้งแต่ระดับประเทศ หรือ รัฐส่วนกลาง ไปจนถึง ระดับภูมิภาค ระดับจังหวัด และ ระดับท้องถิ่น ดังนี้คือ

- 1) ระดับประเทศผ่านกระทรวงต่าง ๆ
- 2) ระดับจังหวัด ผ่านสำนักงานจังหวัด
- 3) ระดับท้องถิ่น หรือรัฐบาลท้องถิ่น ผ่านทางหน่วยงานท้องถิ่น หรือ เทศบาล/เมือง

โดยในแต่ละระดับ จะมีกลไกประสานการทำงานที่สำคัญ ที่เรียกว่า “ศูนย์ประสานงาน” (Coordination Center) ซึ่งในระดับประเทศ เรียกว่า “ศูนย์ประสานงานระดับชาติ” (National Coordination Center) ระดับจังหวัด เรียกว่า “ศูนย์ประสานงานระดับจังหวัดของแต่ละจังหวัด” (Provincial Coordination Center) และในระดับท้องถิ่น/เทศบาล/เมืองต่าง ๆ เรียกว่า “ศูนย์ประสานงานระดับท้องถิ่น” (Local Coordination Center) โดยที่ในระดับระหว่างจังหวัด และระดับท้องถิ่นหรือเทศบาล/เมือง นั้น ก็ยังมีกลไกการทำงานที่เชื่อมโยง 2 ระดับนี้เข้าด้วยกันอีกด้วย โดยเรียกว่า “ศูนย์ประสานงานการทำงานระดับภาค” (Regional Coordination Center) สำหรับในระดับท้องถิ่น หรือ ระดับเมือง/เทศบาล นั้น พบว่า เป็นระดับที่ได้รับการให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน/ชุมชนต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้อง/คล้ายคลึงกับแนวคิด/แนวทางการบริหารจัดการภัยพิบัติของกรณีประเทศญี่ปุ่น และประเทศสหรัฐอเมริกาที่ให้ความสำคัญกับ “ชุมชน” หรือ “ท้องถิ่น” เป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจริง เมื่อเกิดเหตุการณ์อุทกภัยขึ้น หรือ กรณีการเกิดอุทกภัยที่รุนแรง พบว่า ยังคงมีปัญหาด้านข้อมูล หรือ มีความไม่สอดคล้องกันด้านระบบข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในเรื่องการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง (เช่นเดียวกับกรณีของประเทศไทย) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ของประเทศ เมื่อปีค.ศ. 1995 นั้น ก็พบว่า รัฐบาลเนเธอร์แลนด์ก็ไม่สามารถตัดสินใจได้เช่นกันว่าควรจะมีการอพยพประชาชนออกจากพื้นที่ประสบภัย/พื้นที่ ๆ ได้รับผลกระทบหรือไม่ เพราะไม่ได้มีการจัดทำแผนการอพยพรองรับไว้

ล่วงหน้า ประกอบกับประชาชนเองก็ไม่ต้องการอพยพออกจากบ้านพัก/ที่อยู่อาศัย/ไร่นาของตนเอง ทั้งนี้ เนื่องจาก การอพยพออกมาจากพื้นที่ ทำให้มีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ค่อนข้างสูง

สำหรับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งสำคัญของประเทศที่เกิดขึ้นในช่วงค.ศ. 1993 และ 1995 นั้น พบว่า สาเหตุสำคัญของน้ำท่วมทั้งสองครั้งเกิดขึ้นจากภาวะฝนตกหนัก ทางภาคเหนือของประเทศฝรั่งเศส และบริเวณเทือกเขาของประเทศเบลเยียม (the Belgian Ardennes) ทำให้น้ำในแม่น้ำสูงชันอย่างรวดเร็ว ประกอบกับคันกั้นน้ำในบางแห่งไม่แข็งแรง ทำให้มีน้ำรั่วไหลเข้ามาในจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยเฉพาะเมืองลิมเบิร์ก (Limburg) นอกจากนี้ การที่น้ำท่วมสูงกว่าปกติ ยังเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดแรงกดดันทางประชากร หรือ มีความหนาแน่นของการตั้งถิ่นฐาน การใช้ที่ดินที่ถูกเปลี่ยนเป็นแหล่งอุตสาหกรรม แหล่งที่พักอาศัยจำนวนมาก ทำให้พื้นที่รับน้ำขนาดใหญ่ (floodplains) ที่เคยมีอยู่ลดลงไปอย่างเห็นได้ชัดเจน นอกจากนี้ แต่ละพื้นที่/เขตการปกครอง ก็มีมาตรการต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในการบริหารจัดการน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดทำคันกั้นน้ำ ที่ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เพราะเป็นลักษณะต่างคนต่างทำในแต่ละเมือง แต่ละท้องถิ่น ทำให้ระดับน้ำสูงชัน ประกอบกับคันกั้นน้ำบางส่วนไม่ค่อยแข็งแรง หรือ อาจจะไม่สามารถต้านทานแรงดันของน้ำที่เพิ่มสูงขึ้นได้ หรือ อาจทำให้คันกั้นน้ำพังได้ ซึ่งจะทำให้พื้นที่ปลายน้ำได้รับผลกระทบอย่างค่อนข้างรุนแรงกว่าที่ควรจะเป็น เป็นต้นสำหรับสิ่งที่เกี่ยวข้อง/ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานต่าง ๆ มีความกังวลมากที่สุด ก็คือ ระดับน้ำที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว และ ความกังวลว่าคันกั้นน้ำจะพัง นำไปสู่ความยากลำบากในการตัดสินใจว่าควรจะมีการอพยพประชาชน สัตว์เลี้ยง (โดยเฉพาะประชากรวัว – Cattle Population) ฯลฯ หรือไม่ แต่สำหรับในครั้งแรก หรือ กรณีเหตุการณ์ใน ค.ศ. 1993 นั้น พบว่า น้ำท่วมไม่นาน หรือท่วมอยู่ประมาณ 8-10 วันเท่านั้น แต่ก็เกิดความเสียหายมากพอสมควรสำหรับปี ค.ศ. 1995 น้ำท่วมค่อนข้างนาน และ ระดับน้ำสูงกว่า ค.ศ. 1993 และน้ำท่วมในพื้นที่เดิม คือ เมืองลิมเบิร์ก และในพื้นที่อีก 6 จังหวัด และ ยังคงมีความเสี่ยงที่คันกั้นน้ำจะพัง จึงจำเป็นต้องอพยพประชาชนประมาณ 250,000 คน และ ประชากรวัวอีกเป็นจำนวนมหาศาล ออกมาพร้อมกันด้วย

อย่างไรก็ตาม ต่อมา พบว่าประเทศเนเธอร์แลนด์ได้มีการจัดทำโครงสร้างต่าง ๆ รองรับ และได้มีการสร้างแนวป้องกันน้ำทะเล สำหรับบ้านเรือนของประชาชน ก็มีการปรับโครงสร้างให้สามารถรองรับการอยู่กับน้ำ หรือ สามารถปรับเปลี่ยนเป็นบ้านลอยน้ำได้ เป็นต้นสำหรับกรณีการรับความช่วยเหลือจากประเทศต่าง ๆ กรณีที่ได้รับผลกระทบหรือเกิดภัยพิบัติอย่างรุนแรง ที่อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้เองอย่างทันท่วงทีนั้น พบว่า ประเทศเนเธอร์แลนด์ก็ได้มีการศึกษา วิเคราะห์ กฎระเบียบ/กฎหมายต่าง ๆ และ มีการเสนอปรับแก้กฎหมาย/กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นปัญหา-อุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการรับความช่วยเหลือจากประชาคมนานาชาติหรือจากต่างประเทศ โดยเฉพาะด้านทีมกู้ชีพ/กู้ภัย อาหารเครื่องมือ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นนอกจากนี้ ประเทศเนเธอร์แลนด์ ยังคงให้ความสำคัญกับการเตรียมการ/เตรียมความพร้อม การให้ความรู้/การสร้าง ความเข้าใจ/ความตระหนักให้กับประชาชน ด้วยเช่นเดียวกัน

3. ประเทศสหรัฐอเมริกา

จากการศึกษาแนวทางการสื่อสารระหว่างองค์กรในการจัดการวิกฤตของประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวคือสำหรับหน่วยงานที่มีความสำคัญ หรือ มีบทบาทหน้าที่-ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับประเทศ คือ หน่วยงานที่มีชื่อว่า “หน่วยงานการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินของรัฐบาลกลาง” หรือ FEMA (Federal Emergency Management Agency) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ (Department of Homeland Security)

สำหรับด้านการช่วยเหลือในการกู้ชีพ/กู้ภัยและฟื้นฟู พบว่า จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นของหน่วยการปกครอง กล่าวคือ หน่วยงานแรกที่มีหน้าที่หรือภารกิจ-ความรับผิดชอบโดยตรง และ/หรือ เป็นลำดับแรกในการจัดการเกี่ยวกับเรื่อง ภัยพิบัติ ก็คือ หน่วยงานการปกครองระดับท้องถิ่น ซึ่งมีส่วนงานหรือการบริการที่เรียกว่า การบริการกรณีฉุกเฉิน/เร่งด่วน (Emergency Service) อย่างไรก็ตาม ถ้าภัยพิบัติ มีระดับหรือขีดขั้นความรุนแรงที่สูงมากก็สามารถขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานเทศบาลหรือหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นใกล้เคียง หรือ มลรัฐใกล้เคียง ได้อีกด้วย นอกจากนี้ กรณีที่ภัยพิบัติมีความรุนแรงมาก หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมหรือความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงานปกครองระดับท้องถิ่น และ/หรือ มลรัฐใกล้เคียง ก็ยังสามารถขอความช่วยเหลือโดยตรงได้จากรัฐบาลกลางเพิ่มอีกช่องทางหนึ่งด้วย ซึ่งรัฐบาลกลางมีหน่วยงานที่เรียกว่า “กองทุนบรรเทาทุกข์ด้านภัยพิบัติของประธานาธิบดี” (The President’s Disaster Relief Fund) แต่ทั้งนี้จะต้องมีการประกาศเป็นเขตภัยพิบัติ จึงจะสามารถดำเนินการขอรับความช่วยเหลือดังกล่าวได้ ซึ่งโดยปกติมีกระบวนการ/ขั้นตอนการบริหารจัดการภัยพิบัติ ดังต่อไปนี้

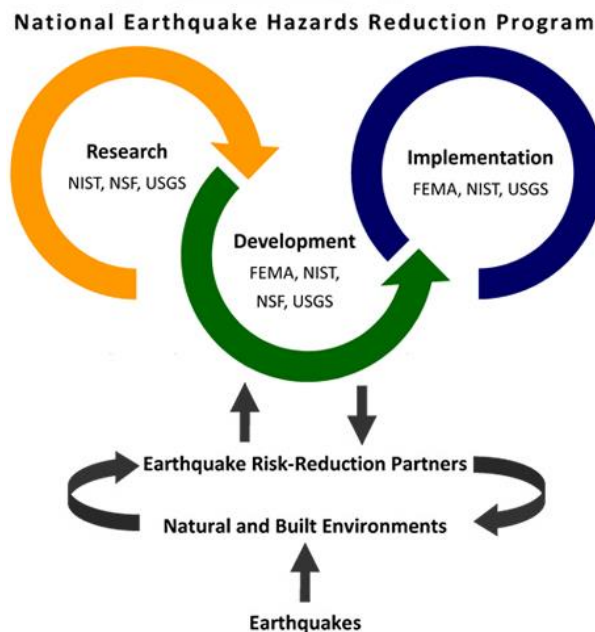
1. การตอบสนองของรัฐบาลท้องถิ่น (Local Government Response) เป็นความสำคัญลำดับแรก และสามารถเสริมบทบาทโดยชุมชนใกล้เคียง และองค์กรอาสาสมัครต่าง ๆ ได้ ถ้าเกินกำลังหรือภัยพิบัติทำให้เกิดภาระหนักเกินไปต่อท้องถิ่น ก็สามารถขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลได้
2. การตอบสนองของมลรัฐ (State Response) พร้อมด้วย การระดมทรัพยากรต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ รวมทั้งหน่วยงานด้านการเฝ้าระวังภัยที่เรียกว่า “The National Guard”
3. การประเมินความเสียหาย (Damage Assessment) ดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่น มลรัฐ และรัฐบาลกลาง รวมถึงองค์กรอาสาสมัครต่าง ๆ ร่วมกันประเมินความสูญเสีย/ความเสียหาย และ ความต้องการในการฟื้นฟู/บูรณะ/เยียวยา
4. การประกาศเป็นเขตภัยพิบัติ (A Major Disaster Declaration) ดำเนินการโดยผู้ว่าการรัฐ บนพื้นฐานของการประเมินความเสียหาย และมีข้อตกลงหรือความเห็นพ้องร่วมกันว่า จำเป็นจะต้องใช้สิทธิประโยชน์และทรัพยากรต่าง ๆ ของกองทุนของรัฐในการทำการฟื้นฟู/บูรณะ/เยียวยาในระยะยาว



Figure 1. Four Phases of Emergency Management (NEHRP 2009)

รูปภาพที่ 8 กระบวนการจัดการต่อภัยพิบัติโดย FEMA

ภาพกระบวนการจัดการต่อภัยพิบัติจัดทำโดย FEMA ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการจัดการภัยพิบัติทุกประเภทมีเครือข่ายในทุกรัฐและมีความร่วมมือของคนในชุมชนด้วย อย่างไรก็ตาม แนวทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ นั้น FEMA จะไม่สื่อสารเมื่อเวลาหรือระยะวิกฤตยังมีใช้บทบาทของตน องค์กรของประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนจึงไม่ทับซ้อนกัน แม้ว่าจะเป็นการทำงานในพื้นที่เดียวกัน แต่ระยะของวิกฤตหรือภัยพิบัติจะเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารถึงสาธารณชนต่างกัน เช่น การจัดการภัยพิบัติแผ่นดินไหว ดังภาพ



รูปภาพที่ 9 แผนภาพการจัดการภัยพิบัติแผ่นดินไหวโดย FEMA

ในสถานการณ์แผ่นดินไหวเพื่อเป็นการป้องกัน บรรเทาและลดการสูญเสีย หน่วยงานราชการ FEMA ซึ่งเป็นองค์กรหลักได้ร่วมมือกัน 4 องค์กร ได้แก่

1. FEMA
2. The National Institute of Standards and Technology (NIST)
3. The National Science Foundation (NSF)
4. The U.S. Geological Survey (USGS).

ซึ่งทั้ง 4 องค์กรนี้ จะมีความเชี่ยวชาญคนละด้าน การทำงานเช่นนี้ จะทำให้มีการส่งต่อข้อมูล และการทำงานโดยไม่ทับซ้อน กล่าวคือ

1. ขั้นตอนการวิจัย คือ องค์กรที่ดูแลด้านข่าวสาร และการสำรวจธรณีวิทยา
2. ขั้นพัฒนา และเตรียมความพร้อม คือ ทั้ง 4 องค์กร
3. ขั้นใช้จริง คือ FEMA, ข่าวสาร และ สำรวจธรณี

การเตรียมรับมือกับน้ำท่วมของประเทศอเมริกา

1. ฟังวิทยุหรือโทรทัศน์เพื่อติดตามข่าวสาร
2. หากทราบว่ามือน้ำท่วมให้ย้ายสิ่งของชั้นที่สูงโดยไม่ต้องรอคำสั่งการจากทางการ
3. ปิดสวิตซ์สาธารณูปโภค ตัดการเชื่อมต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า และห้ามสัมผัสอุปกรณ์ไฟฟ้าหากตัวเปียกหรือยืนอยู่ในน้ำ
4. อย่าเดินผ่านน้ำที่ไหลแรงเพราะอาจจะเป็นอันตราย แต่ถ้าจะต้องเดินผ่านน้ำให้ใช้ไม้ในการค้ำยันในการเดิน
5. อย่าขับรถผ่านในพื้นที่ที่มีน้ำท่วมสูง เพราะอาจทำให้ไม่ปลอดภัย
6. อย่าพักผ่อนหรือจอตกรถใกล้แม่น้ำหรือลำธาร

อย่างไรก็ตาม ตามการเตรียมรับมือภัยพิบัติตามแนวทางประชาสัมพันธ์ของ FEMA หรือ องค์กร ของสหรัฐอเมริกา การให้ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านทางสื่อต่าง ๆ นั้น มิใช่ข้อมูลขององค์กร หรือ ผู้บริหารองค์กร แต่หากเป็น วิธีการเตรียมตัวรับภัยต่างๆที่จะเกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ ถือเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน ดังรายละเอียด ดังนี้

ความรู้ภัยพิบัติทุกประเภท คือ

1. การคำนึงถึงความปลอดภัยต้องคำนึงถึงสถานที่พักพิงและการอพยพด้วย
2. ทุกครอบครัวต้องจัดทำ แผนการสื่อสารคนในครอบครัว ในช่วงเวลาที่ประสบภัยพิบัติ
3. จัดทำอุปกรณ์หา เตรียมพร้อมอุปกรณ์ยังชีพ ฉุกฉินสำหรับทุกภัยพิบัติ
4. เรียนรู้สัญญาณต่างๆของสัญญาณฉุกฉิน และแผนฉุกฉินในพื้นที่เพื่อการหาที่พักพิง และการอพยพเมื่อจำเป็น เบอร์โทรศัพท์ หรือ ช่องทางการสื่อสาร การติดต่อหน่วยงานต่างๆ
5. เมื่อเข้าสู่ระยะฟื้นฟูการเยียวยาทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ

4. ประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียมีผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์น้ำท่วมจำนวน 2 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มีนาคม 2555) เมื่อเทียบกับประเทศไทยที่เกิดน้ำท่วมล่าสุดในปี 2554 มีผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์น้ำท่วมจำนวน 813 ราย จะเห็นได้ว่าประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีขนาดใหญ่กว่าประเทศไทยแต่เมื่อเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติจะเห็นว่าประเทศออสเตรเลียมีผู้เสียชีวิตน้อยกว่าประเทศไทย เพราะประเทศออสเตรเลียมีวิธีการเตรียมรับมือโดยหลักการสื่อสารของประเทศออสเตรเลีย คือ

1. ติดตามสัญญาณเตือนภัยน้ำท่วม
2. หลีกเลี่ยงการเข้าไปที่น้ำท่วม นอกจากมีความจำเป็น และไม่ประมาทกับน้ำท่วม
3. ถ้ามีการแจ้งเตือนให้อพยพควรปฏิบัติดังนี้
 - ฟังและเผื่อดูรายงานสถานการณ์น้ำท่วม
 - ทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - ปิดน้ำ ปิดไฟฟ้า และปิดแก๊ส และใช้โทรศัพท์มือถือในการสื่อสาร
 - วางกระสอบทรายในโถชักโครก และท่อระบายน้ำในห้องน้ำ เพื่อป้องกันการไหลกลับของน้ำเสีย
 - ล้อกลับบ้านและอพยพไปในเส้นทางตามคำแนะนำ และนำสัตว์เลี้ยงออกมาด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษาการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤติของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ในช่วงเดือนกันยายน 2551 มีข่าวต่างประเทศระบุว่ามียาเด็กทารกล้มป่วยและเสียชีวิต เนื่องจากการบริโภคนมที่ผลิตโดยบริษัท “ซานลู่ กรุ๊ป” ของประเทศจีน ที่มีสาร “เมลามีน” ปปลอมปนอยู่ในนม ทำให้เด็กทารกเกิดเป็นนิ่ว ข่านี่แพร่ไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความวิตกกังวลว่านมและอาหารที่มีส่วนผสมของนมที่เลี้ยงทารกและเด็ก จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือไม่ ซึ่งจัดเป็นภาวะวิกฤติที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบ คือ ออย. ต้องสื่อสารให้ประชาชน สื่อมวลชนมีความเข้าใจ และไม่ตื่นตกใจ สื่อสารความเสี่ยงกรณีนี้เพิ่งเกิดขึ้น และอยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป จึงมีการศึกษาว่าการดำเนินการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามหลักการสื่อสารความเสี่ยงอย่างไรพบว่า

1. ออย. มีการตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง และการปรึกษาหารือกับนักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง ในขั้นตอนนี้มีการสื่อสารความเสี่ยงเฉพาะในกลุ่มนักวิชาการและเจ้าหน้าที่รัฐในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลหลักที่ได้คือ มีการจงใจใส่เมลามีนลงในนมที่ผลิตโดยบริษัทซานลู่ กรุ๊ปประเทศจีน จริง เพื่อเพิ่มปริมาณไนโตรเจน และทำให้เด็กทารกป่วย

- และเสียชีวิตจากนิวโรซิง และนมที่ผลิตโดยบริษัทนี้ได้ส่งจำหน่ายไปหลายประเทศ ส่วนความเป็นพิษของเมลามีนอยู่ในระดับต่ำ
2. การกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง และการสื่อสารความเสี่ยง อย. รายงานข้อมูลต่อกระทรวงสาธารณสุขและมีการประชุมผู้เกี่ยวข้อง กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง โดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการอายัดนมและผลิตภัณฑ์นมรวมทั้งอาหารที่มีนมเป็นส่วนประกอบ ที่มีการนำเข้าจากประเทศจีน ให้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ต้องมีผลวิเคราะห์หาเมลามีนก่อน ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่มีการนำเข้ามาก่อนแล้ว และมีความเสี่ยงว่าจะมีการปนเปื้อนเมลามีน โดยขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการ ขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการเฝ้าระวังและเข้มงวดการนำเข้าทางชายแดนในด้านการสื่อสารความเสี่ยง มีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบการสื่อสาร เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการสื่อสารกับประชาชนและสื่อมวลชน โดยผู้ให้ข้อมูลจะมีเพียงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เลขาธิการฯ และรองเลขาธิการฯ ที่รับผิดชอบภารกิจกำกับดูแลด้านผลิตภัณฑ์อาหารเท่านั้น และมีการจัดการแถลงข่าวทันทีเมื่อได้ข้อมูลที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของข้อมูลวิชาการ สถานการณ์ในต่างประเทศ และมาตรการการจัดการความเสี่ยง ข้อความสำคัญในการสื่อสารได้ถูกกำหนดโดยผู้บริหารอย่างชัดเจน และให้มีการสื่อสารข้อความในทุกครั้ง คือ อย. ใช้มาตรการเข้มงวดในการคุ้มครองผู้บริโภคในกรณีพบเมลามีนปนเปื้อนเกินเกณฑ์ความปลอดภัย ขอให้ผู้บริโภคมั่นใจ และเสริมด้วยการเปลี่ยนวิกฤติเป็นโอกาสโดยเชิญชวนให้เลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ปลอดภัยและเป็นประโยชน์กับทารก นอกจากนี้ยังมีการให้ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม เพื่อเปิดให้มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งจะช่วยลดความวิตกกังวลของประชาชนได้
 3. การตั้งวอร์รูม ติดตามสถานการณ์ เพื่อให้มีข้อมูลตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ให้เกิดช่องว่างการสื่อสาร สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค ข้อมูลจากการติดตามสถานการณ์จะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างรวดเร็วและไม่ปิดบัง เป็นการสื่อสารที่โปร่งใสและชัดเจน การติดตามสถานการณ์ยังมีส่วนช่วยให้มีข้อมูลปรับการจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพด้วย
 4. การกำหนดมาตรการทางกฎหมายและการสื่อสารมาตรการที่กำหนดต่อประชาชน การกำหนดมาตรการทางกฎหมายเป็นการจัดการความเสี่ยงที่มีความสำคัญและมีประสิทธิภาพ แต่มักต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการพอสมควร จึงเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการได้ช้ากว่ามาตรการอื่น ซึ่งต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับสื่อมวลชนและประชาชนถึงเหตุผลการดำเนินการที่ไม่สามารถทำให้มีผลออกมาได้ทันที เมื่อได้มาตรการทางกฎหมายที่กำหนด คือห้ามนำเข้าผลิตภัณฑ์นม และผลิตภัณฑ์อาหารที่มีนมเป็นส่วนประกอบ ที่มีการปนเปื้อนสารเมลามีนเกินกว่าปริมาณที่กำหนด การกำหนดค่าปริมาณความปลอดภัยเมลามีนในอาหารเป็นไปตามหลักการสากล ที่เมลามีนมีโอกาสปนเปื้อนเข้ามาในอาหารได้โดยไม่ใช่จากการปลอมปนเช่นในกรณีนมจากบริษัทซานลู

กรุป ค่าความปลอดภัยที่กำหนด คือคนมผงมีเมลามีนปนเปื้อนได้ไม่เกิน 1 ส่วนต่ออาหาร ล้านส่วน หรือเมลามีน 1 มิลลิกรัมต่ออาหาร 1 กิโลกรัม หรือหากเป็นอาหารที่มีนมเป็นส่วนประกอบให้พบเมลามีนได้ไม่เกิน 2.5 ส่วน ในล้านส่วน การสื่อสารกับประชาชนต้องใช้การเปรียบเทียบที่เข้าใจง่าย ซึ่งในกรณีนี้ใช้การคิดเทียบปริมาณค่าปนเปื้อนที่ร่างกายรับได้ต่อวันโดยไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ หรือ Tolerable Daily Intake (TDI) ที่สหภาพยุโรปกำหนดไว้ที่ 0.50 มิลลิกรัม ต่อน้ำหนักตัว 1 กิโลกรัม ออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น เด็กน้ำหนักตัว 20 กิโลกรัม ต้องดื่มนมถึงวันละ 40 ก่อ่ง จึงจะได้รับอันตรายจากนมที่มีเมลามีนปนเปื้อนในปริมาณไม่เกิน 1 มิลลิกรัมต่ออาหาร 1 กิโลกรัม เป็นต้น

กรณีศึกษาเรื่องการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009

การศึกษาเรื่องการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 พบว่ามีการตั้งคณะทำงานเพื่อการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล และคณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีหน้าที่เรียงเนื้อหาและข้อมูลที่เป็นวิชาการให้เป็นข้อความ หรือเนื้อหาที่สามารถสื่อสารให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างง่าย ๆ และกำหนดสื่อและช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานนอกจากวัตถุประสงค์เรื่องความรวดเร็ว ในการตัดสินใจและการดำเนินงานแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เผยแพร่ออกไป

การสื่อสารจากกระทรวงสาธารณสุขไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อมุ่งวัตถุประสงค์ให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องการป้องกันและดูแลตนเองจากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) แหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งสาร

กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรที่มีบทบาทภารกิจในการดูแลเรื่องสุขภาพ ป้องกันและรักษาโรคให้กับประชาชนมีหน่วยงานหลักประกอบด้วย กรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลเรื่องการระบาด กรมวิทยาศาสตร์ การแพทย์มีหน้าที่ดูแลตรวจสอบและศึกษาลักษณะทางวิทยาศาสตร์ของโรค กรมการแพทย์ดูแลเรื่องการรักษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รับผิดชอบ การพัฒนาศักยภาพประชาชน โดยเฉพาะอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อให้เป็นกำลังหลักในการลงพื้นที่เคาะประตูบ้านให้ความรู้กับประชาชน

2) เนื้อหาของสาร

เนื้อหาของสารที่ถูกนำเสนอในระยะแรกของการระบาดจะเป็นเรื่องข้อเท็จจริง คือ สถานการณ์การระบาด จำนวนผู้ป่วย ผู้เสียชีวิต แต่เมื่อเข้าสู่ระยะต่อมา สถานการณ์การระบาดเข้าสู่ระดับ 6 ซึ่งถือว่ามีความรุนแรงมีผู้ติดเชื้อ ผู้เสียชีวิต สารที่ถูกส่งออกมาจากผู้ส่งจะเป็นสาร ประเภทข้อคิดเห็น โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน จะเป็นการแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์สถานการณ์ของผู้เชี่ยวชาญผู้รู้ ส่วนสารที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นความรู้จะได้รับการสื่อสารผ่านสื่อเฉพาะกิจเช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ คู่มือความรู้เป็นหลัก

3) การจัดสาร

การจัดสารที่ถูกเตรียมมาอย่างดี ทั้งในเรื่องการเรียบเรียง ลำดับความ ระดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา จะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ ซึ่งในการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข กรณีโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 นั้นจากผลการวิจัยพบว่า หากเป็นเรื่องความรู้ ในการดูแลและป้องกันตนเอง กระทรวงสาธารณสุขจะนำเสนอสารที่ได้รับการวิเคราะห์จาก War room และผ่านการเรียบเรียงให้เป็นข้อความสั้นกระชับโดยคณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์คือ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” และ “ปิดปากจุก เมื่อไอจาม” โดย “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” เป็นพฤติกรรมดูแลตนเอง ป้องกันการติดเชื้อ ส่วน “ปิดปากจุกเมื่อไอ จาม” เป็นสารที่เน้นให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่แพร่เชื้อโรคแก่คนอื่นในสังคม ซึ่งเป็นสารหลักที่กระทรวงสาธารณสุขใช้ในการสื่อสารตลอดระยะเวลาของการระบาด จนถึงปัจจุบันผู้รับสาร ประชาชนทั่วไป ประชาชนกลุ่มเสี่ยงและบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารของกระทรวงสาธารณสุขจะมีความเหลื่อมซ้อนกันเป็นสองส่วนคือ

- (1) กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้รับสารโดยจากกระทรวงสาธารณสุข ที่ต้องการให้เกิดความรู้และนำมาสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดูแลและป้องกันตนเองจากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป กลุ่มเสี่ยงซึ่งหมายถึงผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้สูงอายุ เด็ก
- (2) กลุ่มเป้าหมายที่กระทรวงสาธารณสุขมุ่งพัฒนา ศักยภาพและองค์ความรู้เพื่อให้สามารถนำไปถ่ายทอดแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ประกอบด้วย อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) อาสาสมัคร แรงงานต่างด้าว (อสต.) เครือข่ายนักจัดรายการวิทยุกระจายเสียง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เครือข่ายสื่อมวลชน ทั้งนี้ การที่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจะเกิดความรู้ ความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดขึ้นหรือไม่นั้น ต้องไปพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นในอันดับถัดไป

ช่องทางข่าวสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม และสื่อใหม่

ด้วยการสื่อสารของมนุษย์มีอยู่มากมายหลายประเภทด้วยกัน การสื่อสารจึงต้องเลือกใช้สื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมกับการสื่อสาร แต่ละประเภท และในการจัดแบ่งประเภทของสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ เช่น สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อระคน และถ้าแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงเป็นเกณฑ์ ก็จะประกอบด้วย สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อประสม ในการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 มีการใช้สื่อดังนี้

- สารที่เป็นลักษณะข้อมูลข่าวสาร

เพื่อให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์การระบาดนั้นจะใช้สื่อมวลชนเป็นหลัก โดยใช้การแถลงข่าวของ War room สารที่เป็นลักษณะข้อมูลความรู้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้และพฤติกรรมสุขภาพเพื่อการดูแลและป้องกันตนเอง จากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ใช้ผสมผสานตามความเหมาะสม คือ ใช้สื่อบุคคลคือ อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อสม. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

สำหรับการให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ โดยมีสื่อประกอบการสอนคือ ภาพพลิกพร้อมกับการใช้แผ่นพับ แผ่นปลิว คู่มือความรู้เรื่อง โรคไข้หวัดใหญ่สำหรับประชาชน โดยเมื่อ อสม./อสต. และเจ้าหน้าที่ให้ความรู้แก่ประชาชนเสร็จแล้วก็จะมอบแผ่นปลิว แผ่นพับ ให้กับประชาชนเพื่อนำไปอ่านต่อที่บ้าน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนทำความเข้าใจ ได้ละเอียดยิ่งขึ้น สัมฤทธิ์ผล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ

ผลการศึกษาจากกรณีการระบาดของไข้หวัด 2009 พบว่า การสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข ยังขาดความน่าเชื่อถือในเรื่องเนื้อหาสาระ โดยเฉพาะในระยะแรกที่เกิดการระบาด โดยมีปัจจัยหลักคือ การขาดองค์ความรู้ที่ถูกต้องเรื่องโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ทั้งองค์ความรู้เรื่องการระบาดและความร้ายแรงของโรคส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายว่าจะเปิดเผยข้อมูลความรุนแรงหรือไม่ ทั้งนี้ องค์ความรู้ที่ไม่เพียงพอดังกล่าว เป็นผลเนื่องมาจากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่แม้ในต่างประเทศยังไม่มีรายงานชัดเจนด้วยเช่นกัน โดยผลจากการวิจัยพบว่า ในระยะแรกที่มีการระบาดในต่างประเทศ องค์การอนามัยโลกได้ตั้งชื่อว่า โรค “Swine Flu” หรือไข้หวัดใหญ่สุกรซึ่งนักวิชาการคาดการณ์โดยประมวลจากการสอบสวนโรคว่า อาจแพร่ระบาดจากสุกร ก่อนจะพบว่า เป็นไข้หวัดที่เกิดจากคนสู่คนเท่านั้น และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ชนิดเอ เอช1 เอ็น1” หรือชื่อย่อว่า “ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009”

นอกจากนี้ มีงานวิจัยของอภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (2547) ศึกษาเรื่องการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข ที่พยายามสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องมาตรการป้องกันโรค รวมถึงลดความตื่นตระหนกของประชาชนโดยการให้ข้อเท็จจริงอย่างสม่ำเสมอ

งานวิจัยของคันธรัตน์ มณีโชติ (2551) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม ซึ่งพบว่า องค์การเภสัชกรรมมีการใช้สื่อทุกสื่อในการ นำเสนอข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย และมีนโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสาร โดยยึดถือการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงเชื่อถือได้ รวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จะเห็นได้ว่า จากกรณีศึกษาทั้งหมดแม้ภาวะวิกฤตที่มีความแตกต่างกันทั้งมิติของเวลา สถานที่ และลักษณะวิกฤตที่เกิดขึ้น หากแต่ทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชน องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ จะมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเหมือนกัน นั่นก็คือ การยึดหลักของประชาชนต้องมาก่อนเหนือสิ่งอื่นใดหรือประโยชน์ ความปลอดภัยของสาธารณชน ด้วยการให้ข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง และการรับผิดชอบต่อวิกฤตที่เกิดขึ้น เป็นหัวใจในการสื่อสารส่งผลให้ประชาชนยังคงให้การยอมรับต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหาร

ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์ และรุ่งนภา พิตรปรีชา (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 ซึ่งพบว่า ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากหน่วยงานรัฐ ทำให้ความเสียหายที่เกิดขึ้นขยายวงกว้างมากกว่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะข้อมูลจากผู้นำที่ไม่มีกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ดีต่อประชาชน ทั้งนี้ในการบริหารจัดการวิกฤต หน่วยงานภาครัฐมีความขัดแย้งกันเอง ทำงานซ้ำซ้อน แม้มีการจัดตั้งหน่วยงานพิเศษและช่องทางในการสื่อสารจำนวนมาก เช่น สายด่วน แต่ก็ไม่มีประสิทธิภาพและขาดเอกภาพทำให้ประชาชนยิ่งสับสน เจ้าหน้าที่รัฐไม่ทราบหน้าที่ของตนเองชัดเจน ถือได้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่สะท้อนถึงความล้มเหลวของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของภาครัฐในภาวะวิกฤตอย่างสิ้นเชิง

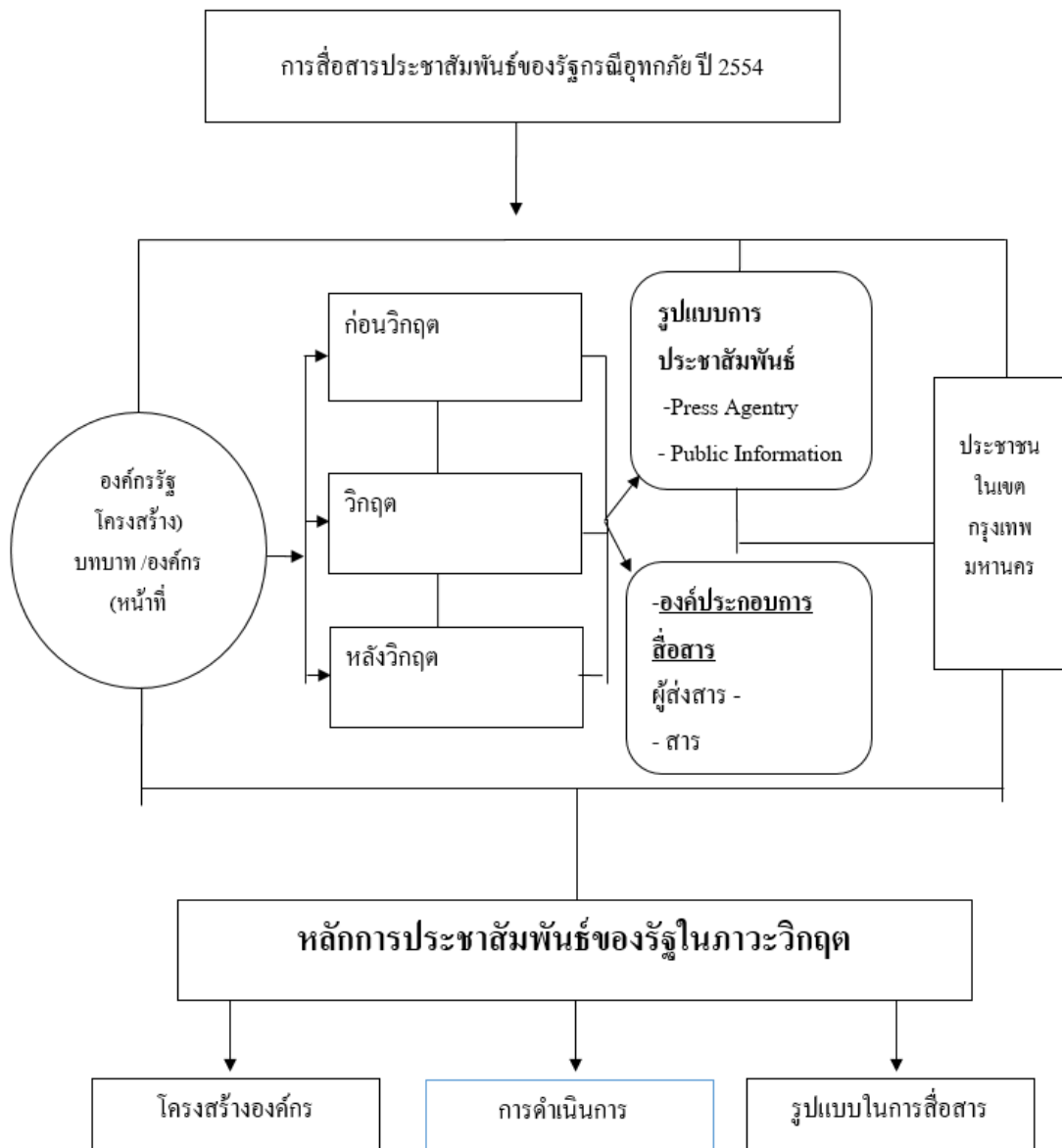
วรทัย ราวิณีจ(2556) ศึกษาเรื่อง แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้ศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียกับภาวะวิกฤต ผลการศึกษาพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏมีการจับกลุ่มกันอย่างชัดเจนระหว่างอารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวก โดยอารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดใน เหตุการณ์อุทกภัย 2554 ได้แก่ กังวลใจ กลัว และเศร้า

การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้เสียมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 กรณี นอกจากนี้ยังพบว่าในเหตุการณ์อุทกภัย 2554 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่ม “อารมณ์เชิงลบ - ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งหมายความว่า ยิ่งเปิดรับสื่อมากเท่าไรก็ยิ่งทำให้อารมณ์เลวร้ายลง

พฤกษ์ พัฒโน (2549) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า (1) กลยุทธ์ด้านการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม ได้มีการ รวบรวม ทบทวน

ปัญหาให้ความรู้แก่ประชาชน สร้างแรงจูงใจ เกิดการยอมรับและมีส่วนร่วม ผู้ส่ง สารต้องมีทักษะ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์นโยบาย สารที่นำเสนอในภาวะ ปกติ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และจุดมุ่งหมาย ในภาวะวิกฤตจะเปิดโอกาสให้ประชาชน สอบถามข้อเท็จจริง มีการชี้แจงข้อเท็จจริงในการจัดทำแผน และหามาตรการแก้ไขปัญหา การใช้สื่อมีการลงทุนน้อย มีการสื่อสารสองทาง สื่อเพื่อความใกล้ชิด และเกิดความสัมพันธ์ที่ดี สื่อที่ใช้ มากที่สุด คือ สื่อบุคคล สื่อที่ใช้ น้อยที่สุด คือ สื่อมวลชน ผู้รับสาร คือ ประชาชนทั่วไป ชุมชน กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ภาครัฐ และเอกชน กลยุทธ์ด้านการดำเนินงานการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบ ประชาชนมีส่วนร่วม มีการจัดโครงสร้างองค์การเรียบง่าย จัด แบบไม่เป็นทางการ จัดแบบเฉพาะกิจ คือ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง การจัดคนเข้างานดูจาก ประสบการณ์การทำงาน คุณวุฒิ ความ เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง กลยุทธ์การประเมินผลการสื่อสารใน กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการสื่อสารใน กระบวนการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม ปัญหาที่พบ คือ ประชาชนขาด ความเข้าใจ การไม่ทราบความต้องการแท้จริงของประชาชน ขาดคนทำงานที่มีความรู้ ความชำนาญ เฉพาะเรื่อง งบประมาณด้านการสื่อสารมีจำกัด แนวทางการปรับปรุงในการวางแผนการสื่อสาร คือ การมีส่วนร่วมจากการตอบรับของประชาชนโดยตรง แนวทางการปรับในการดำเนินการสื่อสาร นายกเทศมนตรีควรลงพื้นที่พบประชาชนด้วยตัวเองเพื่อพูดคุยทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง ควรใช้ สื่อ ทุกรูปแบบทำความเข้าใจ ควรใช้สื่อบุคคล คือ เครือข่ายผู้นำสร้างความเข้าใจในชุมชนและเพิ่ม ความถี่ในการประชาสัมพันธ์



รูปภาพที่ 10 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) 2 วิธี ได้แก่ การศึกษาเอกสาร (Documentary Analysis) ประเภทวิทยานิพนธ์และ สื่อสิ่งพิมพ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) นักวิชาการ นักวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสถานภาพองค์ความรู้และการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การสร้างหลักการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

สุภางค์ จันทวานิช (2543: 13) ระบุว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ คือการแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อม ใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลผู้ดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการศึกษาเอกสาร (Documentary Analysis) เกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร

3.1 แหล่งข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูล 2 ประเภทด้วยกันคือ

3.1.1 ข้อมูลประเภทเอกสาร

1) **งานวิทยานิพนธ์** ที่เกี่ยวกับงานวิจัยด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตระหว่างปี 2547-2557 เพื่อศึกษาสภาพการณ์การองค์ความรู้จากฐานข้อมูลเครือข่ายห้องสมุด TDC หรือ Thai Digital Collection เป็นโครงการหนึ่งของ ThaiLIS มีเป้าหมายเพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งเป็นเอกสารฉบับเต็มของ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่รวบรวมจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ รวมถึงหนังสือและรายงานการวิจัยด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของไทยที่มีอยู่ในห้องสมุดเครือข่าย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 28 ชิ้นงานที่อยู่ในขอบเขตของ ภาวะวิกฤต และ ภัยพิบัติโดยจะสังเคราะห์ด้วยกรอบแนวคิด 3 ด้าน คือ โครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร และ การดำเนินการ

2) **สื่อสิ่งพิมพ์** การเก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสาร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทางด้านสถานภาพการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์ 2 ฉบับ ในด้านบทบาทการประชาสัมพันธ์ที่ปรากฏในสื่อระหว่างเดือน กันยายน 2554 ถึง กุมภาพันธ์ 2555 คือสิ่งพิมพ์รายวันประเภทประชานิยม (Popular News paper) เป็นหนังสือพิมพ์ที่มุ่งเสนอเนื้อหาที่คนทั่วไปสนใจ

ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับอาชญากรรม อุบัติเหตุ วิกฤติภัย ความหายนะ กีฬา ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในสังคม เป็นต้น ซึ่งข่าวประเภทนี้มักจะมีคำตอบสนองแบบทันทีทันใด หนังสือพิมพ์ประเภทนี้จะรายงานข่าวตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากกว่าจะเผยแพร่ความคิดเห็นนอกจากนี้ยังเน้นการรายงานข่าวที่รวดเร็ว สด ทันต่อเหตุการณ์ ทันทอกทันใจผู้อ่าน ในการศึกษาจึงเก็บรวบรวมจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ที่มียอดขายมากที่สุดในประเทศ และสิ่งพิมพ์ประเภทเน้นคุณภาพ (Quality Newspaper) เป็น หนังสือพิมพ์ที่มุ่งเสนอเนื้อหาที่ประชาชนจำเป็นต้องรู้ โดยตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีต่อส่วนรวมและประเทศชาติ ได้แก่เนื้อหาที่เป็นปัญหาสาธารณะทางสังคม การเมืองหนังสือพิมพ์ประเภทนี้จะนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเป็นข่าว โดยบอกเล่าถึงภูมิหลังของข่าว และชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับข่าว นั้น ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ รวมไปถึงมีการเสนอความคิดเห็นในประเด็นของข่าวด้วย และจะเป็นผู้นำในการสร้างสรรค์ประชาคมดี สำหรับการศึกษานี้ เลือกศึกษาสิ่งพิมพ์รายสัปดาห์ 2 ฉบับ คือ เนชั่นสุดสัปดาห์ และ ผู้จัดการสุดสัปดาห์

3.1.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลผู้ดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสถานการณ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต การสัมภาษณ์ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรรัฐ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในองค์กรรัฐ ตัวแทนสื่อมวลชน นักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภัยพิบัติ และตัวแทนผู้นำชุมชน

ส่วนที่เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 6 ส่วน กล่าวคือ

1. ส่วนบริหารราชการส่วนกลาง

- คุณบุญสนอง สุชาติพงศ์ (อดีตโฆษกกรมชลประทาน)
- คุณสุรพงษ์ สารปะ (ผู้อำนวยการส่วนพยากรณ์อากาศกลาง สำนักพยากรณ์อากาศ และโฆษกประจำกรมอุตุนิยมวิทยา)
- ศาสตราจารย์พิเศษ ธงทอง จันทรางศุ (อดีตโฆษก ศปภ.)
- อ.ปราโมทย์ ไม้กลัด (อดีตคณะกรรมการยุทธศาสตร์เพื่อวางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (กยน.))

2. ส่วนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

- คุณเฉลิมพล โชตินุชิต (รองผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ ด้านบริหารสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร)
- คุณนิกร จำนง (อดีตผู้ประสานงานระหว่าง กทม. กับ กรมชลประทาน)

3. หน่วยงานอื่น ๆ

- ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (gistda))

4. ภาควิชาการ นักวิชาการด้านสื่อสาร

- รองศาสตราจารย์กิติมา สุรสนธิ (อาจารย์ประจำ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

5. ภาคสื่อมวลชน

- คุณประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์ (ผู้อำนวยการสถาบันอิศรา)
- คุณกาญจนา อุดมলেখกะ (ผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์รายการข่าว บริษัท สปริงนิวส์ คอร์ปอเรชั่น)

6. ภาคประชาชน

- คุณจำรัส เหมือนโพธิ์ทอง (ประธานชุมชนหมู่ 5 ทุ่งครุ เขตทุ่งครุ)
- คุณสมจอง รongแก้ว (ประธานชุมชนท่าวัง เขตพระนคร)
- คุณปิ่นทอง วงษ์สกุล (ประธานชุมชนกะตีดิน เขตธนบุรี)
- คุณสิงห์ สิงหเสนี (ประธานชุมชนพระยาสุเรนทร์ เขตคลองสามวา)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ใช้เป็นแนวทางในการสนทนา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบหรือบรรยายข้อมูลได้ละเอียดมากขึ้น (ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2547: 149) โดยมีการกำหนดคำถามล่วงหน้าและแบ่งเป็น 2 ชุด เพื่อใช้สัมภาษณ์ตามแต่ละกลุ่ม ดังนี้

3.2.1 แบบบันทึกข้อมูลเอกสาร

3.2.2 แบบสัมภาษณ์ภาครัฐ และสื่อมวลชน ข้อคำถามเพื่อให้ภาครัฐ และ สื่อมวลชน ให้ทัศนะมี ดังนี้

1. บทบาทของรัฐในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ควรทำหน้าที่อย่างไรบ้าง
2. รูปแบบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของรัฐควรเป็นอย่างไร มีความสัมพันธ์กับลักษณะของวิกฤตที่เกิดขึ้นหรือไม่
3. ท่านคิดว่ากลไกสื่อสารจากภาครัฐสู่ประชาชนน่าจะมาจากหน่วยงานที่จัดการกับปัญหานั้นๆ โดยตรง หรือหน่วยงานอิสระที่มีหน้าที่สื่อสารโดยเฉพาะ หรือมีความเห็นอื่นๆ
4. ท่านคิดว่า ผู้ที่เป็นผู้สื่อสารกับประชาชนกทม. ควรเป็นใคร
5. เมื่อเกิดภาวะวิกฤต ท่านคิดว่าข้อมูลใดที่ควรถูกสื่อสารมากที่สุด จะสื่อสารอย่างไร
6. ช่องทางการสื่อสาร ใดที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับคนกทม.
7. ภาคประชาชนควรมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างไร

3.2.3 แบบสัมภาษณ์ภาคประชาชน ข้อคำถามเพื่อให้ภาคประชาชนได้ให้ทัศนะมี ดังนี้

1. บทบาทของรัฐในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นอย่างไร
2. ท่านคิดว่า ผู้ที่เป็นผู้สื่อสารกับประชาชนกทม. ควรเป็นใคร
3. เมื่อเกิดภาวะวิกฤต ท่านคิดว่าข้อมูลใดที่ควรถูกสื่อสารมากที่สุด จะสื่อสารอย่างไร
4. ช่องทางการสื่อสาร ใดที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับคนกทม.
5. ภาคประชาชนควรมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างไร

3.3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากหลายแหล่งหลายวิธีการ เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต เพื่อนำสาระสำคัญเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต โดยศึกษาจากงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาสถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต โดยศึกษาปรากฏการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่เกิดขึ้นในอดีต จากนั้นจึงวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาข่าว แล้วสรุปสาระสำคัญ ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในกรอบความคิดของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจริงโดยมีเครื่องมือการวิจัยที่จัดทำขึ้นตามกรอบความคิดของการวิจัยในด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลผลการสัมภาษณ์ โดยการสังเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 สร้างหลักการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์แล้วไปทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และทดสอบในเบื้องต้น (Pre-test) แล้วจึงได้ทำการปรับปรุงและแก้ไข เพื่อให้มีความชัดเจนและครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัยก่อนที่นำไปเก็บข้อมูลจริง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เอกสารงานวิจัย เอกสารข่าวรายวัน เอกสารข่าวรายสัปดาห์ และบันทึกการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้ส่วนของข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอ

ร่วมกัน โดยแนวคิดเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลของ ปาริชาต สถาปิตานนท์ (2548: 87) ระบุว่า กระบวนการแสวงหาความรู้เชิงอุปนัย (induction) เป็นกระบวนการวิจัยที่เริ่มต้นจากการสังเกต ปรากฏการณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์และค้นหาข้อสรุปแล้วนำเสนอในรูปของทฤษฎี การวิเคราะห์ผลการศึกษาเรื่องการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยของรัฐใน กรุงเทพมหานคร ใช้การนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาความ อธิบายความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล แล้วสรุปผลโดยอาศัยวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาและกรอบแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารในกรณีวิกฤต และนำมาประมวลผลสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยในประเด็นสำคัญ ลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. วิเคราะห์สถานภาพองค์ความรู้ในงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์ที่ศึกษาด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต เพื่อตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 1 โดยใช้กรอบแนวคิดการศึกษาประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต
2. วิเคราะห์สถานภาพการจัดการการสื่อสารของรัฐที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งรายวันและรายสัปดาห์ เพื่อตอบคำถามนำวิจัยข้อที่ 2 โดยใช้กรอบแนวคิดการศึกษาประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต และกลยุทธ์การสื่อสาร
3. วิเคราะห์การจัดการข้อมูลข่าวสารของรัฐเพื่อศึกษาจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร และการจัดการข้อมูลข่าวสาร เพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต
4. วิเคราะห์หลักการสื่อสารเพื่อศึกษาถึงการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย ของรัฐโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อทราบถึงแม่แบบการสื่อสาร ประเด็น ช่องทางการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงปัจจัยที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร

3.6 ขอบเขตในการวิจัย

จากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และรายงานการวิจัยจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยพบว่ามีเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขตของสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันตามมิติของการศึกษา และผลกระทบที่ต่อเนื่องทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นเพื่อความชัดเจนในความเข้าใจในการศึกษา นี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดใช้รายงานสถานการณ์น้ำท่วมจากสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร เป็นเกณฑ์ในการกำหนดระยะเวลาของสถานการณ์น้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ระหว่างเดือนกันยายน 2554 ถึง กุมภาพันธ์ 2555 ดังนั้น ในการกำหนดเกณฑ์สภาวะวิกฤตอุทกภัย ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์ของระยะวิกฤต ดังต่อไปนี้

เกณฑ์กำหนดสถานการณ์น้ำท่วมในปี 2554 เพื่อใช้ในการศึกษานี้

ระยะก่อนวิกฤต คือ ก่อนเดือนกันยายน 2554- ตุลาคม 2554

ระยะวิกฤต คือ ช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2554 ถึง เดือนธันวาคม 2554

ระยะหลังวิกฤต คือ เดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2555

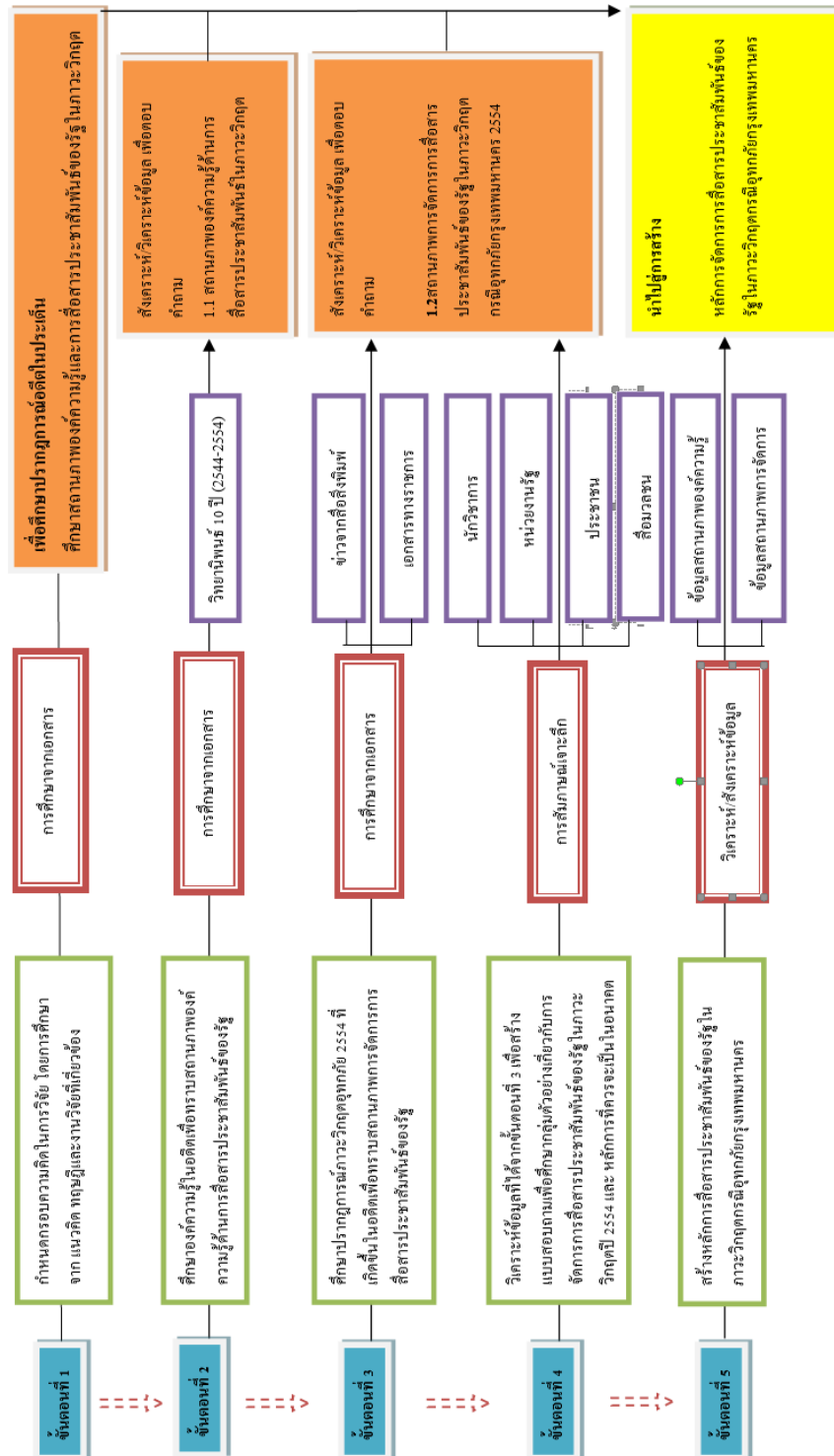
ทั้งนี้การวิเคราะห์งานวิจัยฉบับนี้อ้างอิงจากเอกสารสำคัญ ดังนี้

1. แผนปฏิบัติการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติแห่งชาติในเชิงยุทธศาสตร์พ.ศ.2553-2562 (Strategic National Action Plan (SNAP))
2. รายงานประจำปีกรมบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และสำนักการระบายน้ำ
3. รายงานข่าวจากสำนักพิมพ์ 2 ฉบับ ได้แก่ ไทยรัฐออนไลน์ และ เนชั่นสุดสัปดาห์
4. รายงานบทเรียนจากอุทกภัย ปี2554โดยคณะทำงานแก้ไขปัญหามหาอุทกภัย ด้านระเบียบกฎหมาย โครงสร้าง การจัดองค์กรและการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต
5. เว็บไซต์ทางการหน่วยงานรัฐของประเทศไทย และต่างประเทศ

3.7 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากรัฐบาลไม่มีศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกันทุกหน่วยงาน ยืนยันได้ตั้งนั้นผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลของภาวะวิกฤตในแต่ละหน่วยงานไม่ตรงกัน เช่น ตัวเลขผู้เสียชีวิต ที่แม้แต่หน่วยงานราชการเองยังไม่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงต้องหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้องหลายครั้ง





แผนภาพแสดงขั้นตอนการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) 2 วิธี ได้แก่ การศึกษาเอกสาร (Documentary Analysis) ประเภทวิทยานิพนธ์และ สื่อสิ่งพิมพ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) นักวิชาการ นักวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสถานภาพองค์ความรู้และการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การสร้างหลักการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

การเก็บข้อมูลของสถานภาพองค์ความรู้ และ สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต จากงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง และ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบวิเคราะห์เอกสาร (Content Analysis) สังเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปสาระสำคัญตามที่กำหนดไว้ในกรอบความคิดของการวิจัย ทั้งในส่วนขององค์ความรู้ และ ปรากฏการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อตอบคำถามนำวิจัย ดังต่อไปนี้

คำถามนำวิจัย

1. สถานภาพองค์ความรู้และการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - 1.1 สถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - 1.2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร 2554 เป็นอย่างไร
2. หลักการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

1. สถานภาพองค์ความรู้และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร

- 1.1 สถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยได้สืบค้นและรวบรวมงานวิทยานิพนธ์ด้านการจัดการและสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของงานวิทยานิพนธ์ โดยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของวิทยานิพนธ์ที่มีการศึกษาด้านการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต
- ตอนที่ 2 ประเด็นที่มีการศึกษาวิจัย โดยศึกษางานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตภายใต้ 3 กรอบแนวคิด คือ

1. กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
2. กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

3. กรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของงานวิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์ที่มีการศึกษาด้านการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของงานวิทยานิพนธ์จำแนกตามปีที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2547-2557

ปีที่ตีพิมพ์	ชื่อวิทยานิพนธ์
2556	1. การพัฒนาการสื่อสารเตือนภัยในพื้นที่เสี่ยงภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ / นางสาวญาธิณี ตันติวิวัฒน์ (2556)
	2. แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต / นางสาวรทัย ราวิณีจ (2556)
	3. ความต้องการข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นต่อแนวทางการให้ข้อมูลข่าวสารด้านพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรณี “มหาอุทกภัย 2554” นายอนุพงศ์ วงศ์จงใจหาญ (2556)
	4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชื่อเสียงองค์กรและการจัดการชื่อเสียงองค์กรธุรกิจในประเทศไทย นายกฤษณ์ท สนั่นทวิ (2556)
	5. กลยุทธ์การบริหารเพชบุ๊คของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในวิกฤตการณ์อุทกภัย นางสาวจุฑาภรณ์ กนกกั้งสดาล (2556)
	6. การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของกองทัพในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยปี 2554 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร/ พันเอกจิตรีษฐ์ สมบัติศิริ (2556)
	7. การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ อี แอคเคเดมี กรณีศึกษา : ไข่หวัดใหญ่ 2009 และมหาอุทกภัย 2011 / นางสาวฐิภา จิวแก้ว (2556)
	8. การพัฒนาป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารเรื่องการเตือนภัยพิบัติในประเทศไทย / นางสาวพรธีรา อิมสุวรรณสาคร (2556)
	9. การประชาสัมพันธ์ของกองทัพเรือในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย พ.ศ .2554 / เรือโทหญิง ม.ล.พิมพ์อาภา อาภากร (2556)
	10. ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจในข่าวมหาอุทกภัย 2554 จากสื่อมวลชนของผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล/ นาวสาวสุจิรา ไกรรินทร์ (2556)
2554	1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา / นายเจริญพร อาจสังข์ (2554)
	2. การออกแบบพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติในสภาวะฉุกเฉิน สำหรับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา /นายภัทรศักดิ์ สิมโสง (2554)

2553	1. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)ททท (.ภายใต้ ภาวะวิกฤตการเมือง / นางสาวพัชรสดา ว่างกลางกูร (2553)
	2. กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตของธนาคารพาณิชย์ไทย / นางสาวพิภาวัล เลาวกุล (พิภาวัล เลาวกุล, 2553)
2552	1. การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่า อากาศยานดอนเมืองของบริษัท การบินไทย จำกัด)มหาชน/ (นางสาวนันทกร อภิชาตนนท์ (2552)
	2. การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของกระทรวงการคลัง / นางสาววนิดา ตรีภาส (2552)
2551	1. กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม / นางสาวคันธรัตน์ มณีโชติ (2551)
2550	1. การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของกรมชลประทาน ปี 2549 / นางสาวนุชจนาถ ชูบัว (2550)
	2. คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม /นางสาวเสริมศิริ นิลดำ (2550)
2549	1. การประเมินประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิในพื้นที่ที่ ได้รับผลกระทบ / นางสาวชัชฌา กัลยาพิเชษฐ (2549)
	2. กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณีภัยพิบัติ สึนามิ /นายวิสุทธิ มั่งมี (2549)
2548	1. ผลของการนำเสนอข่าวความเสี่ยงที่มีองค์ประกอบด้านความรุนแรง และโอกาสที่ จะประสบกับความเสี่ยงต่อการตัดสินใจของประชาชน / นางสาวกษมา ศิริกุล (2548)
	2. การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของ บริษัท การบินไทย จำกัด)มหาชน/ (นางสาวฉัตรสุดา วงศาอ้วน (2548)
	3. การบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต : ศึกษาเฉพาะกรณี ธรณีพิบัติภัย /นางสาวปาริชาติ บุญคล้าย (2548)
2547	1. การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตโรค SARS กรณีศึกษาโรงแรม 5 ดาว ใน กรุงเทพมหานคร /นางสาวจური อัมระรงค์ (2547)
	2. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในหน้าหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับไข้หวัดนกและการนำไปใช้ ของผู้ประกอบธุรกิจสัตว์ปีก /นางสาวรัตนภรณ์ ทองอรุณนิกุล (2547)
	3. แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจ เฉียบพลันรุนแรง)โรคซาร์ส (ของกระทรวงสาธารณสุข / นางสาวศิรินทร มหามนตรี(2547)
	4. การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของ กระทรวงสาธารณสุข /นายอภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (2547)

จากตารางการแจกแจงความถี่ของจำนวนวิทยานิพนธ์ด้านการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตในช่วงเวลาย้อนหลัง 10 ปี (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ก.ค. 2558) พบว่า ในการศึกษาด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีมากขึ้นเรื่อยๆ นับจากปี 2547 โดยในปี 2556 มีจำนวนงานวิจัยมากที่สุด คือ จำนวน 10 เล่ม รองลงมาคือ ในปี 2547 จำนวน 4 เล่ม และ ปี 2548 โดยในปีอื่นๆมีงานวิทยานิพนธ์เท่ากันคือ 2 เล่ม โดยในปี 2551 มีจำนวนวิทยานิพนธ์ 1 เล่ม ในขณะที่ปี 2555 ไม่มีงานวิทยานิพนธ์ด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตเลย

ตอนที่ 2 ประเด็นที่มีการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 4 แจกแจงประเด็นที่มีการศึกษาวิจัยด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต

วิทยานิพนธ์	กรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต*		
	แนวคิดเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสาร	แนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสาร	แนวคิดเรื่องการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต
1. การพัฒนาการสื่อสารเตือนภัยในพื้นที่เสี่ยงภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ / นางสาวญาธินี ตันติวิวัฒน์(2556)	✓		
2. แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต / นางสาวรชชัช ราวินิจ (2556)	✓		
3. ความต้องการข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นต่อแนวทางการให้ข้อมูลข่าวสารด้านพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกรณี “มหาอุทกภัย 2554” นายอนุพงศ์ วงศ์จิงใจหาญ (2556)	✓		
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชื่อเสียงองค์กรและการจัดการชื่อเสียงองค์กรธุรกิจในประเทศไทย นายฤกษ์ชัย แสนทวี (2556)		✓	
5. กลยุทธ์การบริหารเพชบุ๊คของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในวิกฤตการณ์อุทกภัยนางสาวจุฑาภรณ์ กนกกั้งสตาล (2556)			✓

6. การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของกองทัพบกในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยปี 2554 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร/ พันเอกจิตรัฐ สมบัติศิริ (2556)	✓		
7. การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ อี แอคเคเดมี่ กรณีศึกษา : ไขหัวโตใหญ่ 2009 และมหาอุทกภัย 2011 /นางสาวฐิติภาจิ๋วแก้ว(2556)			✓
8. การพัฒนาป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารเรื่องการเตือนภัยพิบัติในประเทศไทย / นางสาวพรธีรา อิมสุวรรณสาคร (2556)	✓		
9. การประชาสัมพันธ์ของกองทัพเรือในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย พ.ศ. 2554 / เรือโทหญิง ม.ล.พิมพ์อาภา อาภากร(2556)			✓
10. ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจในข่าวมหาอุทกภัย 2554 จากสื่อมวลชนของผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล/ นางสาวสุจิตรา ไกรรินทร์ (2556)	✓		
11. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุกอำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา / นายเจริญพร อาจสังข์ (2554)	✓	✓	
12. การออกแบบพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติในสภาวะฉุกเฉินสำหรับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา / นายภัทรศักดิ์ สิมโสง (2554)	✓		
13. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ภายใต้อาภาวะวิกฤตการเมือง / นางสาวพัชรสดา วังกลางกูร (2553)			✓
14. กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตของธนาคารพาณิชย์ไทย / นางสาวพิภาวัล เลาวกุล (2553)			✓

15. การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) / นางสาวนันทกร อภิชาตินนท์(2552)			✓
16. การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของกระทรวงการคลัง / นางสาววนิดา ติรภาส (2552)			✓
17. กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม / นางสาวคันธรรัตน์ มณีโชติ(2551)	✓		✓
18. การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของกรมชลประทาน ปี 2549 / นางสาวนุชจนาถ ชูบัว (2550)			✓
19. คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม / นางสาวเสริมศิริ นิลดำ(2550)	✓		
20. การประเมินประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ / นางสาวชื่นนภา กัลป์ยาพิเชษฐ (2549)	✓		
21. กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี ภัยพิบัติสึนามิ / นายวิสุทธิ มั่งมี(2549)	✓		
22. ผลของการนำเสนอข่าวความเสี่ยงที่มีองค์ประกอบด้านความรุนแรง และโอกาสที่จะประสบกับความเสี่ยงต่อการตัดสินใจของประชาชน / นางสาวกษมา ศิริกุล (2548)	✓		
23. การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) /นางสาวฉัตรสุดา วงศาอ้วน(2548)			✓
24. การบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต : ศึกษาเฉพาะกรณีธรณีพิบัติภัย / นางสาวปาริชาติ บุญคล้าย (2548)		✓	✓

25. การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตโรค SARS กรณีศึกษาโรงแรม 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร / นางสาวจุรี อัมระรงค์ (2547)	✓		
26. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในหน้าหนังสือพิมพ์ เกี่ยวกับไข้หวัดนกและการนำไปใช้ของผู้ ประกอบธุรกิจสัตว์ปีก / นางสาวรัตนภรณ์ ทองอรุณนิกุล (2547)	✓		
27. แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข / นางสาวศิรินทร มหามนตรี (2547)	✓	✓	
28. การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบ โรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวง สาธารณสุข / นายอภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (2547)	✓		✓
	18	4	12

เมื่อวิเคราะห์ผลของการศึกษาในงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตแล้วนั้น สามารถอธิบายโดยอ้างอิงกรอบแนวคิด 3 ด้าน คือ

1. การวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร
2. การวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. การวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่องจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

พบว่า งานวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่ศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ใช้กรอบการวิเคราะห์ด้าน องค์ประกอบของการสื่อสารมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ปัญหาด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต ที่จะนำไปสู่การหาวิธีหรือแนวทางในการทำให้การสื่อสารในบริบทนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่ง องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร รวมถึงกรอบการวิเคราะห์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต ก็ถูกใช้เพื่อศึกษาการสื่อสารภาวะ วิกฤตในบริบทที่แตกต่างกัน

ในขณะที่การศึกษาในงานวิทยานิพนธ์ในประเด็นต่างๆ ด้านการจัดการและการสื่อสารใน ภาวะวิกฤต จะศึกษาเป็นกรณีศึกษาในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง กล่าวคือ กระบวนการตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Precrisis) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อม (Preparedness) การวางแผนจัดการ (Management Plan) การวางแผนการสื่อสาร (Communication Plan) และการฝึกอบรม (Training) เพื่อป้องกันและรับมือกับภาวะวิกฤต (Crisis

Event) ที่อาจเกิดขึ้น ส่วนระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในด้านต่างๆ จะศึกษาถึงการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ลักษณะของเนื้อหาสาร และกลยุทธ์ที่เหมาะสม ในขณะที่ระยะหลังเกิดภาวะวิกฤต (Postcrisis) จะเป็นการนำบทเรียนที่ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาใช้เตรียมการเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงตรวจสอบว่าภาวะวิกฤตนั้นสิ้นสุดลงพร้อมๆ กับความพึงพอใจของทุกฝ่ายหรือไม่

ทั้งนี้ ในรายละเอียดขององค์ความรู้ด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตแต่ละกรอบแนวคิดสามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร

แนวคิดเรื่ององค์ประกอบการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร ถูกใช้ในงานวิทยานิพนธ์เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาคุณลักษณะขององค์ประกอบในภาวะวิกฤตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่า ในภาวะวิกฤต **ปัจจัยทักษะ ความเข้าใจ และความสามารถในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสำคัญ** ในขณะที่สื่อที่เข้าถึงและมีการใช้มากที่สุดคือ **สื่อโทรทัศน์** ในขณะที่สาร ที่มีความต้องการในภาวะวิกฤตคือ การรายงานสถานการณ์ โดยพบในผลการวิจัยของงานวิจัยดังต่อไปนี้

1.1 องค์ประกอบด้านสื่อ

ชื่นนภา กัลป์ยาพิเชษฐ (2549) การประเมินประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ / ศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิ พบว่า ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่ได้กำหนดขึ้นนั้นจะเห็นได้ว่าเป็นไปในทิศทางสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ฯ วิทยุ ซึ่งมีทั้งออกอากาศครอบคลุมทั่วประเทศ และออกอากาศภายในจังหวัดภูเก็ต ในขณะที่ สื่อบุคคล ได้แก่ การให้ข้อมูลโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ หรือศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดภูเก็ต การจัดฝึกอบรมให้ชุมชนต่างๆ ในพื้นที่เสี่ยงภัย โดยให้ชุมชนเป็นผู้จัดการภัย (Community Based) รวมถึงการชักชวนอพยพหนีภัยของประชาชน ส่วนสื่อเฉพาะกิจ สื่อที่ใช้ได้แก่ หอเตือนภัย/หอกระจายข่าว แผ่นพับ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ผ่านข้อความทางมือถือ ป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประกาศ ส่วนสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีทั้งเว็บไซต์ของศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ และ ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดภูเก็ต และสื่อกิจกรรม ได้แก่ การจัดแถลงข่าวของผู้ว่าราชการจังหวัด การจัดงานรำลึกเหตุการณ์สึนามิ การอบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้านในพื้นที่เสี่ยงภัย และกิจกรรมชักชวนอพยพหนีภัยจากคลื่นยักษ์ เป็นต้น

ภัทรศักดิ์ สิมโฮง(2554) การออกแบบพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติในสภาวะฉุกเฉิน สำหรับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการ

ความต้องการด้านรูปแบบของภาพประกอบ กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในภาพประกอบประเภท ภาพวาดการ์ตูน อยู่ในระดับมาก

อนุพงศ์ วงศ์จงใจหาญ (2556) ความต้องการข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นต่อแนวทางการให้ข้อมูลข่าวสารด้านพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรณี “มหาอุทกภัย 2554” ศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติจาก สื่อมวลชนผ่านสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด ขณะที่ แหล่งข่าวกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งทำการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติจาก สื่อมวลชน เปิดรับเนื้อหาด้านการวิเคราะห์สถานการณ์น้ำท่วมในช่วงเวลาในการเปิดรับข้อมูล คือ 18.01-21.00 น. ทั้งนี้ความคิดเห็นต่อแนวทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อแนวทางในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติ ด้านเนื้อหา อาทิ การบอกความจริง การเตือนภัย/แนะนำวิธีการปฏิบัติ การสร้างความมั่นใจและพร้อมรับสถานการณ์ ขณะที่มีความเห็นด้วยเช่นกันต่อแนวทางในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการถ่ายทอด อาทิ แจ้งเตือนภัยฉุกเฉินทางสื่อหลักต่างๆ ถ่ายทอดการแถลงข่าวของศปภ./กทม. แจ้งเตือนผ่านเว็บไซต์ แจ้งเตือนผ่าน Social Network

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิรา ไกรรินทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจในข่าวมหาอุทกภัย 2554 จากสื่อมวลชนของผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ประชาชนมีความต้องการในการทราบสถานการณ์ของระดับน้ำ หรือ การลุกลามของการเกิดมหาอุทกภัย ในขณะเดียวกัน งานวิจัยของ พันเอกจตุร์ชัย สมบัติศิริ(2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของกองทัพบกในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยปี 2554 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของกองทัพบกมากที่สุด โดยเปิดรับข่าวสารทุกวัน ผ่านสื่อโทรทัศน์ ช่อง 3 มากที่สุด กิจกรรมการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยคือ การจัดยานพาหนะรถ-เรือ อำนวยความสะดวกในการสัญจรให้กับประชาชน ซึ่งทำให้ภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์ของกองทัพบกในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยปี 2554 ของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในเชิงบวก

นอกจากนี้ งานวิจัยประเภทภาวะวิกฤตโรคระบาด ได้มีผู้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะวิกฤตโรค SARS และโรคไข้หวัดนก คืองานวิจัยของ จุรี อัมระรงค์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตโรค SARS กรณีศึกษาโรงแรม 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า องค์กรวางแผนการใช้สื่อภายในโรงแรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรค SARS และเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับมาตรการป้องกันของโรงแรม โดยใช้เป็นจดหมายส่งขึ้นห้องพักและโปสเตอร์ สำหรับการวางแผนใช้สื่อภายนอกโรงแรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สื่อเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการขาย โดยใช้แผ่นพับและใบปลิว

รัตนภรณ์ ทองอรุณนิกุล (2547) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในหน้าหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับไข้หวัดนกและการนำไปใช้ของผู้ประกอบธุรกิจสัตว์ปีก พบว่าข่าวเกี่ยวกับโรคไข้หวัดนกในช่วงที่เริ่มเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาด ช่วงหลังเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดผ่านไประยะหนึ่ง สื่อมีแนวโน้มในการนำเสนอเรื่องโรคไข้หวัดนกลดลงตามลำดับ โดยเรื่องราวที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์มักเป็นประเด็นข่าวเกี่ยวกับการหามาตรการแก้ไขเรื่องโรคไข้หวัดนกมากที่สุด รองลงมาคือ ผลกระทบของไข้หวัดนต่อการท่องเที่ยว ภาคเศรษฐกิจและสังคม ถัดมาเป็นสถานการณ์การแพร่ระบาด และสุดท้ายคือสาเหตุการเกิดโรคไข้หวัดนก ทั้งนี้ แหล่งข่าวที่ถูกอ้างอิงมากที่สุดคือ หน่วยงานราชการหรือ นอกจากแหล่งข่าวในประเทศ ยังมีการอ้างอิงข้อมูลจากสำนักข่าวต่างประเทศ เช่น สำนักข่าวเอพี รอยเตอร์ CNN ด้านเป้าหมายในการนำเสนอเนื้อเรื่องโรคไข้หวัดนกของหนังสือพิมพ์รายวันที่ทั้งสามฉบับนำเสนอมากที่สุด ได้แก่ การนำเสนอความจริงในรูปแบบข่าว รองลงมา ได้แก่ การให้ความรู้

ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ด้านองค์ประกอบด้านสื่อ พบว่า ผู้รับสารนิยมเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดโรคไข้หวัดนกระบาด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมรับข่าวสารจากหลายทางประกอบกัน ทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ซึ่งมักนำข่าวสารที่ได้รับไปปรับใช้เพื่อป้องกันฟาร์มและตนเองจากการติดเชื้อโรคไข้หวัดนกมากที่สุด เช่น ปฏิบัติตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข รองลงมาคือ เพื่อติดตามสถานการณ์ความคืบหน้าและเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล

1.2 องค์ประกอบด้านสาร

เสริมศิริ นิลดำ(2550)ศึกษาเรื่อง คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม พบว่า ในวิกฤตการณ์ไข้หวัดนก องค์ประกอบของข้อมูลที่มีคุณค่าควรเป็นข่าว มี 9 องค์ประกอบ องค์ความรู้เกี่ยวกับโรค ความเสี่ยง การแก้ไขปัญหาของภาครัฐ ปราบปรามการฉ้อโกง ภูมิปัญญาชาวบ้าน การเยียวยาผลกระทบ ภูมิหลังของโรคระบาด ความขัดแย้ง

วิสุทธิ์ มั่งมี(2549) ศึกษาในเรื่อง กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี ภัยพิบัติสึนามิ /ก่อนเกิดเหตุสึนามิ ไอทีวีไม่มีแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ในเหตุการณ์แห่งความเป็นจริง เมื่อเกิดสึนามิ ไอทีวียังทำหน้าที่มากกว่ารายงานข่าว คือ การระดมกำลังช่วยเหลือประชาชนและสังคม ด้วยการรณรงค์เปิดรับบริจาคเงินและสิ่งของ สามารถสรุปนโยบายการผลิตข่าวหลังเกิดสึนามิ ได้ดังนี้คือ ยึดถือนโยบายการบริหารงานข่าวเป็นหลัก การเตรียมพร้อมอยู่เสมอ การร้องเรียนเรื่องทุกขร้อนของประชาชน การปรับผังและการยกเลิกรายการ และมีแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต (แผนฉุกเฉิน)

1.3 องค์ประกอบด้าน ผู้รับสาร

วรทัย ราวินิจ(2556) ศึกษาเรื่อง แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้ศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียกับภาวะวิกฤต ผลการศึกษาพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏมีการจับกลุ่มกันอย่างชัดเจนระหว่างอารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวก โดยอารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดใน เหตุการณ์อุทกภัย 2554 ได้แก่ กังวลใจ กลัว และเศร้า นอกจากนี้ยังพบว่าในเหตุการณ์อุทกภัย 2554 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่ม “อารมณ์เชิงลบ - ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งหมายความว่า ยิ่งเปิดรับสื่อมากเท่าไรก็ยิ่งทำให้อารมณ์เลวร้ายลง

กษมา ศิริกุล(2548) ศึกษาผลของการนำเสนอข่าวความเสี่ยงที่มีองค์ประกอบด้านความรุนแรง และโอกาสที่จะประสบกับความเสียหายต่อการตัดสินใจของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการทดสอบให้อ่านข่าวภัยธรรมชาติ มีความเห็นที่แตกต่างกันออกไปจากข่าวอื่นๆ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 48.7 ตัดสินใจว่าจะหยุดการกระทำที่อาจจะทำให้รับอันตรายจากความเสียหายชั่วคราว ก่อนที่จะกลับไปดำเนินชีวิต หรือประกอบกิจกรรมตามปกติ เช่น เมื่อเกิดภัยธรรมชาติขึ้น ก็จะหยุดเดินทางไปยังพื้นที่ประสบภัย เพื่อรอดูสถานการณ์ และป้องกันตนเองจากอันตรายจากภัยธรรมชาติดังกล่าว

นอกจากการใช้กรอบแนวคิดด้านองค์ประกอบในการสื่อสารเป็นแนวทางในการศึกษาแล้ว งานของเจริญพร อางสังข์(2554) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ยังได้กล่าวถึงปัญหาในแต่ละองค์ประกอบในภาวะวิกฤต ดังนี้ พบว่า

1. **ปัญหาด้านผู้ส่งสาร** คือ ผู้ส่งสารไม่มีทักษะในการพูดการสื่อสารความหมายให้ชัดเจนในเรื่องที่จะพูด ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกรงกลัวและขาดความมั่นใจในการถ่ายทอดข้อมูล
2. **ปัญหาด้านสาร** มีปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้ในหนังสือเวียนไม่ชัดเจนและในบางครั้งมีเนื้อหาหรือรายละเอียดมากเกินไปซึ่งยากต่อการทำความเข้าใจและต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ สาเหตุเนื่องมาจากผู้ที่เขียนข่าวขาดประสบการณ์และขาดความรอบในการเสนอข่าว และใช้ภาษาที่ยากต่อการตีความและไม่ได้ตรวจสอบเนื้อหาว่ามีความเหมาะสมกับผู้ที่รับหรือไม่ ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานมีการตรวจสอบเอกสารและใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. **ปัญหาด้านช่องทางสื่อสาร** มีปัญหาเรื่องการส่งหนังสือเวียนเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ทันต่อการนำไปปฏิบัติ ขาดความหลากหลายในช่องทางการสื่อสาร เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการประชุมและเปลี่ยนความคิดเห็นของประชาชนในระดับหมู่บ้านและมาไม่ตรงตามเวลานัดหมายการกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง
4. **ปัญหาด้านผู้รับข่าวสาร** มีปัญหาเรื่องผู้รับสารไม่ได้รับข่าวสาร ขาดการติดต่อข่าวสาร และขาดความสนใจในข่าวสารข่าวสาร แนวทางแก้ไขโดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และคัดเลือกข่าวสารที่มีความจำเป็นสร้างความตระหนักให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรและ

พยายามชี้ให้เห็นถึงความสำคัญนอกจากนี้ ไม่เข้าใจความหมายแนวทางแก้ไขโดยฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะในการเขียนและการพูดเทคนิคในการสื่อความหมาย รู้จักเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

จึงสรุปได้ว่า การใช้กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบด้านการสื่อสาร ในภาวะวิกฤต พบว่า **ปัจจัยทักษะ ความเข้าใจ และความสามารถในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสำคัญ** ในขณะที่สื่อที่เข้าถึงและมีการใช้มากที่สุดคือ **สื่อโทรทัศน์** ในขณะที่สาร ที่มีความต้องการในภาวะวิกฤตคือ การรายงานสถานการณ์ ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร พบว่า การรับรู้และการเปิดรับสารจากสื่อ มีผลต่อพฤติกรรม

2. การวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเปิดเผย มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความมั่นใจต่อองค์กร สอดคล้องกับรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง โดยพบในผลงานวิจัย ดังนี้

ฉัตรสุดา วงศาอ้วน (2548) ศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาวะวิกฤต ศูนย์ปฏิบัติการฯ จะเป็นศูนย์กลางบริษัทฯ ในการสั่งการ อำนาจการ ประสานงาน มีผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการฯ ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้นำหน้าที่ในการบริหารจัดการจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ถ้ามีการตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องตามลำดับความรุนแรง ก็จะสามารถบรรลุมิติประสงค์ขององค์กรในการที่จะลดความเสียหายให้น้อยที่สุดได้ การค้นหาประเด็นสำคัญของเรื่องที่เกิดขึ้น และจับจุดสำคัญในการจัดการกับข้อมูลข่าวสาร

วนิดา ทิรภาส(2552) ศึกษาเรื่องการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของกระทรวงการคลัง พบว่า ในขณะที่เกิดวิกฤต นักลงทุนเป็นกลุ่มแรกที่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากภาคการเงินและการลงทุนจะได้รับผลกระทบลำดับแรก โดยในเวลานั้นได้แถลงข่าวผ่านสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ให้นักลงทุนที่อยู่ในภาวะหวาดวิตกและต้องการรับรู้ข้อมูลได้ทราบถึงสถานการณ์โดยเร็วและมากที่สุด ขณะเดียวกันได้มีการจัดข้อมูลในรายละเอียดในรูปแบบของบทความ บทวิเคราะห์ พร้อมข้อมูลตัวเลขสถิติไว้บนเว็บไซต์ของกระทรวงโดยกลุ่มการประชาสัมพันธ์และส่งข้อมูลทางอีเมลแก่นักลงทุนโดยฝ่ายโฆษกของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นอกจากนี้ ยังได้มีการอธิบายถึงแนวทางการดำเนินงานของมาตรการ เพื่อสร้างความเข้าใจกับนักลงทุน และผู้ที่สนใจทั่วไปผ่านการบรรยาย สัมมนา และการประชุม ซึ่งจัดโดยกระทรวงการคลังและองค์กรภาคเอกชน

ปาริชาต บุญคล้าย(2548) ศึกษาการบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในภาวะวิกฤต : ศึกษาเฉพาะกรณี ธรณีพิบัติภัย พบว่า ผู้บริหารทุกท่านเน้นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นความจริงเชื่อถือได้ ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ เป็นข้อมูลที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นของ นักท่องเที่ยว คืบมาให้เร็วที่สุด นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังเลือกใช้สื่อทุกประเภทในการบริหาร ข้อมูลข่าวสาร ทั้งสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ Internet และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (TAT Call Center)

กฤษณัท แสันทวี (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชื่อเสียงองค์กรและการจัดการ ชื่อเสียงองค์กรธุรกิจในประเทศไทย พบว่า การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์แบบสมดุล สามารถอธิบายการวัดชื่อเสียงองค์กรได้มากที่สุด โดยกลุ่มพนักงานให้ความสำคัญต่ออิทธิพลของชื่อเสียง องค์กรที่ส่งผลต่อทุนทางชื่อเสียงมากกว่ากลุ่มลูกค้า ดังนั้น แนวทางการจัดการชื่อเสียงองค์กรธุรกิจ ใน ประเทศไทยจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างความรู้สึกที่ดีกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินงาน จัดการชื่อเสียงองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายในและภายนอกองค์กร

สรุปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว ถูกต้อง และ เปิดเผย มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความมั่นใจต่อองค์กร สอดคล้อง กับรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง

3. การวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่องดำเนินการการสื่อสารในภาวะ วิกฤต

แนวคิดเรื่องจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต จะศึกษาในประเด็นการบริหารจัดการวิกฤต วิธีการปฏิบัติตนในสถานการณ์ และมาตรการแก้ไขภาวะวิกฤต การเตรียมความพร้อมในด้านของการ วางแผนและการฝึกฝนอบรมเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ การจัดการการสื่อสารใน ภาวะวิกฤตจะแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนวิกฤต ระยะวิกฤต และ หลังวิกฤต ซึ่งองค์กรจะให้ ความสำคัญกับการตั้งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อจัดการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยมีการใช้แผนการ สื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งพบในผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

พิภาวัล เลาวกุล (2553) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตของ ธนาคารพาณิชย์ไทย 4 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารทั้ง 4 แห่งมีกลยุทธ์การวางแผนการสื่อสาร ในภาวะวิกฤตไว้ก่อนแล้ว มีคู่มือการสื่อสารในภาวะวิกฤต และเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่คล้ายคลึง กัน ธนาคารส่วนใหญ่ภาพรวมมีการเตรียมพร้อมในการจัดการกับภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นความพร้อม ในการสร้างข้อความ ความพร้อมในการกำหนดโฆษก ความพร้อมของผู้บริหาร ความพร้อมในการ ติดต่อสื่อสารกับภายนอกองค์กร ความพร้อมในการติดต่อสื่อสารกับภายในองค์กร ความพร้อมใน เครื่องมือการสื่อสาร และความพร้อมด้านความเร็วในการส่งข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารส่วนใหญ่ภาพรวมเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ผสมผสานระหว่างสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ในการ แก้ปัญหาภาวะวิกฤต

ฉัตรสุตา วงศาอ้วน (2548) ศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาวะวิกฤต ศูนย์ปฏิบัติการฯ จะเป็นศูนย์กลางบริษัทฯ ในการสั่งการ อำนาจการ ประสานงาน มีผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการฯ ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการบริหารการจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

ปาริชาติ บุญคล้าย (2548) ศึกษาการบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต : ศึกษาเฉพาะกรณี ธรณีพิบัติภัย พบว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รับรู้และตระหนักว่าเกิดเหตุวิกฤต จึงมีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที โดยมุ่งให้ความสำคัญในด้านการสื่อสาร โดยการตั้งศูนย์สื่อสารฉุกเฉิน เพื่อดำเนินการด้านการบริหารข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เน้นที่การนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ ฉับไวต่อเหตุการณ์ เพื่อปกป้องแก้ไขภาพพจน์และชื่อเสียงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ส่วนผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจและสั่งการดำเนินงานบริหารข้อมูลข่าวสาร คือ ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองผู้ว่าการฝ่ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นหัวหน้าศูนย์สื่อสารฉุกเฉิน ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสาร ประเมินสถานการณ์และประสานงานส่งข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้อง_

ชื่นนภา กัลป์ยาพิเชษฐ (2549) การประเมินประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ / ศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิ พบว่า ผู้ที่ดูแลระบบเตือนภัยสึนามิโดยตรงก็คือศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิแก่ประชาชนซึ่งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย ในขณะที่ ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของจังหวัดภูเก็ตจะมีภาระหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์เรื่องระบบเตือนภัยสึนามิให้ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตเข้าใจถึงระบบได้อย่างถูกต้องและยอมรับในระบบเตือนภัยสึนามิ

นุชจนาถ ชูบัว (2550) ศึกษาเรื่อง การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของกรมชลประทาน ปี 2549 พบว่า แนวทางการวางแผนประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตควรมีการวิจัยเกี่ยวภาวะวิกฤตอย่างจริงจังเพื่อจัดทำแผนการบริหารงานในภาวะวิกฤต และฝึกซ้อมเจ้าหน้าที่ไว้ล่วงหน้า การวางแผนประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตควรวางแผนร่วมกันระหว่างฝ่ายประชาสัมพันธ์ฯ ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เจ้าหน้าที่กรมชลประทานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นและจัดเตรียมงบประมาณไว้ล่วงหน้าควรปรับปรุงระบบการรับ-ส่งข้อมูลจากภายนอกให้มี ความรวดเร็วมากขึ้น ควรจัดตั้งสถานีวิทยุของกรมชลประทานเพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูล และสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง

วิสุทธิ์ มั่งมี (2549) ศึกษาในเรื่อง กระบวนการผลิตข่าวภัยพิบัติทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ศึกษากรณี ภัยพิบัติสึนามิ พบว่า นโยบายการผลิตข่าวหลังเกิดสึนามิ ได้ตั้งนี่คือ ยึดถือนโยบายการบริหารงานข่าวเป็นหลัก การเตรียมพร้อมอยู่เสมอ การร้องเรียนเรื่องทุกข์ร้อนของประชาชน การปรับผังและการยกเลิกรายการ และมีแผนปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต (แผนฉุกเฉิน)

นันทกร อภิชาตินนท์(2552)การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า วิธีการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งลักษณะการจัดการการสื่อสารเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 การจัดการการสื่อสารก่อนการเกิดภาวะวิกฤต กำหนดแผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับภาวะวิกฤต และได้นำแผนดังกล่าวมาปรับใช้ในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง

ขั้นที่ 2 การจัดการการสื่อสารระหว่างเกิดภาวะวิกฤต ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ควบคุมไปกับการดูแล อำนาจความสะดวก และช่วยเหลือผู้โดยสาร โดยฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์มีนโยบายการจัดการสื่อสารระหว่างการเกิดวิกฤตแบบเชิงรุก โดยคำนึงถึงความต่อเนื่องของข่าวสาร การจัดช่วงเวลา การเรียงลำดับข่าว และต้องทันเวลา ทันสถานการณ์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สามารถตอบคำถามผู้โดยสารได้ตรงจุด อาทิ ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจะสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้จากที่ใดบ้าง โดยมีการจัดการการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ

ขั้นที่ 3 การจัดการการสื่อสารหลังภาวะวิกฤต เป็นลักษณะการฟื้นฟูและส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร แบ่งเป็น การฟื้นฟูและส่งเสริมภาพลักษณ์ภายในองค์กร และการฟื้นฟูและส่งเสริมภาพลักษณ์ภายนอกองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

เจริญพร อาจสังข์(2554)ศึกษาเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา องค์การบริหารส่วนตำบลสีสุกได้แบ่งวิธีในการจัดการการสื่อสารออกเป็น 3 ระยะ คือ การสื่อสารระยะก่อนเกิดภัย การสื่อสารระหว่างเกิดภัย และการสื่อสารหลังจากภัยยุติแล้ว เพื่อเป็นกลไกสำคัญให้องค์กรสามารถผ่านพ้นจากภาวะวิกฤตหรือเกิดผลกระทบต่อองค์กรน้อย

พัธสุดา วั่งกลางกูร(2553) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ภายใตภาวะวิกฤตการเมือง พบว่า การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตของ ททท. แบ่งเป็น 3 ช่วง

ช่วงที่ 1 การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต มีการจัดตั้งหน่วยงานเรียกว่า ศูนย์ปฏิบัติการวางแผนการท่องเที่ยวและศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต (ศวก.)

ช่วงที่ 2 การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ศวก. จัดตั้งวอร์รูม เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางดำเนินงานและวางแผน โดยเรียกประชุมคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการฯ ทั้งหมด ด้านการสื่อสาร และด้านการประสานงานร่วมกับททท. ในและต่างประเทศ

ช่วงที่ 3 การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง ค้นหาปัญหาและอุปสรรค ในช่วงเกิดภาวะวิกฤตด้านการรายงานของสื่อ ด้านการขาดเทคโนโลยีทันสมัยและรวดเร็วในการติดต่อขอความช่วยเหลือ ด้านการซักซ้อมต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น และด้านการขาดโครงสร้างหรือรูปแบบการประสานงานที่มีกระบวนการชัดเจนระหว่างหน่วยงาน

ทั้งนี้ ผลการศึกษาแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของ ททท. มีขั้นตอนการวางแผนประชาสัมพันธ์ 7 ขั้นตอน คือ การสำรวจสถานการณ์ การประเมินและการวิเคราะห์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ททท. การกำหนดสื่อและกิจกรรม ททท. การกำหนดระยะเวลา การกำหนดงบประมาณ และการประเมินและติดตามผลงาน

พิมพ์อาภา อาภากร(2556) ศึกษาเรื่อง การประชาสัมพันธ์ของกองทัพเรือในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย พ.ศ. 2554 พบว่า การประชาสัมพันธ์ของกองทัพเรือในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย พ.ศ. 2554 พบว่ามีลักษณะคล้ายกับในช่วงภาวะปกติ แต่มีให้จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ ศบภ.ทร. การปฏิบัติงานก็ทำคล้ายเดิมเพียงแต่ในตัวเนื้อหาจะเป็นเรื่องของภาวะวิกฤตการณ์อุทกภัย ส่วนการปฏิบัติการที่เพิ่มเติมคือ การประสานกับหน่วยปฏิบัติเพื่อจัดสื่อเข้าไปทำข่าวต้องทำให้เร็วและทันต่อเหตุการณ์

ฐิภา จิวแก้ว(2556) ศึกษาเรื่อง การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ อี แอคเคเดมี่ กรณีศึกษา : ใช้ห้วงใหญ่ 2009 และมหาอุทกภัย 2011 พบว่า ในกรณีอุทกภัย เน้นไปที่การสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นกลางให้กลายเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก ประชาสัมพันธ์ภายใน ได้แก่ เว็บไซต์โรงเรียน पोสเตอร์ อีเมล SMS สื่อบุคคล และ Call Center กรณีอุทกภัยเน้นสื่อ social network และทำการติดตามและประเมินผล

ผลการวิเคราะห์สภาพองค์ความรู้ในงานวิจัยประเภทงานวิทยานิพนธ์ที่ใช้กรอบแนวคิดการจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤต จะเห็นได้ว่ามีผลการศึกษาร่วมกันที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนวิกฤต ระยะวิกฤต และ หลังวิกฤต ซึ่งองค์กรจะให้ความสำคัญกับการตั้งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อจัดการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยมีการใช้แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ทักษะของผู้สื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะต้องมีความสามารถใน

การจับประเด็น ทักษะในการสื่อสาร มีกลยุทธ์ที่ดี ในขณะที่ สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพที่สุด ในการสื่อสารสาธารณะและชุมชน

อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์งานวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปี 2545-2554 นั้น ผู้วิจัยพบว่า องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์นั้น มีความกระจายตัวของสถานภาพความเป็น “ภาวะวิกฤต” ในงานวิจัยส่วนใหญ่ให้ความหมายของ “ภาวะวิกฤต” ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร มีความเป็นนามธรรม ไม่ว่าจะป็นขนาดของวิกฤต องค์กร หรือ ระยะวิกฤต ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกรณีศึกษาของงานวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะมีเพียง “ภาวะวิกฤต” บางประเภทเท่านั้น ที่พบว่าผลการวิจัยใกล้เคียงกัน นั่นก็คือ วิกฤตที่เกิดขึ้นในองค์กรเอกชน ในขณะที่ งานวิจัยที่ศึกษาภาวะวิกฤตอุทกภัย หรือ ประเภทภัยธรรมชาติ จะเป็นการศึกษาช่วงระยะที่เกิดเหตุการณ์เท่านั้น

ดังนั้น เมื่อองค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุทกภัยของประเทศไทย ยังไม่มีผู้ศึกษามากนัก หรือ หากศึกษาก็มิได้เกิดเป็นองค์ความรู้เฉพาะในด้านวิกฤตอุทกภัย สถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์จึงยังเป็นช่องว่างของนักสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่จำต้องตระหนักถึงความจำเป็นอย่างมาก ในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วของธรรมชาติ ซึ่งหากนักสื่อสารประชาสัมพันธ์ไม่ตระหนักถึงความจำเป็นนี้ เมื่อเกิดปรากฏการณ์ขึ้นอีกครั้ง ภาวะวิกฤตอุทกภัยย่อมจะเลวร้ายกว่าสภาวะที่ควรจะเป็น เพราะ การสื่อสารเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับทุกๆวิกฤตการณ์

ในส่วนต่อไปจะนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามนำวิจัยข้อ 1.2

1.2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร 2554 เป็นอย่างไร

เพื่อตอบคำถามนำวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร 2554 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย 2 วิธีคือ ผลการวิจัยทางเอกสาร และ ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

ตอนที่ 2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใต้ 3 กรอบแนวคิด คือ

1. กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
2. กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. กรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า รายงานจากสำนักระบายน้ำ สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่ดูแลสถานการณ์น้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร ระบุว่า กรุงเทพมหานครตั้งอยู่บนพื้นที่ราบลุ่มตอนปลายของแม่น้ำเจ้าพระยาและอยู่ในอิทธิพลของการ ขึ้น-ลง ของน้ำทะเล กรุงเทพมหานคร ในอดีตมีห้วยหนอง คลอง บึง และที่ว่างเป็นจำนวนมาก ประชาชนใช้น้ำเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและเพื่อประกอบอาชีพ ไม่มีปัญหา น้ำท่วมมากนัก ทั้งความเดือดร้อนเสียหายทาง เศรษฐกิจอันเนื่องมาจากสภาวะน้ำท่วมยังไม่รุนแรง ต่อมาความเจริญของกรุงเทพมหานครได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเกินกว่าที่การวางผังเมืองการใช้ที่ดินและการสาธารณสุขโดยรวมทั้งมาตรการในการระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมที่วางไว้จะรับได้ ผนวกกับปัญหาแผ่นดินทรุดอีกประการหนึ่ง จึงก่อให้เกิดปัญหาน้ำท่วมทวีความรุนแรงขึ้น

ทั้งนี้สถานการณ์เฉพาะในปี 2554 รายงานได้ระบุถึงปัจจัยที่สำคัญของเหตุอุทกภัยในปี 2554 ว่า ประเทศไทยได้รับอิทธิพลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากพายุที่เคลื่อนตัวมาจากทะเลจีนใต้ ทั้งหมด 5 ลูก ได้แก่ พายุโซนร้อนไหหม่า นกเตน ไห่ถาง เนสาด และนาลแก ปลายเดือนมิถุนายน มีพายุโซนร้อน "ไหหม่า" ในพื้นที่ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำให้ภาคเหนือเป็นพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบหนักสุด พายุโซนร้อน "ไหหม่า" ส่งผลให้ปริมาณน้ำในแม่น้ำยมเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก เมื่อถึงปลายเดือนกรกฎาคม น้ำในพื้นที่ภาคเหนือยังไม่ทันระบายได้หมดจากพายุโซนร้อน "ไหหม่า" พายุ "นกเตน" ได้พัดเข้าพื้นที่เดิมคือทางภาคเหนือของประเทศไทยทำให้ปริมาณน้ำยิ่งเพิ่มสูงขึ้น

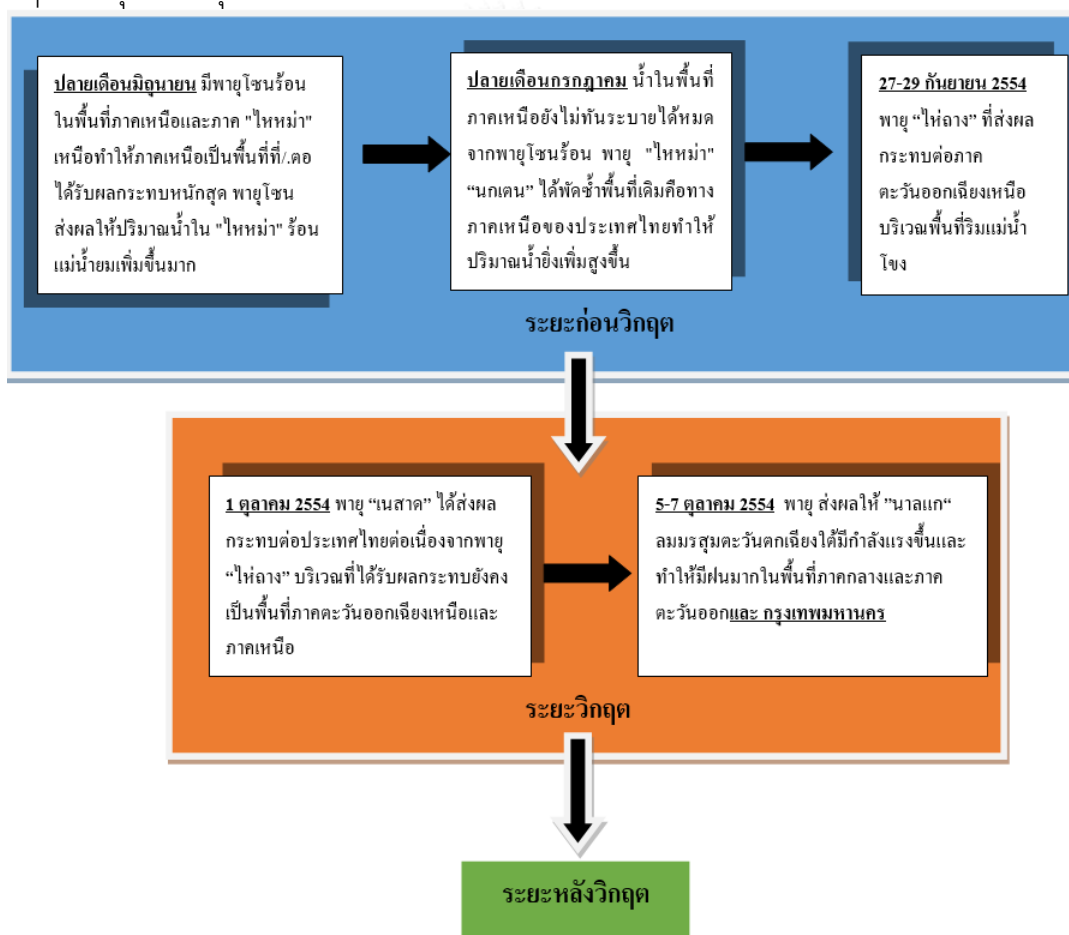
27-29 กันยายน 2554 พายุ "ไห่ถาง" ที่ส่งผลกระทบต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือบริเวณพื้นที่ริมแม่น้ำโขง

1 ตุลาคม 2554 พายุ "เนสาด" ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยต่อเนื่องจากพายุ "ไห่ถาง" บริเวณที่ได้รับผลกระทบยังคงเป็นพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและด้านตะวันออกของภาคเหนือ

5-7 ตุลาคม 2554 พายุ "นาลแก" ส่งผลให้ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้มีกำลังแรงขึ้นและทำให้มีฝนมากในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่อิทธิพลของพายุทั้ง 5 ลูก มิได้ส่งผลโดยตรงกับพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร หากแต่ในการบริหารจัดการน้ำ มีการผันน้ำจากพื้นที่จังหวัดอื่นๆเข้าสู่กรุงเทพมหานครเพื่อให้ระบายออกสู่อ่าวไทย

ในขณะที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าปริมาณน้ำในปี 2554 มีมากกว่าทุกปีเป็นประวัติการณ์ ด้วยอิทธิพลของพายุ 5 ลูก และ ร่องความกดอากาศที่ยังคงอยู่ในพื้นที่ต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้ปริมาณมวลน้ำมีปริมาณทั้งสิ้นกว่า 14,000 ล้าน ลบม. ซึ่งเกินกำลังเขื่อนที่มีอยู่ในประเทศจึงส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการน้ำกลายเป็นมวลน้ำขนาดใหญ่ที่ใช้เวลานานในการระบายลงสู่ทะเล

“ในช่วง พ.ศ. 2554 เนื่องจากอิทธิพลพายุน้ำท่วม 5 ลูก ไทพม่า นกเตน ไทถาง เนสาด และ นาลแก แล้วยังมีร่องความกดอากาศต่ำที่แช่อยู่แต่ละเดือน ตั้งแต่พฤษภาคม มิถุนา กรกฎาคม สิงหาคม กันยายน ตุลาคม เดือนหนึ่ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง บางเดือน 5 ครั้ง เดือนสิงหาคม 5 ครั้ง ขึ้นบนลงล่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคกลางและภาคเหนือ ฝนตกท้ายเขื่อน ท้ายอ่างในประเทศไทย พื้นที่ 514,000 กว่าตารางกิโล หรือ 321 ล้านไร่ เหนือเขื่อน เหนืออ่างเนี่ยมันตกวันละประมาณ 30,000 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร ในขณะที่พื้นที่ท้ายเขื่อน ท้ายอ่างเนี่ย มันไม่รู้กี่ตาราง เป็นแสนตารางกิโลเมตร เพราะฉะนั้นฝนตกมัน น้ำท่วมมากมายมหาศาลในส่วนนี้ เพราะฉะนั้นอิทธิพลของพายุไทพม่า ก็รู้สึกว่าจะปลายมิถุนาและ นกเตนก็ปลายๆ กรกฎาคม ไทถาง ก็กลางๆ กันยายน เนสาด ปลายกันยาใกล้เคียงกัน นาลแกก็เริ่มตุลา” (บุญสนอง สุขชาติพงศ์, สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558) ผลการศึกษาสามารถสรุปสถานการณ์ภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้



รูปภาพที่ 11 แสดงผลสรุปสถานการณ์ภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

จากรายงานสถานการณ์น้ำท่วม (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554) ผลการศึกษาพบว่า สภาพภูมิประเทศของประเทศไทยจะได้รับอิทธิพลจากพายุดีเปรสชันและพายุโซนร้อนจากทะเลจีนใต้ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงกันยายนในทุกปี ซึ่งเป็นช่วงฤดูฝนของไทย ดังนั้นปัญหาน้ำท่วมจึงเกิดขึ้นมากหรือ

น้อยตามแต่ภาวะของปริมาณฝน ระบบการจัดการน้ำท่า เชื้อน ทั้งนี้ สถานการณ์น้ำท่วมเกิดจากสาเหตุหลัก 2 สาเหตุตามรายงานสถานการณ์น้ำท่วมประจำปี 2554 โดยข้อมูลจากกรมทรัพยากรน้ำ กรมชลประทาน และกรมประชาสัมพันธ์ พบว่า สาเหตุสำคัญ 2 ประการคือ จากภัยธรรมชาติที่ประสบภัย 5 ครั้ง ปริมาณน้ำฝนที่สะสม และ จากฝีมือมนุษย์ ซึ่งในที่นี่รวมถึงการทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่ทำให้ระบบนิเวศแปรปรวน การบริหารจัดการน้ำที่ผิดพลาด การจัดการภาวะอุทกภัยที่ไม่ถูกต้องและสิ่งกีดขวางน้ำผิดทิศทาง และภูมิทัศน์เชิงกายภาพที่ไม่เอื้อต่อการระบายน้ำ

ภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554 เริ่มจากทางภาคเหนือตอนบน ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคกลางเพื่อน้ำจะไหลลงสู่ทะเล และภาคใต้ เป็นภาคสุดท้ายที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตนี้ จะเห็นได้ว่า ในแต่ละพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบในเวลาที่ไม่ตรงกัน กล่าวคือแล้วแต่ภูมิภาคที่ตั้ง ซึ่งแต่ละพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเป็นช่วงเวลาประมาณ 1 เดือนกว่าที่น้ำจะไหลออกจากพื้นที่ ในภาวะเช่นนั้น ทำให้ประชาชนเสียชีวิต ตึงเครียดและโกรธแค้น โดยเฉพาะในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ค่อยประสบภัยน้ำท่วมบ่อยครั้งนักและหากเกิดในแต่ละปีก็ได้คุกคามต่อการใช้ชีวิตปกติ จึงเกิดความขัดแย้งอยู่หลายพื้นที่ โดยเฉพาะเรื่องพังกันน้ำ ประตุระบายน้ำ และบางพื้นที่ถึงกับมีการรื้ออึกแบคเนื่องจากความโกรธแค้นที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือไม่เท่าเทียม

หากพิจารณาจากนิยามของวิกฤต นับว่าสถานการณ์ภาวะอุทกภัยปี 2554 เป็น “ภาวะวิกฤต” เนื่องจากเหตุผลหลัก 3 ประการ กล่าวคือ อุทกภัยปี 2554 สร้าง 3 ภัยคุกคามคือ:

(1) ภัยคุกคามต่อความปลอดภัยของประชาชน

ภัยคุกคามที่หนึ่ง คือ ความปลอดภัยของประชาชน การบาดเจ็บ สูญเสียชีวิต จากสถานการณ์อุทกภัยปี 2554 พบว่า ความปลอดภัยของประชาชนถูกคุกคามทั้งนี้ ประชาชนใน 65 จังหวัดได้ถูกคุกคามความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่เพียงแต่จะเป็นการกระทบชีวิตประจำวัน หากแต่ภัยคุกคามนี้ ส่งผลในระยะยาว อีกทั้ง ตัวเลขประชาชนผู้เสียชีวิตยังสูงถึง 813 คน และสูญหายอีก 3 คน จึงกล่าวได้ว่า อุทกภัยปี 2554 คุกคามความปลอดภัยของประชาชนอย่างแท้จริง

(2) ภัยคุกคามต่อความสูญเสียทางการเงิน

บทสรุปความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุทกภัยปี 2554 นับว่าเป็นวิกฤตร้ายแรงอันดับที่ 4 ของประวัติศาสตร์โลกเนื่องจากส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตทั้งระบบ เสียหายต่อระบบการเกษตรและทรัพยากร ระบบการศึกษาที่ต้องหยุดชะงัก ซึ่งจากภัยพิบัติครั้งนี้ธนาคารโลกได้ประเมินมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท และจัดให้เป็นภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายมากที่สุดเป็นอันดับ 4 ของโลก

(3) ภัยคุกคามต่อการสูญเสียชื่อเสียง

การสูญเสียชื่อเสียงจากอุทกภัยในปี 2554 นั้น ผู้วิจัยพบว่า จากความรู้ทิศทางในการบริหารจัดการน้ำในแต่ละพื้นที่ ความล้มเหลวในการสื่อสาร ให้ความช่วยเหลือ วิกฤต ทำให้วิกฤตที่เกิดขึ้น

ขยายวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์ความขัดแย้งกันเองระหว่างพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้าน และภายในพรรครัฐบาลกันเอง หน่วยงานภาครัฐกันเอง จึงเป็นที่มาของความไม่เชื่อมั่นต่อการบริหารประเทศของรัฐบาล อีกทั้งในภาคการผลิตซึ่งนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่กว่า 10 นิคมอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบด้านการผลิตและแรงงานในระยะยาว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทผู้ลงทุนต่างชาติ สถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นภัยคุกคามต่อชื่อเสียงของรัฐบาลที่ไม่มีสมรรถภาพในการบริหารจัดการปัญหาทำให้เสียชื่อเสียงของผู้บริหารประเทศ ภาครัฐ รวมถึงชื่อเสียงของประเทศที่ถูกต่างชาติมองว่าเป็นประเทศที่ไม่มีความปลอดภัยและไม่มีความสามารถในการป้องกันภัยพิบัติทางธรรมชาติที่ดี

ทั้งนี้ หากพิจารณาประเภทของวิกฤต ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าภัยพิบัติอุทกภัย โดยทั่วไปนั้นต่างไปตามพื้นที่ ถือเป็นภาวะวิกฤตประเภท **Victim Cluster** กล่าวคือ องค์กรที่เป็นเหยื่อของวิกฤตและถูกคุกคามจากภัยธรรมชาติแทนที่จะเป็นสาเหตุของวิกฤต ซึ่งระดับความรับผิดชอบขององค์กรต่อภาวะวิกฤตในชนิดนี้จะน้อยมาก อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาตามระยะเวลาภาวะวิกฤตกทม. อุทกภัยปี 2554 รัฐบาลได้สื่อสารความเสี่ยงอย่างชัดเจนสู่ภาคประชาชนตลอดจนการสื่อสารให้ข้อมูลที่ถูกต้องอันเป็นสิทธิที่ประชาชนพึงตระหนกอย่างชัดเจน รวมถึงการสื่อสารประสานงานเพื่อจัดการพื้นที่อุทกภัยก่อนเกิดภัย และการไม่ตอบสนองต่อภาวะวิกฤตภายในเวลาที่สมควร จึงถือได้ว่าความผิดพลาดที่เกิดจากตัวองค์กรเองหรือการบริหารงานที่ผิดพลาดของภาครัฐเอง จัดเป็นภาวะวิกฤตประเภท **The Preventable Cluster** คือ ความผิดพลาดหรือความผิดที่เกิดจากองค์กร หมายความว่า รัฐบาลไม่ได้ถูกคุกคามจากภัยธรรมชาติเพียงอย่างเดียวแต่คือความผิดพลาดที่รัฐบาลจะต้องรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตอย่างมาก ที่เกิดกับองค์กร หน่วยงาน หรือภาครัฐ จะผลด้านลบต่อรัฐบาล เกิดความเสียหายได้มากทั้งชื่อเสียงและการบริหารจัดการ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อุทกภัยในปี 2554 เป็นภาวะวิกฤตที่ไม่เพียงแต่จะเป็น **Victim Cluster** แต่หากจัดเป็นประเภท **Preventable Cluster** ด้วยนั้นคือรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อมวลชน การจัดการวิกฤตที่มีประสิทธิภาพและการจัดการภัยคุกคามอย่างต่อเนื่อง ต้องถือความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก และในที่สุดชื่อเสียงและความกังขาสงสัยต่อรัฐบาลก็จะได้รับการพิจารณาหลังจากที่ความปลอดภัยของประชาชนได้รับการแก้ไข การสื่อสารจัดการวิกฤตที่ดีต้องปกป้องภาพลักษณ์ของรัฐบาล องค์กรภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสียจากภัยคุกคามอันได้แก่สถานการณ์อุทกภัยและลดผลกระทบต่อความรู้สึกละเลยภัยคุกคามต่อประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์อุทกภัยปี 2554 จัดว่าเป็น “ภาวะวิกฤต” ประกอบไปด้วยประเภท **Victim Cluster** ในแง่ของการเป็นภัยธรรมชาติที่มีอยากยับยั้งการเกิด และประเภท **Preventable Cluster** ในส่วนของการบริหารงานผิดพลาดของภาครัฐแล้วนั้น ดังนั้น แนวคิดด้านประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญต่อบทบาทของการสื่อสารโดยเฉพาะในภาวะวิกฤต ด้วยเหตุที่การสื่อสารที่ดีจะเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐที่สามารถใช้การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ความรู้ แนวทางป้องกันตัวเอง และสามารถจะทำให้ความตึงเครียดของประชาชน ความโกลาหล และสภาวะวิกฤต

บรรเทาลงไม่ขยายวงกว้างไปสู่ปัญหาอื่นๆ การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์และมีส่วนเสริมสร้างให้หน่วยงานสถาบัน หรือองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบัน หรือองค์กร ซึ่งภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2548)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ในระยะวิกฤตช่วงเดือนสิงหาคม 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555 ได้เกิดประเด็นสาธารณณคดีขึ้นหลายกรณี ประเด็นปัญหาอันเป็นสาธารณณคดีที่เกิดขึ้นทับซ้อนกับสภาพวิกฤตของอุทกภัยมีมากกว่าเรื่องของ “น้ำ” ท่วมที่ขยายวงกว้างขึ้นเรื่อยๆ ทั่วประเทศแล้วจังหวัดเล่า หากแต่เป็นประเด็นเรื่องของความขัดแย้งในหลายประเด็นทั้งระดับประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนระดับผู้บริหารประเทศ ซึ่งมาจาก “ประสบการณ์ข้อมูลข่าวสาร” ที่ไม่ได้รับทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ตามแนวคิดเรื่อง การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต คือกลไกหนึ่งของรัฐที่ใช้ในการจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร การชี้แจงทำความเข้าใจ ทั้งประชาชน สื่อมวลชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมมือกันในการคลี่คลายสถานการณ์ โดยใช้ “ การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต ” ที่มีความหมายครอบคลุมเรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตจึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือในการบริหารวิกฤตการณ์ และถึงแม้จะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารวิกฤตการณ์ แต่ก็ใช่ว่าจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรอย่างยิ่ง

หากลำดับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นโดยการแบ่งช่วงของระยะวิกฤต โดยใช้แนวคิดเรื่องภาวะวิกฤต 3 ระยะ เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสื่อสารของภาครัฐ จะพบว่า ในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น นอกจากรัฐบาลต้องทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตแล้วรัฐต้องใช้กลไกด้านการประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่ระยะก่อนวิกฤต ระยะวิกฤต และระยะหลังวิกฤต โดยในแต่ละช่วงระยะของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นให้ ต้องมีสื่อสารกับประชาชน และทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในรูปแบบที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 สรุปสถานการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยในปี 2554

วันที่	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามการบันทึกของกรุงเทพมหานคร
5 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
6 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมแพคตอรีแลนด์

7 ต.ค. 54	ประชาชนกรุงเทพมหานครได้รับความเดือดร้อน 73 ชุมชน 3,384 ครัวเรือน ทางกรุงเทพมหานครพยายามเร่งระบายน้ำออกทางประตูระบายน้ำ 3 แห่ง นอกจากนี้ ทางสำนักงานเขตได้เตรียมกระสอบทรายห้าแสนใบมอบให้กับประชาชนไปใช้ทำคันกันน้ำชั่วคราว
8 ต.ค. 54	กรุงเทพมหานครได้จัดพิธีบวงสรวงพระแม่คงคาเพื่อขอให้น้ำลดอย่างรวดเร็วแต่ด้วยปริมาณน้ำมากที่สุดเป็นอันดับสอง ที่มีแนวโน้มจะท่วม กรุงเทพมหานคร ซึ่งนับเป็นปริมาณน้ำมากที่สุดนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2485
8 ต.ค. 54	การปล่อยน้ำจากเขื่อนต้นน้ำกรุงเทพมหานคร ประกอบกับฝนที่ตกลงมาเพิ่มเติม ทำให้มีการประเมินว่าปริมาณน้ำ 16,000,000,000 ลูกบาศก์เมตร จะต้องระบายออกแม่น้ำเจ้าพระยาและสถานีสูบน้ำรอบกรุงเทพมหานคร ระบายน้ำ อย่างน้อย 420,000,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน กรมชลประทาน พยากรณ์ว่า หากไม่มีฝนตกลงมาอีก น้ำปริมาณนี้จะลงสู่ทะเลใช้เวลา 30 ถึง 45 วัน
8 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ
9 ต.ค. 54	น้ำเริ่มท่วมบริเวณถนนพหลโยธินช่วงอนุสรณ์สถาน
12 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สั่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเฝ้าระวังน้ำที่อาจเข้าสู่พื้นที่ กทม.ทุกจุด พร้อมยอมรับทุกพื้นที่ของ กรุงเทพฯ เป็นพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมขังได้ทั้งหมด และสั่งงดการเดินทางเรือโดยสาร ในคลองแสนแสบ 2 วัน
12 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
14 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน
16 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมนวนคร

17 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ชี้เหตุการณ์น้ำท่วม นิคมอุตสาหกรรม นวนคร จ.ปทุมธานี ภาพข่าวออกมาดูน่ากลัว แต่เมื่อดู จากจุดที่ตั้งของนิคมฯ นวนคร กับกรุงเทพฯ ยังห่างไกลพอสมควร มวลน้ำมี โอกาสไหลไปยังแม่น้ำเจ้าพระยาและคลองต่างๆ ซึ่งไม่ไหลเข้ากรุงเทพฯ ทันที จึงไม่ควรกังวลมากนัก
18 ต.ค. 54	น้ำเริ่มเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี
22 ต.ค. 54	น้ำท่วมที่ตลาดรังสิต และบริเวณถนนพหลโยธิน
24 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แฉลงเดือนประชาชน ใน 6 เขต ได้แก่ ดอนเมือง หลักสี่ บางเขน จตุจักร บางซื่อ และสายไหม ย้ายของและรถขึ้นที่สูง และย้ายไปพักพิง เนื่องจากใกล้เข้าสู่ภาวะวิกฤตแล้ว
26 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เผยมวลน้ำก้อนใหญ่ ที่มาจากด้านเหนือ อาจไหลเข้ามาเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพฯ ช่วงค่ำวันนี้ ถือเป็นสัญญาณที่ กทม.กำลังก้าวเข้าสู่จุดวิกฤต ขณะนี้ได้ให้ทั้ง 50 เขต เตรียมพร้อมรับมือ ส่วนพื้นที่เสี่ยง 7 เขตที่ประกาศไปแล้ว ขอให้ประชาชน เก็บของขึ้นที่สูง และย้ายเข้ามาอยู่ในศูนย์พักพิงชั่วคราวที่เตรียมไว้เพื่อความ ปลอดภัย
27 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แฉลงสถานการณ์น้ำ ล้ำสุด ย้ำภาวะวิกฤติขอให้ประชาชนในเขตดอนเมืองและบางพลัดอพยพ ทันที โดยให้ย้ายไปยังศูนย์พักพิงฯ ที่ กทม. จัดไว้ เพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ประกาศเพิ่ม 2 เขตเฝ้าระวังพิเศษ ลาดพร้าว-วังทองกลาง หลังน้ำจากคลองสองสูงเพิ่มขึ้นมาก ประเมินเกิดผลกระทบไม่แค่เพียงเขต สายไหมแต่จะเกิดกับเขตลาดพร้าว-วังทองกลางด้วย จะเป็นน้ำเอ่อคลอง- ท่อ ระดับ 30-50 ซม. ไม่ใช่ น้ำหลากทุ่ง จึงเพิ่มเขตลาดพร้าวและวัง ทองกลางเป็น 2 พื้นที่เฝ้าระวังพิเศษ ส่วนระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาสูงขึ้น ทุกวัน 2.41 ม. จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ปลายสัปดาห์นี้จะวิกฤติอีกครั้ง

	อาจสูงถึง 2.60 ม.จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ยืนยันประสาน กทม. เต็มที่ ดูแล ศปภ.ตอนเมืองให้ดีที่สุด
28 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แกลงให้ประชาชนใน เขตสายไหมเร่งอพยพในวันนี้ เนื่องจากสถานการณ์น้ำท่วมวิกฤตเต็มพื้นที่ แล้ว
29 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แกลงให้ 3 เขต คือ ลาดพร้าว วังทองหลาง จตุจักร ฝ้าระวัง เนื่องจากระดับน้ำในคลองต่างๆ เพิ่มสูงขึ้น
30 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แกลงให้แขวงตลิ่งชัน ฉิมพลี บางระมาด ในเขตตลิ่งชัน ฝ้าระวัง เตรียมพร้อมอพยพ พร้อมขอ ศปภ.ส่งเจ้าหน้าที่คุ้มกันการเข้าไปซ่อมแซมพนังกั้นน้ำคลองรังสิต ส่วน แม่น้ำเจ้าพระยาน้ำสูงสุด 2.53 ม. เวลา 09.15 น.
30 ต.ค. 54	สินค้าหลายอย่างเริ่มขาดแคลน ร้านค้าหลายร้านไม่สามารถผลิตวัตถุดิบ หรือขนส่งผลิตภัณฑ์ทันต่อความต้องการต่อผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคกักตุน สินค้าและการขนส่งเป็นไปอย่างยากลำบาก รวมถึงโรงงานไม่สามารถผลิต วัตถุดิบได้ ทำให้หลายฝ่ายกังวลเรื่องการขึ้นราคาสินค้าและการกักตุนสินค้า โดยเฉพาะสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอุทกภัย อาทิ ทราย อิฐบล็อก และ วัสดุเกี่ยวกับการก่อสร้าง
31 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เปิดเผยยังไม่อยาก พูดว่า กทม. ฝนวิกฤติ ขณะนี้ห้วงพื้นที่ฝั่งธนบุรีมากที่สุด เพราะน้ำจาก จ. นครปฐม อาจจะชลบเข้า ส่วนเขตตอนเมือง เขตหลักสี่ น้ำท่วมยังขยายวง กว้าง
31 ต.ค. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องการให้เปิดประตู ระบายน้ำคลองสามวา เพียง 75-80 เซนติเมตร ในขณะที่ น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชิน วัตร นายกรัฐมนตรี มีคำสั่งให้กรุงเทพมหานครเปิดประตูระบายน้ำคลอง สามวา 1 เมตร

1 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แลงให้แขวงบางชั้น เฝ้าระวัง เนื่องจากระดับน้ำในคลองสำคัญเพิ่มสูงขึ้น หลังรัฐบาลให้เปิด ประตูระบายน้ำคลองสามวามากกว่า 1 เมตร ระบุการเปิดประตูระบายน้ำ ต้องมีเหตุผลทางเทคนิคไม่ใช่ยอมตามอารมณ์ แม้มีคนคัดค้าน ต้องใจแข็ง เตรียมส่งสำนักการระบายน้ำชี้แจงคำสั่ง ศปก.อีกครั้ง ยอมรับยังห่วงน้ำท่วม ฝั่งตะวันตกที่ขยายตัวท่วมหลายพื้นที่มากขึ้น
2 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตรวจสอบการซ่อมแซม ประตูระบายน้ำคลองสามวา โดยเกิดความเสียหายบริเวณส่วนหูช้าง คาดจะ ซ่อมเสร็จในวันนี้ ซึ่งจะป้องกันน้ำท่วมพื้นที่รามคำแหง-รามอินทราที่มี ประชาชนเรือนแสนได้ ส่วนการเปิดประตูระบายน้ำคลองสามวาให้คงไว้ที่ 1 เมตร
4 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหารือกับ น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่สำนักระบายน้ำ ถึงภาพรวมการระบายน้ำ เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำท่วมในกรุงเทพฯ ขยายวงกว้าง โดยนายกฯ ระบุถึงเวลา ที่ต้องทำงานเป็นทีมเดียวกันแล้ว ขณะที่ผู้ว่าฯ กทม.ยืนยันพร้อมสนับสนุน การทำงาน ศปก.ทุกอย่างเพื่อป้องกัน กทม.
6 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ระบุว่าหากไม่มีน้ำใหม่ เข้ามาเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพฯ คาดจะสามารถระบายน้ำออกจากถนนสายหลักได้ภายใน 2 สัปดาห์ และบริเวณตรอกซอยต่างๆ อาจใช้เวลาประมาณ 1 เดือน
7 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครประกาศให้เขตคลอง สามวาเป็นเขตอพยพทั้งเขต ส่งผลให้มีพื้นที่อพยพเพิ่มขึ้นเป็น 12 เขต
8 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ประกาศพื้นที่อพยพ เพิ่มเติมในเขตบึงกุ่ม และแจ้งเตือนสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่ 2 แขวงของ เขตบึงกุ่ม
9 พ.ย. 54	มีการประกาศเขตอพยพแล้ว 13 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขต หลักสี่ เขตบางเขน เขตคลองสามวา เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตจตุจักร

10 พ.ย. 54	นิคมอุตสาหกรรมบางชันแจ้งเหตุฉุกเฉินระดับที่ 1 ไปยังผู้ประกอบการ 93 ราย
11 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแจ้งพื้นที่อพยพเพิ่มเติมในเขตบางกอกน้อย เขตจอมทอง และเขตบางบอน
12 พ.ย. 54	ทหารได้ออกแผนปฏิบัติการเพื่อกู้นิคมอุตสาหกรรมบางชันและถนนเสรีไทย
13 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ออกประกาศให้อพยพในพื้นที่เขตบางขุนเทียน
14 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พร้อมด้วย พล.ต.อ. ประชา พรหมนอก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ในฐานะผ.ศ.ภ. แกล้งยืนยันจะทำงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมขังใน กทม. ส่วนการแก้ปัญหาบึกแบ็ก เขตดอนเมือง ได้ขอยุติปรับเป็นฝายน้ำล้น 10 เมตร และเป็นช่องจราจรทางน้ำ
14 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ประกาศอพยพในเขตพญาไท แต่ต่อมาได้มีการแจ้งยกเลิกประกาศอพยพ
15 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แกล้งยอมรับผิดพลาดเองจากกรณีแจ้งอพยพเมื่อคำวานนี้ โดยไม่ขอโทษใคร และไม่ใช้การวางยา ส่วนกรณีประชาชนรื้อบึกแบ็กยังไม่พบส่งผลกระทบต่อพื้นที่ใด แต่ต้องเฝ้าระวังต่อไป
16 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ลงพื้นที่ตรวจ น้ำท่วมขัง ถ.กำแพงเพชร พหลโยธิน ตั้งแต่หน้าสวนจตุจักร ผ่านห้าแยกลาดพร้าว โดยพบว่าปริมาณน้ำที่ท่วมขังหน้าสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดงเห็นได้ชัดและแห้งในหลายจุด ส่วนบริเวณห้าแยกลาดพร้าวระดับน้ำลดลงเช่นกัน อยู่ที่ประมาณ 10 ซม.รถยนต์ขนาดเล็กสามารถสัญจรได้แล้ว โดยผู้ว่าฯ กทม. เผยทุกพื้นที่มีระดับน้ำลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากไม่มีน้ำเหนือเข้ามาเพิ่มเติมในพื้นที่ชั้นในมั่นใจว่าภายในสุดสัปดาห์นี้บริเวณห้าแยกลาดพร้าวจะแห้งเป็นปกติอย่างแน่นอน

17 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครประกาศอพยพในพื้นที่แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน บริเวณถนนบางขุนเทียน ตั้งแต่แยกพระราม 2 ถึงทางรถไฟสายวงเวียนใหญ่-มหาชัย
18 พ.ย. 54	สรุปความเสียหายทั้งสิ้น 36 เขต จาก 50 เขต
20 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นำเจ้าหน้าที่และประชาชน ทำความสะอาดถนนเขตบางกอกน้อย ในกิจกรรมทำ Big Cleaning Day โดยเริ่มจากถนนสายหลักสมเด็จพระปิ่นเกล้า ถ.บรมราชชนนี อรุณอัมรินทร์ และจรัญสนิทวงศ์ เพื่อให้สถานที่บริเวณถนนดังกล่าวกลับสู่สภาพเดิม ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ระบุการจัด Big Cleaning Day ช่วง 3 วันที่ผ่านมา กทม.สามารถเก็บขยะได้ถึง 1,700 ตัน
23 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เผยขอรอดูสถานการณ์ อีก 24 ชม.ก่อนตัดสินใจว่าจะเปิดประตูระบายน้ำคลองทวีวัฒนาที่ระดับ 1 เมตรหรือไม่ โดยหากมีการเปิดเพิ่ม จะเปิดแบบขั้นบันไดพร้อมยืนยันไม่เคยประกาศหรือสัญญาว่าจะเปิดประตูระบายน้ำคลองทวีวัฒนา 1 เมตร
24 พ.ย. 54	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แถลงสถานการณ์น้ำใน กทม.คลี่คลายดีขึ้นตามลำดับ รั้วบีกแบ็ค ไม่มีผลกระทบ ส่วนการเปิดประตูระบายน้ำคลองขุนศรีบุรีรักษ์ คลองควายและคลองซอย ส่งผลน้ำในพื้นที่ทวีวัฒนาเพิ่ม 2 ชม.พร้อมจับตาใกล้ขีด 48 ชม.
ข้อมูล: สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ : http://thainews.prd.go.th	

จากตารางลำดับเหตุการณ์ ผู้วิจัยได้แบ่งระยะของภาวะวิกฤตของสถานการณ์อุทกภัย 2554 ได้ดังต่อไปนี้

1. ระยะก่อนวิกฤต คือ ก่อนวันที่ 25 กรกฎาคม 2554
2. ระยะวิกฤต คือ ระหว่างวันที่ 25 กรกฎาคม 2554 ถึง 16 มกราคม 2555
3. ระยะหลังวิกฤต คือ หลังวันที่ 16 มกราคม 2555

ตอนที่ 2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใต้ 3 กรอบแนวคิด คือ

1. กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
2. กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. กรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

2.1 กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร

จากผลการศึกษาโดยสังเคราะห์เนื้อหาข่าวเพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสาร ได้แก่ องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร องค์ประกอบด้านสาร องค์ประกอบด้านสื่อ สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

โครงสร้างการบริหารภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาโครงสร้างการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ผลการศึกษาพบว่า การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยนั้น ภาพรวมจะเห็นได้ว่าตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

กรณีกรุงเทพมหานครการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ โดยรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชน ในปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยาเป็น รูปแบบพิเศษ ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์กรบริหารส่วนจังหวัด โครงสร้างภายในของกรุงเทพมหานครได้แบ่งการจัดองค์กรออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการปกครองออกเป็นเขตย่อยอีก 50 เขต ซึ่งทั้ง 50 เขตนี้จะมีฐานะคล้ายกับการปกครองระดับอำเภอ และในแต่ละเขตจะจัดแบ่งองค์กรภายในออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย สำนักงานเขต และสภาเขต

จากการศึกษาพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติ

ระเบียบบริหารราชการเมืองพญา พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 พบว่า กรณีการเกิดอุทกภัย หรือน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้น ถือเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะคือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน, ให้มีและบำรุงทางน้ำและบก, ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในขณะที่ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ และป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลับมิใช่บทบาทหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ในกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานครนั้น จึงเป็นความซับซ้อนของบทบาทหน้าที่ตามภารกิจที่ถูกกำหนดในรายละเอียดของกฎหมาย หน่วยงานรัฐ ระหว่าง องค์กรรัฐภายใต้การบริหารของรัฐบาล และ องค์กรท้องถิ่นอย่างกรุงเทพมหานครอย่างชัดเจน ซึ่งการบริหารจัดการวิกฤตที่มีปัญหาส่งผลให้การสื่อสารมีปัญหาเช่นกัน

จากตามรายงานของสำนักการระบายน้ำ พบว่า กรุงเทพฯ ต้องประสบปัญหาจากการเกิดน้ำท่วมมาอย่างต่อเนื่องและทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกปี นอกจากนั้นยังเกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตามมาอีก เช่น ความหนาแน่นของการจราจรทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ การเพิ่มขึ้นของประชากรในกรุงเทพฯ และการอพยพเข้ามาของผู้มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่นๆ หรือประชากรแฝง ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดจิตสำนึกสาธารณะ (Public Mind) ต่อความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการรักษาสิ่งแวดล้อมเมือง

แผนปฏิบัติการป้องกัน น้ำท่วมประจำปีของสำนักการระบายน้ำจึงแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานครเนื่องจากน้ำฝนแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานครเนื่องจากน้ำหนุน

1. การปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานครเนื่องจากน้ำฝน เป็นการปฏิบัติระบายน้ำฝนที่ตกลงมาในพื้นที่ป้องกันและบริเวณใกล้เคียงให้ระบายออกไปจากพื้นที่จุดอ่อนน้ำท่วมโดยเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมหรือเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยในระยะเวลาสั้น
2. การปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานครเนื่องจากน้ำหนุน เป็นการปฏิบัติป้องกันน้ำท่วมเนื่องจากน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยามีระดับสูงล้นตลิ่ง โดยการสร้างคันกันน้ำตามแนวริมฝั่งแม่น้ำ หรือริมฝั่งคลองที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยแนวคันกันน้ำต้องมีระดับความสูงเพียงพอที่จะป้องกันไม่ให้น้ำล้นเข้ามาได้อีกทั้งควบคุมการระบายน้ำเข้าและออก ในพื้นที่ป้องกันโดยการรักษาระดับน้ำภายในและระดับน้ำภายนอกให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยอาศัยประตูระบายน้ำและสถานีสูบน้ำเป็นหลักในการควบคุมระบบ

ทั้งนี้ตามรายงาน ได้ระบุว่า สาเหตุน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 สาเหตุ หลักคือ

1. น้ำฝน - ฤดูฝนเริ่มในเดือนพฤษภาคม สิ้นสุดในเดือนตุลาคม มีปริมาณและความถี่ของฝนสูงที่สุดระหว่างกลางเดือนสิงหาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ประกอบกับเป็นช่วงที่มีโอกาสการเกิดพายุหมุนเขตร้อนเข้ามาในประเทศไทยและใกล้กรุงเทพมหานคร - ปริมาณฝนเฉลี่ยกรมอุตุนิยมวิทยามีค่าประมาณ 1,500 มิลลิเมตร - ค่าปริมาณฝนที่ใช้ในการคำนวณระบบระบายน้ำ ตามแผนหลักระบายน้ำ คือพื้นที่ทั่วไป ใช้ค่าฝนในคาบอุบัติ 2 ปีพื้นที่ทางระบายน้ำหลัก ใช้ค่าฝนในคาบอุบัติ 5 ปี
2. น้ำท่วม - น้ำฝนหรือน้ำเพื่อการกสิกรรมที่มีในพื้นที่ใกล้เคียง
3. ปริมาณน้ำเนื่องจากกลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา พบว่า การจัดการภาวะวิกฤตอุทกภัย สำนักการระบายน้ำเป็นหน่วยงานหลักในขณะเดียวกัน ตามรายงานของสำนักการระบายน้ำพบว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในเรื่องภาวะน้ำท่วม การป้องกัน และ แนวทางต่างๆ ได้ระบุหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องคือ กองประชาสัมพันธ์สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ถูกระบุว่าบทบาทหน้าที่ของกองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2542) (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2544) คือ

1. ทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเตรียมการและปฏิบัติการป้องกันน้ำท่วม
2. ปรับปรุงระบบข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ พร้อมทั้งชี้แจงให้แก่สื่อมวลชน
3. ประชาสัมพันธ์และแจ้งประชาชนทราบถึงสภาพอากาศ สภาพน้ำ สภาพน้ำฝน ให้ประชาชนทราบอย่างทันเวลาและเหตุการณ์

ผลการศึกษาเอกสารของสำนักการระบายน้ำ พบว่า “กรุงเทพมหานคร” เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนถึงดูแลบำรุงรักษาทางระบายน้ำต่าง ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามปรากฏใน พระราชบัญญัติข้อบัญญัติต่าง ๆ และมีผู้บริหารกรุงเทพมหานครเป็นผู้อำนวยการควบคุมและสั่งการ หน่วยงานประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก คือ

1. หน่วยงานรับผิดชอบการปฏิบัติการ ประกอบด้วยสำนักการระบายน้ำ และสำนักงานเขตต่าง ๆ จำนวน 50 เขต
2. หน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติการ ได้แก่ สำนักและสำนักงานเขตต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติการจัดซ่อมบำรุงเครื่องจักรกล เครื่องสูบน้ำ การจัดงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง ทำความสะอาดถนน และอื่น ๆ

1. หน่วยงานรับผิดชอบการปฏิบัติการ

สำนักการระบายน้ำและศูนย์ปฏิบัติการป้องกันน้ำท่วม ได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำหรับความรับผิดชอบเป็น หน่วยงานรับผิดชอบการควบคุม อำนวยการ ปฏิบัติการ ป้องกันและแก้ไขปัญหา

ท่อมในถนนต่าง ๆ อันเป็น ระบบระบายน้ำหลัก ทั้งนี้ สำนักการระบายน้ำ ประกอบด้วยหน่วยงานระดับสำนักงานและระดับกอง

- ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้
- 1.1 เพื่อให้แนวทางปฏิบัติการปกติและฉุกเฉิน สำหรับเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางเดียวกัน
 - 1.2 เพื่อให้เกิดการประสานงานและแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและไม่เกิดความสับสน
 - 1.3 เพื่อการติดตามสถานการณ์และประเมินผลปฏิบัติการที่ชัดเจน
 - 1.4 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทั้งหมดมีส่วนร่วม เพื่อช่วยการปฏิบัติงานและยังเป็นการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ปกติต่อไปอีกด้วย
 - 1.5 เพื่อให้การบริหารทรัพยากรทั้งหมดของสำนักการระบายน้ำ เป็นไปอย่าง สอดคล้องในการปฏิบัติการ
 - 1.6 เป็นการเก็บและบริหารข้อมูลที่ละเอียดถูกต้องสำหรับการพัฒนา

การจัดแบ่งหน่วยงานและการบริหารงานของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันสำนักการระบายน้ำ ผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการฯ และเจ้าหน้าที่ มีการวางโครงสร้างไว้ ดังนี้

ผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ	เป็นผู้บัญชาการศูนย์ปฏิบัติการฯ
รองผู้อำนวยการสำนัก	เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการฯ
ผู้อำนวยการสำนักงาน	เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการฯ
ผู้อำนวยการกอง	เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการฯ
เลขานุการสำนัก	เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการฯ

ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานคร ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับคำสั่งเรียน และตามที่ศูนย์ปฏิบัติการฯ สั่งการ เตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วม เฉพาะหน้า และรายงานผลการปฏิบัติการให้ฝ่ายเลขานุการ ตลอดจนประเมินผล และรายงานการป้องกันน้ำท่วมของแต่ละวันในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของกองระบบท่อระบายน้ำ กองระบบอาคารบังคับน้ำ กองระบบคลอง และกองเครื่องจักรกล ทั้งนี้ให้หัวหน้าฝ่าย และรองหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการสั่งการ เจ้าหน้าที่ของทั้งสี่กอง ให้ปฏิบัติการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมได้ โดยตรง

ฝ่ายติดตามผล มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ให้ เป็นไปตามเป้าหมาย ตรวจสอบการก่อสร้างตามงบประมาณและโครงการต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการระบายน้ำ กวดขันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ เครื่องสูบน้ำ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดท่อระบายน้ำ และขุดลอกคลอง และ รายงานสถานการณ์ป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในช่วงมี

ภาวะฝนตกหนัก หรือมีปัญหาน้ำท่วมให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบ โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำและกองพัฒนาระบบหลักเป็นผู้ปฏิบัติงาน

ฝ่ายเลขานุการ มีหน้าที่จัดเตรียมสิ่งของและอุปกรณ์อื่นใดตามความจำเป็นสำหรับศูนย์ปฏิบัติการดำเนินการด้านสารบรรณและธุรการ เตรียมการประชุมศูนย์ฯ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการป้องกันและ แก้ไขปัญหาน้ำท่วม รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาน้ำท่วมทางโทรศัพท์เพื่อ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ควบคุมการทำงานของเครื่อง คอมพิวเตอร์ ในการบริหารข้อมูลและแสดงตัวเลขข้อมูลทางจอภาพ เพื่อ พิจารณาแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องมือ เครื่องใช้ของศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ ตลอดเวลาและดำเนินการแก้ไข หากมีข้อผิดพลาดหรือเกิดการชำรุดรับรายงาน สภาพปัญหาต่าง ๆ ทางวิทยุสื่อสารและวิทยุเฉพาะกลุ่ม รายงานสภาพอากาศ ปริมาณฝนระดับน้ำ ให้ผู้ปฏิบัติงานในสนามทราบสถานการณ์และให้ข้อมูล ข่าวสารแก่สื่อมวลชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของกองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายน้ำเป็นผู้ปฏิบัติงาน

2) หน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติการ

2.1 หน่วยงานภายในกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเขตต่าง ๆ นอกจากสำนักงานเขตต่าง ๆ จะรับผิดชอบการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่รับผิดชอบแล้ว ยังให้การสนับสนุนการปฏิบัติการของสำนักงานการระบายน้ำ โดย

- ทำความสะอาดถนนต่าง ๆ ให้มีขยะน้อยที่สุด
- ในขณะที่ฝนตก ทำการเก็บขยะที่ลอยตามน้ำมาติดตะแกรงช่องรับน้ำฝนข้าง ถนนให้สะอาดไม่กีดขวางทางน้ำที่ระบายลงสู่ท่อระบายน้ำ
- สนับสนุนแก้ไขปัญหาเมื่อมีเหตุการณ์ปัญหาประชาชนขัดขวางการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ หรือรुकล้ำกีดขวางทางระบายน้ำ
- เร่งรัดงานก่อสร้างต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบระบายน้ำให้แล้วเสร็จภายใน เดือนเมษายน และ/หรือเดือนกรกฎาคม

สำนักงานโยธา

- เร่งรัดงานก่อสร้างต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบระบายน้ำให้แล้วเสร็จภายในเดือน เมษายน และ/หรือเดือนกรกฎาคม
- ให้การสนับสนุนในการเปิดทางระบายน้ำ
- ให้การสนับสนุนการก่อสร้างคันกั้นน้ำด้วยแอสฟัลต์ผสมร้อนและหินคลุก
- ซ่อมแซมถนนและซอยที่ชำรุด และเสียหายจากน้ำท่วม

สำนักงานการคลัง

- เร่งรัดการพิจารณาขอรับอนุมัติใช้เงินยืมสะสม สำหรับงานปรับปรุงระบบ ระบายน้ำ
- จัดซื้อและจัดหาอุปกรณ์และวัสดุบางรายการให้หน่วยปฏิบัติการ กองโรงงานช่างกล สำนักงานการคลัง
- เร่งการจัดซ่อมอุปกรณ์เครื่องจักรกล และเครื่องสูบน้ำต่าง ๆ ที่ส่งเข้าซ่อมใน โรงงาน - จัดหน่วยซ่อมเคลื่อนที่สนับสนุนการซ่อมบำรุงเครื่องมือต่างๆ ณ จุดติดตั้งในสนาม
- สนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่สำนักงานการระบายน้ำหรือสำนักงานเขตร้องขอ

ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

- ตรวจสอบการเตรียมการและปฏิบัติการของสำนักงานการระบายน้ำ เพื่อให้ทำงานมี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

- เร่งรัดการพิจารณาขอรับอนุมัติงบประมาณต่าง ๆ สำหรับงบบปรับปรุงระบบ ระบายน้ำ การป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

กองประชาสัมพันธ์และสถานีวิจัยกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

- ทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเตรียมการและปฏิบัติการป้องกันน้ำท่วม
- ปรับปรุงระบบข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ พร้อมทั้งชี้แจงให้แก่สื่อมวลชน
- ประชาสัมพันธ์และแจ้งประชาชนทราบถึงสภาพอากาศ สภาวะน้ำ สภาพ น้ำฝน ให้ประชาชนทราบอย่างทันเวลาและเหตุการณ์

2.2 ส่วนราชการภายนอกกรุงเทพมหานคร

กรมอุตุนิยมวิทยา

- พยากรณ์สภาพอากาศประจำวัน
- ติดตามสภาวะฝนตั้งแตอยู่รอบนอกพื้นที่กรุงเทพมหานคร จนกระทั่งฝนตกถึง หยดตก
- รายงานความรุนแรงและปริมาณฝนขณะฝนกำลังตก

กรมอุทกศาสตร์กองทัพเรือ

- ทำนายระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาจากอิทธิพลของน้ำทะเลหนุน

กรมชลประทาน

- ควบคุมการจัดสรรน้ำในกลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ท่งฝั่งตะวันออกและท่งฝั่ง ตะวันตก - แจ้งข้อมูลปริมาณและระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

- แจ้างข้อมูลปริมาณและระดับน้ำในเขื่อนต่าง ๆ
- สนับสนุนการทำนายสภาพน้ำของกรมชลประทาน

การไฟฟ้านครหลวง

- ให้ความร่วมมือในการติดตั้งเครื่องวัดไฟฟ้า สำหรับเครื่องสูบน้ำกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วน ตลอดทั้งแก้ไข ปัญหาเมื่อไฟฟ้าดับ ด้วยระบบจำหน่ายไฟฟ้าอัตโนมัติ ควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- สนับสนุนการควบคุมสถานการณ์มิให้ประชาชนขัดขวางการปฏิบัติการ
- แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดเนื่องจากน้ำฝน

3) หน่วยงานตรวจสอบและประเมินผล

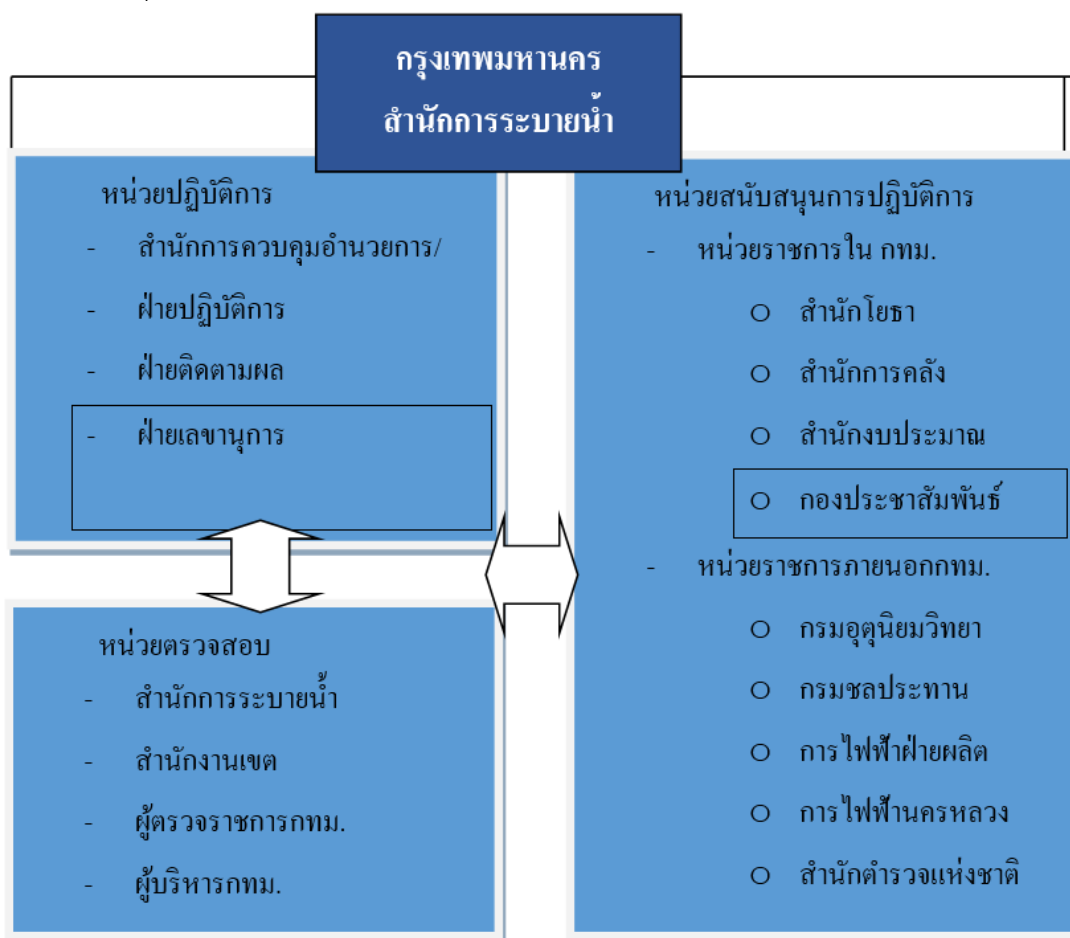
1. สำนักงานระบายน้ำ การตรวจสอบและประเมินผลกระทำโดยหน่วยงานหลายระดับและหลายหน่วยงาน คือ การตรวจสอบระดับกอง การตรวจสอบระดับสำนัก เป็นการตรวจสอบโดยอาศัย ฝ่ายติดตามผลของศูนย์ ปฏิบัติการป้องกันน้ำท่วมและระดับผู้บริหารของสำนัก
2. สำนักงานเขต เป็นการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตที่รับผิดชอบพื้นที่ต่าง ๆ และแจ้งศูนย์ ปฏิบัติการของสำนักการระบายน้ำ
3. ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการตรวจสอบดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และแก้ไขปัญหา น้ำท่วม รายงานผล ต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และแจ้งสำนักการระบายน้ำ
4. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เป็นการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลขั้นสุดท้าย

ในการเตรียมความพร้อมรับภาวะวิกฤตของรัฐกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร ได้มีคำสั่ง (คำสั่ง สำนักงานระบายน้ำ ที่ 501 /2554 และคำสั่งสำนักการระบายน้ำที่ 37/2555) เรื่องการจัดตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานครประจำปี 2554 และปี 2555 ว่าด้วยแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้การปฏิบัติงาน ป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในพื้นที่ กรุงเทพมหานครดำเนินการ ไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สามารถ บรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจ ตามมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

ทั้งนี้ หน่วยงานจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนปฏิบัติการ และส่วนสนับสนุนการปฏิบัติการ ใน ส่วนของการปฏิบัติการมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามที่ได้รับคำสั่งเรียนและตามที่ศูนย์ปฏิบัติการสั่งการ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่อแก้ไขปัญหา น้ำท่วม เฉพาะหน้า และรายงานผลการปฏิบัติการให้ฝ่ายเลขานุการทราบ ตลอดจน ประเมินผล และ รายงาน การป้องกันน้ำท่วม ของแต่ละวันในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการทราบ โดยมี เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของกองระบบท่อระบายน้ำ กองระบบอาคารบังคับน้ำ

กองระบบคลอง และกอง เครื่องจักรกล ทั้งนี้ ให้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการและรองหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ สั่งการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ ปฏิบัติงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมได้โดยตรง ในขณะที่หน่วยงานสนับสนุนจะประกอบไปด้วย หน่วยงานราชการในกทม. และส่วนราชการนอกกทม. เพื่อ ประสานการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งสรุปเป็นโครงสร้างการดำเนินงานได้ดังนี้



รูปภาพที่ 12 แสดงแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
แหล่งที่มา : สำนักระบายน้ำ, 2555.

อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาเอกสารของสำนักการระบายน้ำ เพื่อศึกษาโครงสร้างการบริหารจัดการ และสื่อสารภาวะวิกฤตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย พบว่า หน่วยงานด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ของสำนักการระบายน้ำ 2 หน่วยงานคือ

1. ฝ่ายเลขานุการ ภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการ “ ฝ่ายเลขานุการ มีหน้าที่... เตรียมการประชุม ศูนย์ฯ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการป้องกันและ

แก้ไขปัญหาน้ำท่วม รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาน้ำท่วมทางโทรศัพท์เพื่อ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ควบคุมการทำงานของเครื่อง คอมพิวเตอร์ ในการบริหารข้อมูลและแสดงตัวเลขข้อมูลทางจอภาพ เพื่อ พิจารณาแนวทางในการแก้ไขสถานการณ์ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องมือ เครื่องใช้ของศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ ตลอดเวลาและดำเนินการแก้ไข หากมีข้อผิดพลาดหรือเกิดการชำรุด รับรายงาน สภาพปัญหาต่าง ๆ ทางวิทยุสื่อสารและวิทยุเฉพาะกลุ่ม รายงานสภาพอากาศ ปริมาณฝน ระดับน้ำ ให้ผู้ปฏิบัติงานในสนามทราบสถานการณ์ และให้ข้อมูล ข่าวสารแก่สื่อมวลชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของกองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายน้ำเป็นผู้ปฏิบัติงาน”

2. หน่วยงานราชการนอกกรุงเทพ คือ กองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุ กรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร - ทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเตรียมการและปฏิบัติการป้องกันน้ำท่วม - ปรับปรุงระบบข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะชี้แจงให้แก่สื่อมวลชน - ประชาสัมพันธ์และแจ้งประชาชนทราบถึงสภาพอากาศ สภาพน้ำ สภาพ น้ำฝน ให้ประชาชนทราบอย่างทันเวลาและเหตุการณ์

จะเห็นได้ว่า แม้แต่โครงสร้างการจัดการเดียวกัน มีหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เดียวกัน ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งเป็นเหตุของความไม่เป็นเอกภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์

อย่างไรก็ดี แม้โครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการฯนี้ จะถูกระบุความรับผิดชอบโดยตรงทั้งภาวะน้ำท่วมปกติและน้ำท่วมที่เป็นภาวะวิกฤต หรือภาวะฉุกเฉิน ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร แต่จากการศึกษาสถานการณ์อุทกภัยในปี 2554 ได้มีหน่วยงานที่ถูกตั้งขึ้นมาโดยควบคู่ไปกับการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการของสำนักงานการระบายน้ำโดยคำสั่งคณะรัฐบาลที่มีมติรัฐมนตรี ดังนี้

ตารางที่ 6 สรุปการจัดตั้งหน่วยงานต่างๆตามมติรัฐมนตรี

วันที่	การจัดตั้งหน่วยงานต่างๆตามมติรัฐมนตรี
13 กันยายน 2554	คณะรัฐบาลมีมติคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและบริหารสถานการณ์อุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม (ศอส.) โดยอำนาจหน้าที่ของ ศอส. คือเป็นศูนย์กลางในการแก้ปัญหาอุทกภัย
7 ตุลาคม 2554	รัฐบาลยกระดับความรุนแรงของอุทกภัยให้เป็นเรื่องเร่งด่วนและวาระแห่งชาติจึงมีการออกคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) มีคณะที่ปรึกษาอันประกอบไปด้วยรองนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีทุกคน ศปภ. มีภารกิจหน้าที่หลักคือผลักดันน้ำลงสู่ทะเลโดยเร็วโดยให้มีการระบายน้ำออกสู่ทะเลในทุกช่องทาง โดยขอความร่วมมือกับกองทัพเรือและภาคเอกชน ระดมความช่วยเหลือ

	<p>เบื้องต้นในการให้ประชาชนสามารถดำรงชีพอยู่ได้ในภาวะวิกฤต ด้วยการจัดหาอาหาร น้ำดื่ม และอุปกรณ์ในการดำรงชีพ ระดมกำลังทั้งหมดเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประสบภัยภายใต้โครงสร้างการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วย 2 ฝ่ายหลักคือฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายอำนวยการร่วม ฝ่ายปฏิบัติแต่งตั้งคณะกรรมการ “วอร์รูม” ใน ศปภ. เพื่อประเมินสถานการณ์ผลกระทบภาคเศรษฐกิจร่วมกับ รมว.คลัง สำนักงานงบประมาณสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีหน้าที่หลักคือวิเคราะห์ถึงความเสียหายโดยรวมในภาคเศรษฐกิจรวมถึงแนวทางการจัดสรรงบประมาณเข้าสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหา</p> <p>ในขณะที่ฝ่ายอำนวยการมีหน้าที่ในการอำนวยการสั่งการเพื่อสนับสนุนการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการ พร้อมทั้งศึกษาวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ และแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชน โดยมี 3 หน่วยงานย่อยคือ 1.กลุ่มป้องกันและแจ้งเตือนภัย 2. กลุ่มสนับสนุนด้านสุขภาพ 3. กลุ่มสาระสนเทศและโฆษกภารกิจหลักคือการสื่อสารกับประชาชน โดยระบุหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อมูลข่าวสารทุกช่องทางทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมายและคอลเซ็นเตอร์ 1111 ต่อ 5 เพื่อร้องทุกข์เกี่ยวกับน้ำท่วม</p>
11 ตุลาคม 2554	<p>มีมติแต่งตั้ง “คณะกรรมการเฉพาะกิจฟื้นฟูหลังน้ำท่วม” อีก 3 ทีมแยกได้ดังนี้ 1. ทีมฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหายจากน้ำท่วม 2. ทีมฟื้นฟูเยียวยาความเสียหายด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม 3. ทีมฟื้นฟูด้านสังคมและคุณภาพชีวิตประชาชนผู้ประสบภัยน้ำท่วม</p>
20 ตุลาคม 2554	<p>นายกรัฐมนตรีได้ใช้อำนาจตามมาตรา 31 ของ พรบ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพ.ศ.2550 ได้มีการเตรียมปรับโครงสร้างของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ใหม่ โดยเพิ่มคณะทำงานเข้ามาร่วมทำงานมากขึ้น เพื่อสอดคล้องกับส่วนราชการที่ต้องเข้ามาทำหน้าที่ตามมาตรา 31 นั่นคือการเข้าควบคุมหน่วยงานส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร</p> <p>วัตถุประสงค์ของการประกาศ พรบ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้นคือการปรับการใช้อำนาจของนายกรัฐมนตรีขึ้นใหม่ จากเดิมการบริหารวิกฤตอุทกภัยโดยใช้อำนาจตามมาตรา 11 ของ พรบ.ระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ในฐานะผู้คุมอำนาจสูงสุดของฝ่ายบริหารซึ่งในส่วนของการบริหารสถานการณ์นายกได้ใช้อำนาจผ่านพล. อ.ประชาพรหมนอก รมว.ยุติธรรม ในฐานะ ผอ. ศปภ. ซึ่งไม่สามารถเข้าบริหารจัดการพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครได้ ดังนั้นการปรับโครงสร้างใหม่ครั้งนี้ เพื่อเป็นการดึงอำนาจการ</p>

	<p>ตัดสินใจมาไว้ที่นายกรัฐมนตรีเพียงคนเดียวโดยไม่ต้องใช้อำนาจผ่าน สปภ. ในระหว่างเกิดวิกฤติน้ำท่วม</p> <p>การตัดสินใจปรับโครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (สปภ.) เนื่องจากได้เกิดกรณีความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลและผู้บริหาร กทม. จากกรณีที่ทาง สปภ. ขอให้ กทม. เปิดประตูระบายน้ำซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักกระบายน้ำ กทม. แต่ไม่ได้รับความร่วมมือจาก กทม. และผู้ว่าราชการจังหวัด</p>
2 ธันวาคม 2554	<p>เมื่อภาวะวิกฤตอุทกภัยได้คลี่คลาย หลายหน่วยงานในศูนย์อำนวยการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (สปภ.) หันมาภารกิจ และเริ่มทยอยถอนตัวออกจาก สปภ. อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานบางหน่วยงานที่ยังไม่สามารถถอนตัวออกไปได้ โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณของ สปภ. เพราะยังมีเอกสารที่ต้องดูแล ซึ่ง สปภ. ได้ยุติงานช่วงปลายเดือนธันวาคม 2554 โดยมีได้ประกาศเป็นทางการเนื่องจากเหตุผลทางการเมือง โดยหลังจาก สปภ. ยุติบทบาทแล้ว หน้าที่ของการบริหารจัดการน้ำจะเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการยุทธศาสตร์เพื่อวางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (กยน.) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหาร 2554</p>

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า โครงสร้างในการจัดการกรณีภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยระดับประเทศนั้น มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ใน 3 ส่วน คือ

1. กรมประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาโครงสร้างการทำงานส่วนราชการ รัฐบาลมีกรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ อีกทั้งตามเอกสารมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2554 นายกรัฐมนตรีได้เชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกรมชลประทาน ประชุมหารือสถานการณ์อุทกภัย การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และการบริหารจัดการปัญหาเรื่องน้ำ รายงานระบุว่า “ขอให้กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สถานการณ์อุทกภัยและภัยพิบัติ การให้ความช่วยเหลือของภาครัฐ รวมถึงประสานงานกับสื่อมวลชนภาคเอกชนทุกแขนงด้วย”

2. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ตามเอกสารมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2554 รายงานระบุว่า “มีมติขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวทุกข์จากประชาชนผู้ประสบอุทกภัย (ศูนย์ฮอตไลน์) สายด่วน 1111 เพื่อบูรณาการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งสถานการณ์อุทกภัยและภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน ให้มีความเป็นเอกภาพต่อไป”

3. หน่วยงานกลุ่มสารสนเทศและโฆษกศปภ.

ภายใต้คณะทำงานศปภ. ซึ่งภารกิจหลักคือการสื่อสารกับประชาชน โดยระบุหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อมูลข่าวสารทุกช่องทาง ทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย และคอลเซ็นเตอร์ 1111 ต่อ 5 เพื่อร้องทุกข์เกี่ยวกับน้ำท่วม

องค์ประกอบการสื่อสาร

ก) องค์ประกอบด้านผู้สื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระดับประเทศ **ไม่ชัดเจน** โดยศปภ. แต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นโฆษก หรือ ผู้ทำหน้าที่ส่งสารสู่ประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีบทบาทในการสื่อสารต่อสาธารณชน และสื่อมวลชนมีหลายคน ซึ่งเป็นทั้งผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ของการสื่อสาร และไม่มีหน้าที่ในการสื่อสาร

ภายใต้การดำเนินงานจัดการภาวะวิกฤตอุทกภัย ไม่มีแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของโฆษกหลายครั้ง และมีความสับสนของข้อมูลภายในศปภ.เอง จนกระทั่งเมื่อมีการปรับโครงสร้างศปภ.ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2554 จึงมีการปรับแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเปลี่ยนโฆษกศปภ. ได้ทำการแต่งตั้ง นายธงทอง จันทรางศุ เลขาธิการสภาการศึกษา มาทำหน้าที่โฆษกศปภ. เพื่อแถลงเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำและการแก้ไขปัญหาอุทกภัยแทน นายวิม รุ่งวัฒนจินดา

“..ผมก็พบว่ามันมีจุดอ่อนอยู่เยอะว่าโฆษกมีเยอะมาก นอกจากคุณวิม รุ่งวัฒนจินดา แล้วเรายังพบว่า มีคุณพงศ์พัศ พงษ์เจริญ แล้วก็มีใครอีกไม่รู้เยอะแยะมากมาย ต่างคนต่างพูดในสิ่งที่ตัวเองอยากพูด ในเวลาต่างๆ กัน โดยไม่มีการวางแผนอะไรเลย” (ธงทอง จันทรางศุ, สัมภาษณ์ 25 พ.ย. 2558)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การแต่งตั้งบุคคลที่มาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ส่งสารไม่มีความน่าเชื่อถือ ไม่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการสื่อสารซึ่งส่งผลต่อการสร้างความมั่นใจต่อรัฐในการ

แก้ปัญหา “รัฐบาลก็เอาสิบบเบี้ยไถ่ลี้มือ เอาคุณวิม รุ่งวัฒนจินดา คุณวิมสำหรับ สาธารณชนแล้ว ไม่มีใครรู้จักคุณวิม รวมทั้งคุณวิมเองเวลาที่ออกมานำเสนอ แต่เสียงวิจารณ์ในเวลานั้นคือ การแสดงสีหน้าที่ไม่ดี นั่นคือจุดอ่อนคุณวิม สองคุณวิมพูดไม่รู้เรื่อง นั่นคือสิ่งที่คนเขาพูดกัน ซึ่งทำให้รัฐบาลเองก็ลำบาก ในขณะที่ซึ่งการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมก็ยากอยู่แล้ว ในขณะที่เดียวกันก็สูญเสียความมั่นใจ จากประชาชนที่จะช่วยกันเดินฝ่าวิกฤต” (ธงทอง จันทรางศุ, สัมภาษณ์ 25 พ.ย. 2558)

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีเปลี่ยนตัวผู้ส่งสารเป็น ศ.ธงทอง จันทรางศุ จึงมีการกำหนดนโยบายและทิศทาง ตลอดจนแผนในการสื่อสาร ดังจะเห็นได้จากผลสัมภาษณ์ ดังนี้ “ผมปรับเปลี่ยนว่าหลักคือสื่อสารโดยคนเดียว แต่บางเรื่องที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผมทำเป็นสนทนา เป็นวงสนทนาหนึ่งคุยแล้วผมเป็นคนถาม คือผมไม่ปล่อยให้ใครพูดเดี่ยวโดยไม่มีทิศทาง ผมก็รู้ว่าผมควรจะทำเรื่องยากให้มันง่ายได้ยังไง คนฟังอยากจะได้ข้อสรุปสุดท้ายว่าอะไร เพราะฉะนั้นในช่วงเวลาหลังจากที่ผมเข้าทำงานแล้วก็มี การแถลงเดี่ยว แถลงเดี่ยวผมก็จะบอกว่ามันควรจะมีความสำเร็จทำให้เป็นเวลา เวลาประมาณหลังข่าวพระราชสำนัก 20.15 น. เรื่องไหนที่มันเป็นเรื่องทางเทคนิคมากๆ ต้องยาว ผมจะทำเป็นวงสนทนา 2-3 คน แล้วปล่อยในเวลาต่างๆ อาจจะบ่ายก็ได้ เช้าก็ได้ อาจจะมารีรันใหม่” (ธงทอง จันทรางศุ, สัมภาษณ์ 25 พ.ย. 58)

ในขณะที่ กรุงเทพมหานครโดยสำนักงานการระบายน้ำได้ดำเนินการป้องกันและควบคุมแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร โดยได้ดำเนินการภายใต้แผนปฏิบัติการ โดยมี การระดมบทบาทในการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในส่วนที่นอกเหนือจากการเตรียมการและปฏิบัติการป้องกันน้ำท่วม คือการประสานงานและแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและไม่เกิดความสับสนในการทำงานประสานภายใน และสื่อสารกับสื่อมวลชน รับร้องทุกข์จากประชาชน

จากการศึกษาเอกสารพบว่า มีการวิพากษ์วิจารณ์ของสื่อและสาธารณะถึงการนำเสนอข่าวของ ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย หรือ ศปภ. ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความเชื่อถือข้อมูลเหล่านั้นมากนัก ศปภ. เนื่องจากตัวโฆษกศปภ. ที่ไม่ได้รับความน่าเชื่อถือจากสาธารณชน ซึ่งความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการสื่อสารท่ามกลางภาวะวิกฤต

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐกรณีอุทกภัย 2554 มีความเข้าใจถึงกลไกที่มีความทับซ้อนของบทบาทในการสื่อสาร “รัฐก็เป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว ที่จะสื่อสารข้อมูลที่เป็นทางการให้กับประชาชนรู้ แต่ที่นี้รัฐมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คอยสื่อสารประชาสัมพันธ์ก็คือกรมประชาสัมพันธ์ แต่กรมประชาสัมพันธ์เขาก็อยู่ในฐานะผู้อำนวยการความสะดวกรในการถ่ายทอดข่าวสารเท่านั้นเอง ที่นี้หน่วยงานรัฐในช่วงเวลาวิกฤตมันมีเยอะ และที่นี้อย่างแต่ละหน่วยงานเขาก็มีช่องทางสื่อสารของตัวเอง” (สุรพงษ์ สารปะ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2559)

สอดคล้องกับผลการศึกษาจากสำนักการระบายน้ำที่พบว่า มีการสื่อสารจากหลายแหล่งข้อมูลทั้งในระดับประเทศ และกรุงเทพมหานครในลักษณะของการสื่อสารคู่ขนาน “...มันจะมีอยู่สองระดับ ระดับแรกคือในส่วนในระดับของรัฐบาล ในส่วนของประเทศ ระดับใหญ่ เช่น กรมประชาสัมพันธ์ หรือทีมงานโฆษกรัฐบาล หรือทีวีช่องรัฐบาลต่างๆ อะไรอย่างนี้ อีกระดับก็คือระดับหน่วยงาน ระดับหน่วยงานก็เช่น กทม. การบริหารจัดการน้ำ ส่วนตรงนี้รัฐบาลควรจะเป็นผู้ให้ข้อเท็จจริง ให้ข่าว พอมาถึงในส่วนของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครเองจะมีหน่วยพยากรณ์ จะมีศูนย์ของเราเองที่อยู่สำนักการระบายน้ำ หรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เอง ในการประมวลผลรวบรวมของสำนักการระบายน้ำรวบรวมเพื่อที่จะให้ท่านผู้ว่าเป็นผู้ในการออกข่าว” (เฉลิมพล โชติณัฐิต, สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2559)

จะเห็นได้ว่า บทบาทในการจัดการการสื่อสารของระดับกรุงเทพมหานครนั้น มีศูนย์การสื่อสารอยู่ที่สำนักการระบายน้ำ ซึ่งไม่ได้มีการตั้ง WAR ROOM แต่เป็นการปฏิบัติโดยการใช้โครงสร้างของการบริหารจัดการตามแผนป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมที่มีอยู่ อีกทั้งได้มีการแต่งตั้งผู้ส่งสารพิเศษในการสื่อสารกับประชาชน หากแต่มีทีมงานรวบรวมข้อมูลส่งให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้สื่อสาร

จะเห็นได้ว่า การจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ใน 2 ระดับ มีความแตกต่างกัน ในการจัดการการสื่อสารระหว่างที่เผชิญกับภาวะวิกฤตทุกภยันั้น มีการแยกหน่วยงาน กลไก และ การจัดการข้อมูล มีผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารมีหลายจุด หลายหน่วยงาน ต่างสื่อสารออกไป จนกระทั่งเกิดความสับสนในข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานเอง และภายนอกในการสื่อสารกับประชาชน ทุกฝ่ายจึงเห็นสอดคล้องว่าควรมีการสื่อสารจากจุดเดียว จึงมีการตั้งศูนย์เตือนภัยขึ้นมาในภายหลัง “เพราะการสื่อสารไม่ใช่เรื่องที่จะมีในหน่วยงานเดียว มันถึงต้องมีการทำงานหลายหน่วยแล้วรวมศูนย์อยู่ที่หน่วยงานเดียว คือเป็นเรื่องของศูนย์เตือนภัย” (อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, สัมภาษณ์, 23 ธันวาคม 2558)

ผลการวิจัยพบว่า ถึงแม้มีการพยายามตั้งศูนย์เตือนภัยที่ดูเป็นทางออกที่ดีก็ไม่สามารถสื่อสารสู่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกระทั่งในปัจจุบัน ศูนย์เตือนภัยก็ยังไม่มีความเข้มแข็งมากพอที่จะเป็นหน่วยงานกลางในการเตือนภัยสาธารณะสู่ประชาชน

“แม้ในหลักการของการตั้งศูนย์เตือนภัยจะเริ่มมีการทำบ้างแล้วหากแต่ในภาคปฏิบัติก็ยังทำไม่ได้อยู่ดีเนื่องจากวิธีการทำงานของทั้งระบบ แต่พอไปในทางปฏิบัติจริงๆ แล้ว ก็ยังไม่สามารถทำกันเป็นเต็มเม็ดเต็มหน่วย ถึงเวลาทำงานจริงๆ การเป็นศูนย์เตือนภัยก็ทำได้แค่เตือน ไม่สื่อสารในเรื่องอื่น ซึ่งใครจะสื่อสารในเรื่องอื่น ยังคงเป็นปัญหาต่อไปเพราะไม่มีใครชัดเจนก็เลยเกิดเป็นว่าทำเพราะหวังดี” (อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, สัมภาษณ์, 23 ธันวาคม 2558)

“พอเกิดภาวะที่มันบ่งบอกว่ามีแนวโน้มที่จะเกิดวิกฤตการณ์เนี่ย ในหน่วยงานของรัฐที่เป็นหน่วยงานราชการที่มีก็มุ่งเป้าไปที่กรมชลประทาน เพราะฉะนั้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐของหน่วยราชการในช่วงภาวะวิกฤต มันก็ไม่ผิดเพราะมันไม่มีหน่วยราชการใดที่เป็นเจ้าภาพชัดเจน จะไปบอกว่ากรมประชาสัมพันธ์ไม่ใช่ ยิ่งไปกันใหญ่เลย เพราะฉะนั้นเนี่ยมันต้องเป็นหน่วยงาน หน่วยราชการที่ได้รับการมอบหมายจากรัฐบาลให้ควบคุมดูแลจัดการปัญหา จะต้องเป็นหน่วยหน่วยงานในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บอกกล่าวข้อมูลก่อน” (ปราโมทย์ ไม้กลัด สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์ 2559)

ผลการศึกษาพบว่า การแก้ปัญหาในขณะนั้นเป็นไปตามแต่ละที่หน่วยงานประเมินหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ได้คำนึงถึงภาคปฏิบัติที่แท้จริง ที่ต้องมีการหารือตกลงร่วมกันเพื่อให้ออกมาเป็นนโยบาย เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติเดียวกัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า องค์กรรัฐซึ่งคือรัฐบาลพยายามรักษาอำนาจการปกครอง ในขณะที่หน่วยงานกรุงเทพมหานครพยายามรักษาฐานเสียง โดยไม่พยายามตกลงร่วมกัน ผลในการปฏิบัติการแก้ปัญหาจึงเป็นไปแบบตัวใครตัวมัน

นอกจากนี้ แม้ว่าการศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์จะพบว่า ประเด็นหลักคือ การขาดซึ่งนโยบายระดับชาติ หากแต่ในแง่ของบทบาทการทำงานและภารกิจหน้าที่ของกรมชลประทาน กรมชลประทานมีข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเสถียรต่อ ชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน และความมั่นคงของประเทศ จำเป็นต้องรายงานต่อรัฐบาลเพื่อประกาศแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ไม่อาจจะเลี่ยงได้ ซึ่งกรมชลประทานได้ทำงานกับกรมอุตุนิยมวิทยา เห็นแนวโน้มของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแล้ว เนื่องจากปริมาณมวลน้ำทั้งหมดที่คำนวณและคาดการณ์ไว้เกินแก่กำลังที่เขื่อนในประเทศจะรองรับได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดอุทกภัยในประเทศแน่นอน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า กรมชลประทานซึ่งเป็นผู้ดูแลเขื่อนมีสัญญาณของวิกฤตแล้วตั้งแต่วันที่ 7 ตุลาคม 2554 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ประกาศภาวะฉุกเฉินในบางจังหวัด และบางพื้นที่ของกรุงเทพมหานครในวันที่ 15 ตุลาคม 2554 ด้วยการใช้พ.ร.บ.ว่าด้วยการจัดการสาธารณภัย หลังมีสัญญาณวิกฤตถึง 8 วัน ซึ่งการประกาศนั้นถือว่าล่าช้าไปกว่าระยะป้องกันและระยะรับมือไปแล้ว นอกจากนี้ ด้วยเหตุอันสมควรของการเกิดมวลน้ำขนาดใหญ่ที่ไม่อาจเลี่ยงได้ รัฐบาลต้องมีหน้าที่ในการประกาศแต่งตั้งคณะบัญชาการกรณีวิกฤตอุทกภัย หากแต่นายกรัฐมนตรีกลับไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการวิกฤตทั้งในระดับประเทศและในเขตกรุงเทพมหานคร สะท้อนให้เห็นว่า **รัฐไม่ตระหนักถึง “ภัย” ที่มีแม้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รายงานเหตุผิดปกติให้แก่รัฐบาลไปแล้ว หากแต่รัฐบาลไม่ตระหนักถึง “ภัยธรรมชาติ”** ซึ่งอยู่ในวาระเร่งด่วนในขณะนั้น โดยไม่มีแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานกรณีอุทกภัยในระดับชาติแม้แต่ในปัจจุบัน แผนการดำเนินงานยังไม่เป็นที่ชัดเจนแม้ว่าจะผ่านมาแล้วถึง 5 ปี ก็ตาม ในปัจจุบันในระดับประเทศก็ยังมี **ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กรรวมเต็มรูปแบบ**

“คือมันต้องมีแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานให้ชัดเจนในแต่ละภาวะ ซึ่งถามว่าตอนนี้มีไหม ไม่มีนะ ผมอยากให้ประเทศไทยเรามี เป็นความเห็นผมตรงที่ว่าเราจะต้องมีแผนที่ชัดเจน แล้วแต่ละหน่วยงานเนี่ยจะต้องมีกลไก มีความรับรู้ รับทราบ ในเรื่องนี้ ซึ่งอันนี้เป็นเรื่องที่ยากกว่าการสื่อสารในภาวะวิกฤต (อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, สัมภาษณ์, 23 ธันวาคม 2558)

“เวลานี้มันไม่มีใครเลย แล้วที่ผ่านมามันไม่มีใครที่จะเป็นเจ้าภาพแท้จริง ที่ผ่านมานะ เจ้าภาพในการจัดการปัญหาอุทกภัยเนี่ยแหละ ไม่ว่าจะกรุงเทพมหานคร รอบๆ ปริมณฑลหรืออะไรต่างๆ การจัดการปัญหาอุทกภัยไม่มีเจ้าภาพที่แท้จริง ไม่มีเจ้าภาพที่แท้จริงหมายความว่าองค์กรหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ ไม่ได้ระบุบอกว่าใครคือเจ้าภาพในการจัดการแก้ปัญหาที่แท้จริง ใครๆ ก็เข้าใจว่ากรมชลประทาน ซึ่งไม่ใช่ มันเป็นภาวะวิกฤตการณ์ลักษณะหนึ่ง ที่มันมีความเชื่อมโยงกันของหน่วยงานต่างๆอยู่” (ปราโมทย์ ไม้กลัด สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์ 2559)

ทั้งนี้ นอกจากการทับซ้อนของบทบาทในการทำงานของหน่วยงานย่อยตามที่ระบุในเอกสาร ตลอดจน การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต 2554 นั้น เพื่อให้ข้อมูลได้เห็นคำตอบเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเนื้อหาข่าว ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

ผลการศึกษาพบว่า ข่าวทั้งหมดมีจำนวน 507 ข่าว 49 บทความ เป็นข่าวในบริบทอุทกภัย กรุงเทพมหานคร 295 ชิ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ กรอบแนวคิดโครงสร้างและองค์ประกอบการสื่อสาร และกรอบแนวคิดการดำเนินการ ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดโครงสร้างและองค์ประกอบการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร

ชื่อ-สกุล ผู้ส่งสาร	ตำแหน่ง
นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร	นายกรัฐมนตรี และประธานคณะกรรมการยุทธศาสตร์เพื่อวางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (กยท.)
พล.ต.อ. ประชา พรหมนอก	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม และผู้อำนวยการ ศปภ.
นายยงยุทธ วิชัยดิษฐ	รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
นายปลอดประสพ สุรัสวดี	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
นายวิทยา บุรณศิริ	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
น.อ. อนุทิน ชาญวีรกูล	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

นายวิม รุ่งวัฒนจินดา	โฆษก ศปภ.
ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา	ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ กยน.
พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา	ผู้บัญชาการทหารบก
พล.อ.อ. สุกำพล สุวรรณทัต	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
นางจิตติมา ฉายแสง	รองเลขาธิการนายกฯ รักษาการโฆษกประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี
นายจงทอง จันทรางศุ	โฆษก ศปภ.
นายปราโมทย์ ไม้กลัด	คณะกรรมการยุทธศาสตร์ เพื่อวางระบบการบริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำ (กยน.)
นายพระนาย สุวรรณรัฐ	ปลัดกระทรวงมหาดไทย และรองผู้อำนวยการ ศปภ.
พล.อ. ยุทธศักดิ์ ศศิประภา	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม
นายอนุสรณ์ เอี่ยมสะอาด	รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
พ.อ. ธนาธิป สว่างแสง	โฆษกกระทรวงกลาโหม
พ.อ. หญิงศิริจันทร์ งามทอง	รองโฆษกกองทัพบก
นายกิตติรัตน์ ณ ระนอง	รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
นพ. ไพจิตร วราชิต	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ร.ต.อ. เฉลิม อยู่บำรุง	รองนายกรัฐมนตรี และประธานศูนย์ดูแลความปลอดภัย ประชาชนช่วงน้ำท่วม
พล.ต.ท. ชัจจ์ กุลดิลก	รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม
นายต่อพงษ์ ไชยสาส์น	รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข
นายธีระ วงศ์สมุทร	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
นายปิติพงศ์ พิ๋งบุญ ณ อยุธยา	ประธานคณะกรรมการด้านการวางแผนและกำหนด มาตรการแก้ปัญหาระยะสั้น ในคณะกรรมการ กยน.
นพ. พิพัฒน์ ยิ่งเสรี	เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา
นายยรรยง พวงราช	ปลัดกระทรวงพาณิชย์
นายรอยล จิตรดอน	ผู้อำนวยการสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและ การเกษตรในฐานะกรรมการ กยน.
นางวัชรวิ วิกิตายน	อธิบดีกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
พลเรือเอกสุรศักดิ์ หุ่นเรียงมย์	ผู้บัญชาการทหารเรือ ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพเรือ
นายกนกพันธุ์ จุลเกษม	ผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา

นายกิจจา ผลภาณี	ประธานคณะอนุกรรมการวางระบบบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนในคณะกรรมการ กยน.
นายจารุพงศ์ เรืองสุวรรณ	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์	รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม
นายดำรงค์ พิเดช	อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
นายฐานิสร์ เทียนทอง	รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย
พล.ร.ท. นิรุทธ์ หงส์ประสิทธิ์	เจ้ากรมอุทกศาสตร์ กองทัพเรือ
นายประสาร ไตรรัตน์วรกุล	ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย
นายปรีชา เร่งสมบูรณ์สุข	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
พล.ต.ต.ปิยะ อุทาโย	โฆษกสถานการณ์น้ำท่วม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
พล.ต.อ.พงศพัศ พงษ์เจริญ	รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่โฆษก ศปภ.
นางพนิตา กำภู ณ อยุธยา	ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
พล.ต.อ. เพ็รียวพันธ์ ดามาพงศ์	ผบ .ตร.
นายสุพจน์ โตวิจักษณ์ชัยกุล	รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในฐานะประธานศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(ศปภ.ทส.)
นายสุเมธา วิเชียรเพชร	หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินสารเคมี กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
พล.อ.อ.อิทธิพร ศุภวงศ์	ผู้บัญชาการทหารอากาศ
นายกิตติศักดิ์ หัตถสงเคราะห์	รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม
นายคุรุจิต นาครทรรพ	โฆษกกระทรวงพลังงาน
นายชูเกียรติ ทรัพย์ไพศาล	คณะกรรมการ กยน.
นายถิรชัย วุฒิธรรม	โฆษกกระทรวงยุติธรรม ในฐานะเลขานุการ ศปภ.
นายปราณีต ร้อยบาง	อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
นายเพชร นริพทะพันธุ์	โฆษกกระทรวงพลังงาน
นพ.พรเทพ ศิริวนารังสรรค์	อธิบดีกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
นายพิชัย นริพทะพันธุ์	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน
นายพิพัฒน์ชัย ไพบูลย์	โฆษกกระทรวงมหาดไทย
นางมาลี โชคล้ำเลิศ	รองอธิบดีกรมส่งเสริมการส่งออก

นายรังสรรค์ ปิ่นทอง	ผู้อำนวยการสำนักจัดการขยะและกากของเสียอันตราย กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
นายวรศาสน์ อภัยพงษ์	รองอธิบดีกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
นพ.วันชัย สัตยาวิฑูฒิพงศ์	รองอธิบดีกรมการแพทย์
นายวิเชียร ชวลิต	เลขาธิการคณะกรรมการนโยบายน้ำ (กยน.)
นายสัตวแพทย์ศักดิ์ชัย ศรีบุญซื่อ	ผู้อำนวยการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร แห่งชาติ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
นายศิริศักดิ์ วิฑูฒิอุตม	รองปลัดกระทรวงพลังงาน
นพ.สมชัย ภิญาญะพรพาณิชย์	อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
นพ. สมยศ ตีร์รัมย์	อธิบดีกรมอนามัย
พ.ต.อ. สุชาติ วงศ์อนันต์ชัย	อธิบดีกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม
นายสุพจน์ ทรัพย์ล้อม	ปลัดกระทรวงคมนาคม
นางสาวอนุตตมา อมรวิวัฒน์	รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร	ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
นายธีระชน มโนมัยพิบูลย์	รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
นายวสันต์ มีวงษ์	โฆษกกรุงเทพมหานคร
นายพรเทพ เตชะไพบูลย์	รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
นายสัญญา ชีนิมิตร	ผู้อำนวยการสำนักระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร
นางทยา ทีปสุวรรณ	รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์	ปลัดกรุงเทพมหานคร
พญ. มาลินี สุขเวชชวรกิจ	รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
นายจุมพล สำเภาพล	รองปลัดกรุงเทพมหานคร
นางจุรี จันททรัพย์	ผู้อำนวยการสำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร
นางเพียงใจ วิศรุตรัตน	รองปลัดกรุงเทพมหานคร
นายวิรัตน์ ทำทอง	เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันน้ำท่วมกรุงเทพมหานคร
นายสุทธิชัย วีรกุลสุนทร	ประธานสภากรุงเทพมหานคร
นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และรองผู้อำนวยการ คอส.
นายบุญสนอง สุชาติพงศ์	โฆษกกรมชลประทาน
นายเจริญ ภัสระ	ผู้ว่าการการประปานครหลวง
นายชลิต ดำรงค์ศักดิ์	อธิบดีกรมชลประทาน

นายวิกรม สุวรรณชมภู	ผู้ช่วยผู้ว่าการการประปานครหลวง
ดร. เสรี ศุภราทิตย์	ผู้อำนวยการศูนย์การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศและภัยพิบัติ
นายถวัลย์รัตน์ อ่อนศิระ	อธิบดีกรมเจ้าท่า
นายพิจิตต์ รัตตกุล	ผู้อำนวยการศูนย์เตรียมความพร้อมเตือนภัยพิบัติแห่งเอเชีย
นายวีระ วงศ์แสงนาค	รองอธิบดีกรมชลประทาน
นายสมิท ธรรมสโรช	ประธานกรรมการมูลนิธิสภาเตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
น.อ. สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ	ผู้อำนวยการศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
นายสุทัศน์ ปัทมสิริวัฒน์	ผู้ว่าการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
นางฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน	ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์การ การประปานครหลวง
นายดิเรก ลาวัณย์ศิริ	ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)
นายประทีป กิรติเรขา	รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายพิชัย สงวนไชยไผ่วงศ์	รองผู้ว่าการการไฟฟ้านครหลวง
นายมนตรี พานิชกิจ	ผู้ช่วยผู้ว่าการการไฟฟ้านครหลวง
นายศรีสมบัติ พรประสิทธิ์	รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
นายอุลิส มากไมตรี	ผู้ช่วยผู้ว่าการการประปานครหลวง

จากตาราง องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร พบว่า ในข่าวมีการอ้างถึงแหล่งข่าว 111 คน ซึ่งแต่ละแหล่งข่าว ให้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่เกิดเป็นเอกภาพของการสื่อสาร

ตารางที่ 8 ตารางแจกแจงองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารตามประเภทขององค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดการดำเนินการ

ระยะ	จำนวนข่าว	ผู้ส่งสาร			
		ส่วนบริหาร ราชการ ส่วนกลาง	ส่วนบริหาร ราชการ กทม.	ส่วนบริหาร ราชการ นอก กทม.	หน่วยงาน อื่นๆ
ก่อนวิกฤต	59	19	20	8	12
วิกฤต	194	49	51	8	86
หลังวิกฤต	42	12	15	2	13
รวม	295	80	86	18	111

ผลการศึกษารายองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร พบว่า องค์กรประเภทหน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้ส่งสารมากที่สุดคือ 111 ข่าว รองลงมาเป็นส่วนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 86 ข่าว ส่วนบริหารราชการส่วนกลาง 80 ข่าว และ นอกกทม. 18 ข่าว ตามลำดับ จากตารางจะเห็นได้ว่า ในข่าวมีการ

อ้างถึงแหล่งข่าวถึง 111 คน ซึ่งแต่ละแหล่งข่าว ให้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่เกิดเป็นเอกภาพของการสื่อสาร

เมื่อแจกแจงองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารตามประเภทขององค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า ในระยะวิกฤตหรือระยะตอบสนองต่อวิกฤต มีการปฏิบัติการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยมีจำนวนข่าวมากที่สุด คือ 194 ข่าว รองลงมาคือ ระยะก่อนวิกฤต หรือ ระยะเตรียมพร้อมรับมือ 59 ข่าว และ หลังวิกฤตหรือหลังจากที่เกิดวิกฤตไปแล้ว จำนวน 42 ข่าว ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ระยะก่อนเกิดวิกฤต และ หลังวิกฤตนั้น จะถูกให้ความสำคัญน้อยกว่าระยะวิกฤต

ข) องค์ประกอบด้านสาร

จากการสัมภาษณ์พบว่าในระยะแรกที่เกิดภัยธรรมชาติจากพายุอันส่งผลต่อพื้นที่เขตภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หน่วยงานรัฐมีกลไกในการจัดการข้อมูลข่าวสาร เป็นลักษณะของการรายงานสถานการณ์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งถึงแม้มีข้อมูล แต่ไม่มีหน่วยวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือทำให้ข้อมูลเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ในการจัดการวิกฤตได้

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการข้อมูลข่าวสารกรณีอุทกภัยในปี 2554 นั้น กรมชลประทานเป็นหน่วยงานที่ต้องรายงานข้อมูลน้ำ ปริมาณน้ำต่อหน่วยงานต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงกรุงเทพมหานครด้วย “...ปกติเราก็รายงานสถานการณ์น้ำในรอบชั่วโมง ในรอบ 1 วัน ในลักษณะนั้นไป คำนวณระดับน้ำขึ้น น้ำลง มันทันน้ำขึ้นน้ำลงด้วย ฉะนั้นแนวโน้มสถานการณ์ต่างๆ เราก็จะมีตลอด 24 ชั่วโมงอยู่แล้วนะ มีการในสื่อไปทางสื่อสารมวลชน แล้วก็กระจายไปทุกหน่วยงานทั้งกรมอุตุนิยมวิทยา กรมประมง กรมป่าไม้ กรมศุลกากร กรมการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางน้ำ กรมการขนส่งทางอากาศ เขาก็ทำของเขา แต่ว่ารับข้อมูลจากเรา แล้วก็ต้องมีอีก 11 หน่วยงานที่ต้องมาประชุมกันทุกอาทิตย์ เรื่องแนวโน้มสถานการณ์น้ำ หน่วยงานต่างๆ ทั้งกรม ทั้งของทหารเรือ ทั้งของสถาบันน้ำ ของกรมทรัพยากรน้ำ ของกรมบรรเทาสาธารณภัย”

ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของการจัดการกับข้อมูลที่ได้มานั้น จะต้องทำการสื่อสารข้อมูลออกไปโดยการแปลงสภาพของ “ข้อมูล” ให้เป็น “ข่าวสาร” แก่ประชาชน แต่หากกรณีอุทกภัยปี 2554 นั้น นอกจากจะเกิดภาวะการสื่อสารข้อมูลน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแล้ว หากยังเกิดปัญหากระบวนการจัดการข้อมูลที่ถูกต้องอีกด้วย

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การจัดการข้อมูล การประมวลผลคือกระบวนการหนึ่งที่สำคัญ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการจัดประเด็นที่จะสื่อสารออกไปเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจได้

“...สำคัญก็คือการที่จะประมวลข้อมูลมาอยู่ที่เรา จะมีกระทรวงต่างๆ รับผิดชอบไป ถ้าเรื่องดูแล เรื่องน้ำท่วมถนน ก็ต้องกรมทางหลวง มันมีห้องกระทรวงทั้งหลายมีข้าราชการกลุ่มหนึ่งเขาเรียกกันว่า นปล. นักบริหารการเปลี่ยนแปลง ผมก็ส่งทีมพวกนี้ไปอยู่ตามห้องกระทรวงต่างๆ แล้วทุกวันตอนบ่ายประมาณ 4-5 โมง สรุปรายๆ เพื่อเอาข้อมูลมาให้ผม ผมก็จะเลือกว่าไม่ได้ทุกอย่างที่รู้มาจะต้องบอก ผมก็ตั้งคำถามกับตัวเองไว้แล้วว่า ถ้าผมเป็นชาวบ้านผมควรจะต้องรู้เรื่องอะไรบ้าง ไม่ใช่ผมอยากให้ชาวบ้านรู้นะ ชาวบ้านอยากรู้อะไรบ้าง มันจำเป็นไหมที่เขาจะรู้ ผมก็มาคุยกับเขา เลือกระเด็นที่จะนำเสนอ ผมไม่ได้เขียนเป็นคำแถลงข่าว ผมเขียนเป็นประเด็นอะ talking point เพราะคิดว่าตัวเองจะพูดเอง ด้วยภาษาที่ไม่เป็นทางการ ถ้าเขียนมันจะเป็นภาษาเขียน พูดมันจะดูนุ่มนวลกว่า แล้วก็เรียกเจ้าหน้าที่กระทรวงต่างประเทศมาร่าง talking point เหล่านั้น ไปแปลเป็นภาษาอังกฤษ” (ธทอง จันทรางศุ, สัมภาษณ์ 25 พ.ย. 58)

ผลการศึกษาพบว่า ในการจัดการข้อมูล กระบวนการที่สำคัญก็คือ การประมวลข้อมูลต่างๆ ให้ออกมาในลักษณะการสื่อสารข่าวสารในประเด็นที่ประชาชนควรรู้ ใช้การสื่อสารที่ผู้รับสารหรือประชาชนเข้าใจง่าย

จากผลการวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการด้านสารด้วยประเด็นการจัดการการสื่อสารในบริบทอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จากจำนวน 295 ข่าวที่เป็นบริบทอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ประเด็นข้อมูลที่มีการจัดการการสื่อสารมากที่สุดคือ องค์กรและผู้รับผิดชอบด้านการจัดการน้ำในกรุงเทพมหานคร 96 ข่าว รองลงมาคือ มาตรการการแก้ไขน้ำท่วมในกรุงเทพฯ 60 ข่าว มาตรการการกลับเข้าที่อยู่ การดูแลบ้านหลังน้ำลด และการทบทวนบทเรียน 45 ข่าว

ส่วนประเด็นการจัดการและการสื่อสารที่น้อยที่สุด คือ ช่องทางสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น เอกชน NGO ต่างประเทศ หน่วยงานอิสระ สื่อมวลชน 6 ข่าว

ตารางที่ 9 ประเด็นการจัดการการสื่อสารในบริบทอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
(เรียงจากมากไปน้อย)

ลำดับ	ประเภทข้อมูล	ประเด็นการจัดการและการสื่อสาร	จำนวนข่าว
1	ข่าวสาร	องค์กรและผู้ที่มีรับผิดชอบด้านการจัดการน้ำในกรุงเทพมหานคร	96 ข่าว
2	ความรู้	ลักษณะ สาเหตุ การป้องกัน การแก้ไขน้ำท่วมในกรุงเทพฯ	60 ข่าว
3	ข่าวสาร	มาตรการกลับเข้าที่อยู่ การดูแลบ้านหลังน้ำลด และการทบทวนบทเรียน	45 ข่าว
4	ข่าวสาร	มาตรการเตรียมความพร้อมที่พึงพิงและการอพยพ	30 ข่าว

5	ความรู้	แนวทางการดูแลความปลอดภัยของคนในครอบครัว	23 ชั่วโมง
6	ข่าวสาร	ช่องทางการแจ้ง-รับข่าวสารในการสื่อสารกับองค์กรรัฐ	22 ชั่วโมง
7	ข่าวสาร	ช่องทางสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น เอกชน NGO ต่างประเทศหน่วยกู้ภัยอิสระ สื่อมวลชน	6 ชั่วโมง
8	ความรู้	พื้นที่ ประวัติศาสตร์ และการทรมานตัวของกรุงเทพฯ	7 ชั่วโมง
9	ความรู้	การช่วยเหลือตนเอง ของยังชีพ ยารักษาโรค ของใช้ และเอกสารสำคัญ	6 ชั่วโมง
		รวม	295 ชั่วโมง

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า บทบาทการเป็นผู้ส่งสารของรัฐนั้นได้มีการประเด็นข้อมูลที่ส่วนที่เป็น **ข้อมูลข่าวสารมากกว่าข้อมูลความรู้** ซึ่งนำเสนอเกี่ยวกับสถานการณ์ รายงานความคืบหน้าของภาวะน้ำท่วม อ้างอิงหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการแก้ปัญหา ตลอดจนมาตรการที่รัฐประกาศ ในขณะที่ประเด็นข้อมูลที่เป็นข้อมูลความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในบริบทอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ของการเกิดอุทกภัย แนวทางการดูแลตนเอง ครอบครัว พบว่ามีน้อยกว่าข้อมูลข่าวสาร

นอกจากประเด็นของข้อมูล หรือ สาร ที่มีการสื่อสารในภาวะวิกฤต ที่พบว่า ข้อมูลประเภทให้ความรู้ นั้น มีน้อยกว่า ข้อมูลประเภทข่าวสาร ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบการสื่อสารในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตอุทกภัยเพื่อศึกษาผลกระทบในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่า รัฐมีกลยุทธ์อย่างไรในการตอบสนองสถานการณ์ ซึ่งระหว่างที่เกิดสถานการณ์อุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครนั้น ได้เกิดประเด็นสาธารณมติหลายประเด็น มีความขัดแย้ง ทั้งภาครัฐ และ ประชาชน ตลอดจนคำถามต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตในกรณีความขัดแย้งทั้ง 3 ได้ดังนี้

กรณีที่ 1 การไม่แสดงความรับผิดชอบของรัฐต่อการจัดการภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

ภูมิหลังของเรื่อง

หลังจากประเทศไทยได้รับอิทธิพลจากพายุ “นกเตน” ในช่วงเดือนกรกฎาคม ซึ่งเป็นฤดูฝนที่มักเกิดน้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่าไหลหลากอันเป็นผลมาจากสภาพภูมิประเทศ ภาคเหนือตอนบนถือเป็น

พื้นที่ในส่วนแรกของประเทศที่ได้รับผลกระทบในภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2555 ในขณะนั้น รัฐบาลนางสาว ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เพิ่งได้รับการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งพร้อมคณะรัฐมนตรีเข้าบริหารประเทศเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2554 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดสถานการณ์อุทกภัยในภาคเหนือบางพื้นที่แล้ว หลังจากนั้นสถานการณ์น้ำเริ่มกระจายพื้นที่เป็นวงกว้างและมวลน้ำจากอิทธิพลของพายุที่เพิ่มปริมาณน้ำมากขึ้นไม่ทันต่อการระบายน้ำในหลายจังหวัด โดยเริ่มจากภาคเหนือไหลลงสู่ทางใต้เพื่อออกสู่ทะเล

การตอบสนองภาวะวิกฤติ

รัฐบาลโดยนางสาวยิ่งลักษณ์จึงได้ประกาศตั้งศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) และชี้แจงต่อประชาชน ณ วันที่ 15 ต.ค. 2554 ว่าปัญหาอุทกภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นถือว่าหนักกว่าทุกปีที่ผ่านมาเนื่องจากสาเหตุ ได้แก่ ร่องมรสุมลมตะวันตกเฉียงใต้ และพายุ ซึ่งทำให้ปริมาณฝนมีมากกว่าทุกปีที่ผ่านมา นอกจากนั้น นายจตุพร พรหมพันธุ์ ส.ส.สัดส่วน พรรคเพื่อไทย อภิปรายในที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภาในวันที่ 10 พ.ย. 2554 ว่า น้ำท่วมครั้งนี้ เกิดจากรัฐบาลชุดก่อน ที่ไม่ระบายน้ำไว้ตั้งแต่ต้น ทั้งที่น้ำมีมากกว่าปกติ โดยรัฐบาลพรรคประชาธิปัตย์ ยุบสภาแล้ว แต่ยังคงรักษาการอยู่

กลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ใช้ คือ การอ้างเหตุผลแตกต่าง และการโต้ตอบคู่ต่อสู้

กรณีที่ 2 อภิปรายไม่ไว้วางใจในเรื่องโก่งถุงยังชีพ

ภูมิหลังของเรื่อง

ในวันที่ 28 พ.ย. 2554 มีการประชุมลงมติไว้วางใจและไม่ไว้วางใจ พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) โดยวาระของการอภิปรายไม่ไว้วางใจเป็นรายบุคคลคือ ผู้อำนวยการศปภ. นั้นประกอบด้วย วาระของการบริหารงานผิดพลาด การทุจริตการซื้อถุงยังชีพ ทั้งนี้ ได้แจงเหตุผลของถุงยังชีพว่าเป็นการใช้เงินบริจาคของกรมบรรเทาสาธารณภัยมิใช่งบประมาณแผ่นดิน และการจัดซื้อในราคา 800 บาทโดยของที่อยู่ที่ถุงยังชีพมีมูลค่าต่ำกว่าราคาจัดซื้อและต่างจากราคากลางของกรมบรรเทาสาธารณภัยคือ 500 บาท เนื่องจากเป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน

การตอบสนองภาวะวิกฤติ

โฆษกพรรคเพื่อไทยได้ให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวว่า เป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ระดับล่างในการซื้อซึ่งไม่เกี่ยวกับศปภ. อย่างไรก็ตาม ผลของวาระการอภิปรายจากจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในที่

ประชุมสภาฯ จำนวน 481 คน พล.ต.อ.ประชา ได้รับคะแนนไว้วางใจ 273 คน ไม่ไว้วางใจ 188 คน ดออกเสียง 5 คนและไม่ลงคะแนน 15 คน ทำให้ พล.ต.อ.ประชา ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้

กลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ใช้ คือ การปฏิเสธ (Denial) และการอ้างเหตุผลแก้ตัว

กรณีที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่นเขตกรุงเทพมหานคร กรณีการเปิดประตูระบายน้ำคลองมหาสวัสดิ์ และคลองทวีวัฒนา

ภูมิหลังของเรื่อง

น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้เกิดความขัดแย้งกับ หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กรณีที่พื้นที่จังหวัดนนทบุรีมีน้ำท่วมขัง จำเป็นต้องเปิดประตูระบายน้ำ คลองมหาสวัสดิ์ และคลองทวีวัฒนา เพื่อให้ น้ำระบายจากจังหวัดนนทบุรีสู่จังหวัด กรุงเทพมหานครเพื่อไหลลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา

การตอบสนองภาวะวิกฤติ

น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ให้ความเห็นโดยกล่าวถึงปัญหาความขัดแย้งการเปิดประตูระบายน้ำคลองมหาสวัสดิ์ และคลองทวีวัฒนาว่า ในส่วนของ กทม.เองก็ต้องป้องกันน้ำ เขาคงเป็นห่วง แต่ในส่วนของ ศปภ.ก็ต้องดูภาพรวมทั้งประเทศ เรื่องที่ว่ากท.ปฏิบัติตามคำสั่งของศปภ.หรือไม่ ในการเปิดประตูระบายน้ำ น.ส.ยิ่งลักษณ์กล่าวว่า ขอให้เจ้าหน้าที่บอก ในส่วนของ กท.วันนี้ อยากรู้อยากเห็นภาพรวม โดยดูในมุมมองว่า ทำอย่างไรให้เร่งเปิดประตูระบายน้ำ เนื่องจากระบบการระบายน้ำใน กท.เราไม่มีข้อมูล และไม่รู้กำลังความสามารถของพื้นที่ระบายน้ำ ดังนั้นทาง กท.ต้องช่วยกันคิด ตัดสินใจ และมองความลำบากของคนทั้งประเทศร่วมกัน อยากรู้อะไรให้ทุกท่านทำงานให้เต็มที่ ทั้งนี้ นายกรัฐมนตรีไม่ตอบคำถามเกี่ยวกับผู้ว่าฯ กท. โดยกล่าวว่าให้ไปถามเจ้าตัวดีดีกว่า

ตัวแทนฝั่งรัฐบาล คุณหญิงสุดารัตน์ เกยุราพันธุ์ และจรรยา ห่วงทรัพย์ ดร.ปลอดประสพ สุรัสวดี ตำหนิการทำงานของ หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ว่าเป็น การกระทำที่เห็นแก่ตัวโดยที่ต้องให้ชาวนนนทบุรีเป็นพื้นที่รับน้ำ หากไม่เปิดประตูระบายน้ำ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่ต้องการเปิดประตูระบายน้ำจากพื้นที่เขตจังหวัดนนทบุรี ไปสู่กรุงเทพ และให้สัมภาษณ์แก่นักข่าวว่า ปัญหาการระบายน้ำระหว่างรัฐบาล รัฐบาลไม่ค่อย ให้การช่วยเหลือ เช่น มอบกระสอบทรายและเครื่องสูบน้ำล่าช้า เป็นผลให้กรุงเทพมหานครเกิดความเสียหาย

กลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ใช้ อ้างเหตุผลแก้ตัว และเลี่ยงไม่ให้ความเห็น

จะเห็นได้ว่า การจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของภาครัฐทั้งในระดับส่วนกลาง และ กรุงเทพมหานครนั้น ไม่ได้เป็นไปตามที่แนวคิดการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตตามที่ควรจะเป็น นั่นคือ การเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง แต่กลายเป็นปัญหาความขัดแย้งทางความคิดทางการเมืองของสองพรรคการเมือง ซึ่งผู้เสียหายอันเป็นประชาชนนั้น ต้องหาทางแก้ปัญหาเอง นอกจากเหตุการณ์บานปลายจนเลื่อนระดับไปสู่ความขัดแย้งและเกิดความรุนแรงขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการทำให้ภาวะวิกฤตที่รุนแรงอยู่แล้วนั้น รุนแรงเพิ่มขึ้นไปอีก ยังขยายจากวิกฤตภัยธรรมชาติไปสู่วิกฤตผู้บริหาร และวิกฤตการจัดการ

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต รวมถึงการไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต อันส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล หน่วยงานรัฐต่างๆ ที่ไม่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชน และแก้ปัญหาภาวะวิกฤตไม่ได้

จึงสรุปได้ว่า สถานภาพการจัดการการสื่อสารตามกรอบแนวคิดด้านองค์ประกอบสาร พบว่า มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมากกว่า ข้อมูลอันเป็นความรู้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารในช่วงระยะวิกฤตมากกว่า ก่อนและหลังวิกฤต ในขณะที่ การใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อตอบสนองภาวะวิกฤตใน 3 กรณีนั้น เป็นกลยุทธ์เชิงลบทั้ง 3 กรณี

องค์ประกอบด้านช่องทางในการสื่อสาร

ผลการศึกษาจากเอกสาร พบว่า เครื่องมือในการสื่อสารมี 2 ระดับ คือ ระดับประเทศ คือ ช่องทางของรัฐบาล และระดับกรุงเทพมหานคร

ช่องทางในการสื่อสารหลักของรัฐบาล คือ กรมประชาสัมพันธ์ และโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ อย่างไรก็ตามกรมประชาสัมพันธ์ไม่มีแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัย อีกทั้งกลไกของกรมประชาสัมพันธ์ คือ องค์กรดูแลช่องทางการสื่อสารของรัฐบาลสู่ภาคประชาชน แต่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญด้านการเป็นผู้ผลิตสาร ในส่วนของโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจเป็นการรวมตัวกันหลวมๆ เพื่อการออกอากาศรายการพิธี หรือรายการราชพิธีต่างๆเท่านั้น

นอกจากนี้ในส่วนของรัฐบาลได้มีมติมอบหมายงานด้านสื่อ คือ มีมติให้ปรับผังรายการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) เป็นศูนย์การเผยแพร่ข้อมูลช่วยเหลือและรายงานสถานการณ์ในชื่อ “สถานีรวมใจช่วยภัยน้ำท่วม” จัดรถถ่ายทอดนอกสถานที่ พร้อมระบบเชื่อมโยงสัญญาณดาวเทียม และอุปกรณ์ห้องส่งเคลื่อนที่ประจำจุดประสบภัย จัดทีมข่าววิทยุ/ทีมข่าวโทรทัศน์ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ประสบอุทกภัย การผลิตเอกสารข่าว/ข่าวทั้งภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษส่งเผยแพร่ผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า สาธารณชนไม่เชื่อในศักยภาพของกรมประชาสัมพันธ์ “การสื่อสารกับประชาชนทั่วไปมันมีอยู่สองหน่วยที่เรานึกถึงก่อนนะ อันที่หนึ่งคือกรมประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์เองเขาอาจจะมีแผนในเรื่องของการปฏิบัติในกรณีวิกฤตทั้งหลายอยู่ กรมประชาสัมพันธ์ก็มีอยู่บ้างนะ แต่ว่าเขาก็ไม่มีความสันทัดหรือไม่มีความประสพการณ์ในเรื่องนี้ รวมทั้ง เขามีเครื่องมือและก็อาจจะมีความบุคลากรจำนวนหนึ่ง แต่ในทางที่จะมีพลังที่จะสื่อสารกับประชาชน และสร้างความมั่นใจให้ประชาชน กรมประชาสัมพันธ์มีปัญหาดั้งเดิมของกรมประชาสัมพันธ์เองว่าเป็นองค์กรที่ไม่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน” (งทอง จันทรางศุ, สัมภาษณ์ 25 พ.ย. 58)

“ประการที่สองใครๆอาจจะนึกถึงทีวี่พุล ทีวี่พุลเป็นองค์กรที่ไม่มีอยู่จริง มันเป็นการรวมตัวแบบหลวมๆ ของทีวี่ทั้งหลายเพื่อเป็นการถ่ายถอดอะไรบางอย่าง งานพิธีการสำคัญ งานรัฐพิธี กิจกรรมสำคัญ หรือการที่จะออกประกาศแถลงการณ์อะไรก็แล้วแต่โดยมีกองทัพเป็นผู้ประสาน ทีวี่พุลเนี่ยเนื่องจากภูมิหลังมันเกิดขึ้นจากกองทัพ โดยช่อง 5 เป็นผู้ร่วมทีวี่ ฟรีทีวี่ทั้งหลายเข้ามา เพราะฉะนั้นมันเป็นการรวมกันแบบหลวมๆ เฉพาะเรื่อง เฉพาะราว ตัวบุคลากรที่จะคนเป็นตัวผลิตรายการ ทีวี่พุลไม่มีคนทำรายการ รายการทั้งหลายอยู่ที่ช่องเป็นคนทำ” (งทอง จันทรางศุ, สัมภาษณ์ 25 พ.ย. 58)

โดยสรุปแล้ว แม้กรมประชาสัมพันธ์จะถูกกำหนดไว้เป็นหน่วยงานที่ควบคุม ดูแลการเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างภาครัฐและประชาชน หากแต่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤต กรมประชาสัมพันธ์ไม่มีแผนการสื่อสารที่ชัดเจน ไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต

หน่วยงานส่วนกลาง สายด่วน 1111 ต่อ 5 เป็นช่องทางการสื่อสารที่ศปภ.เปิดให้ประชาชน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโทรแจ้งร้อง แจ้งทุกข์ ตามมติรัฐมนตรี ซึ่งระบุว่าคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือฟื้นฟู เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย ซึ่งที่ผ่านมาได้มีประชาชนได้โทรศัพท์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ ฟื้นฟู เยียวยาผู้ประสบอุทกภัยผ่านสายด่วน call center 1111 กด 5 เป็นจำนวนมาก และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานที่ call center สามารถตอบคำถามของประชาชนผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นที่น่าพอใจอันดี จึงเห็นควรให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการให้ความช่วยเหลือ ฟื้นฟู เยียวยาฯ ส่งข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในลักษณะคำถาม/คำตอบ (Q : A) ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยด่วน เพื่อรวบรวมให้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานที่ call center ใช้เป็นข้อมูลในการตอบคำถามและชี้แจงให้แก่ประชาชนต่อไป

ช่องทางการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า สำนักกระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร มีช่องทางในการสื่อสาร 2 ช่องทาง ในการสื่อสารกับประชาชน คือ สื่อมวลชนและสื่อบุคคล

1. สื่อมวลชน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ศูนย์ป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมกรุงเทพ สังกัดสำนักการระบายน้ำจะเป็นศูนย์กลางข้อมูลจากการพยากรณ์ ประมวลผล แล้วส่งมอบข้อมูลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้สื่อสารกับสื่อมวลชน “... กรุงเทพมหานครเองจะมีหน่วยพยากรณ์ จะมีศูนย์ของเราเองที่อยู่สำนักการระบายน้ำ หรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เอง ในการประมวลผลรวบรวมของสำนักการระบายน้ำ รวบรวมเพื่อที่จะให้ท่านผู้ว่าเป็นผู้ในการออกข่าว” (เฉลิมพล โชตินุชิต, สัมภาษณ์, 14 มีนาคม 2559)

2. สื่อบุคคล

จากการศึกษาโครงสร้างการปกครอง และสัมภาษณ์ พบว่ากลไกการสื่อสารระหว่างรัฐและประชาชน ในที่นี้คือ กรุงเทพและประชาชนนั้น กรุงเทพมหานครจะปกครองแบบแบ่งเขต ซึ่งปัจจุบันมี 50 เขต เขตจะเป็นผู้หน่วยงานระหว่างทกม.กับผู้นำชุมชน ซึ่งกลไกนี้จะทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างรัฐและประชาชนในรูปแบบการปกครองแบบท้องถิ่นผลการศึกษาพบว่า **เขตมีการเรียกประชุมผู้นำชุมชนเป็นประจำทุกเดือน ความถี่อาจเพิ่มเติมตามวาระเหตุการณ์**

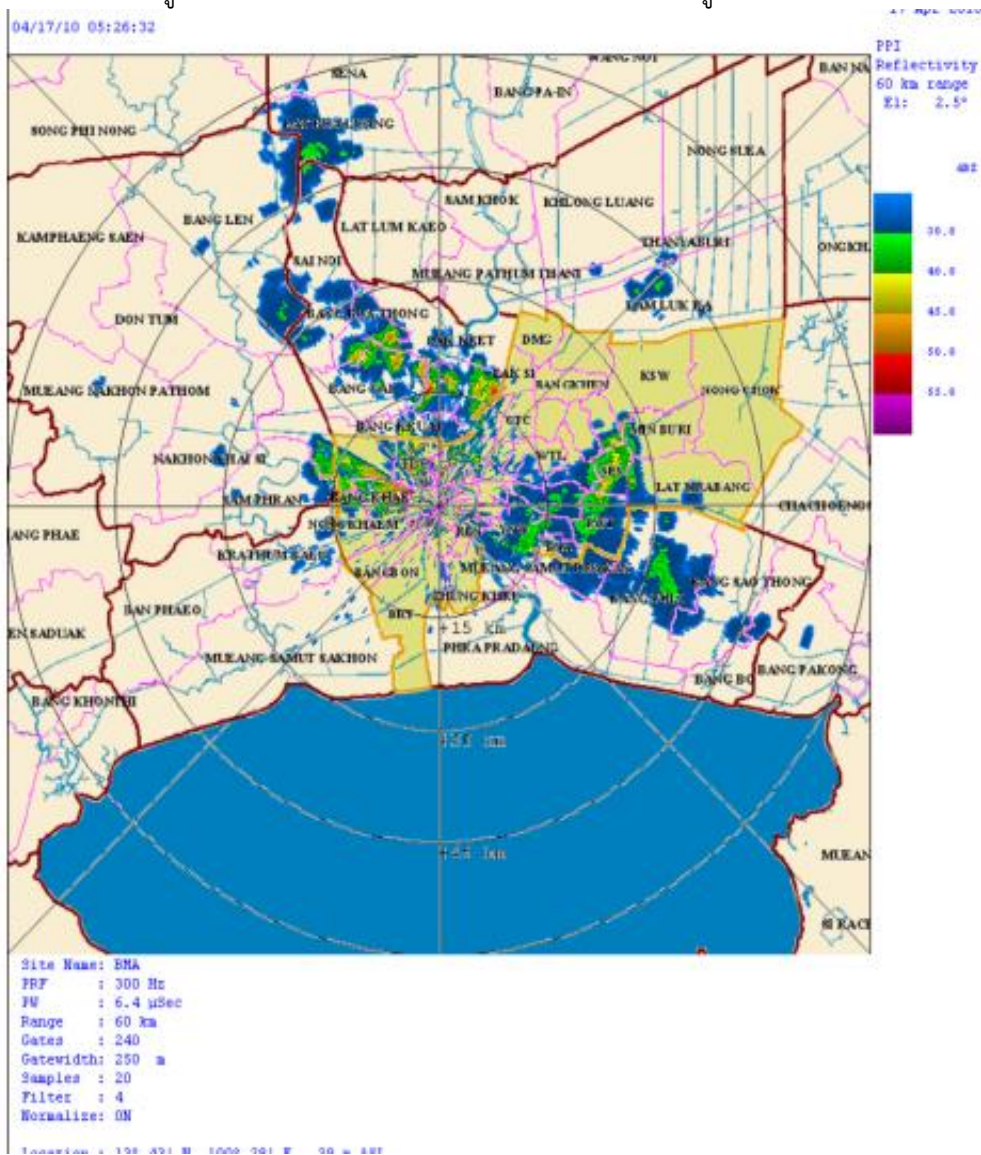
“สำนักระบายเขาจะให้มาทางเขต ทางเขตก็จะส่งมาที่เราอีกที ว่าเวลาน้ำขึ้นลงเวลาไหนเป็นแบบประจำเดือนครับ ดูว่าวันไหนน้ำจะขึ้น เวลานั้นลง อะไรแบบนี้ เราก็ต้องคอยดู” (สมจอง รongแก้ว, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2559)

“จะมีการประชุมที่เขตในทุกๆ เดือน เพราะฉะนั้นเวลาถึงวิกฤตที่น้ำจะมาเราจะรู้ก่อนและสมมติปีนี้ฝนตกหนัก ตรงนี้ก็จะเยอะ เราก็จะรู้แล้ว เราก็จะมีการประชุมประจำเดือน เขตก็จะมีภาระกิจมาแจ้งประธานชุมชนในช่วงนั้นๆ ถ้ามีเหตุอะไรเกิดขึ้น พอเราไปประชุมเขตมันก็มีหน่วยงานที่เป็นตัวแทนต่างๆ ศูนย์อนามัย มีตำรวจ มีไฟฟ้า คือเขาจะมีตัวแทนแต่ละกลุ่มงานมาแจ้งให้ประธานชุมชนได้รับทราบในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น” (ปิ่นทอง วงษ์สกุล, สัมภาษณ์, 24 พฤษภาคม 2559)

ผลการศึกษาพบว่า สื่อบุคคลที่สำคัญในการเป็นกลไกการสื่อสารระหว่างรัฐระดับท้องถิ่น กรุงเทพมหานครกับประชาชน คือ ผู้นำชุมชน ซึ่งลักษณะการสื่อสารจะเป็นในรูปแบบการประชุมหารือ และหาข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินงานในระดับชุมชน หลังจากนั้น ผู้นำชุมชนก็จะกลับไปสื่อสารกับชุมชนของตน

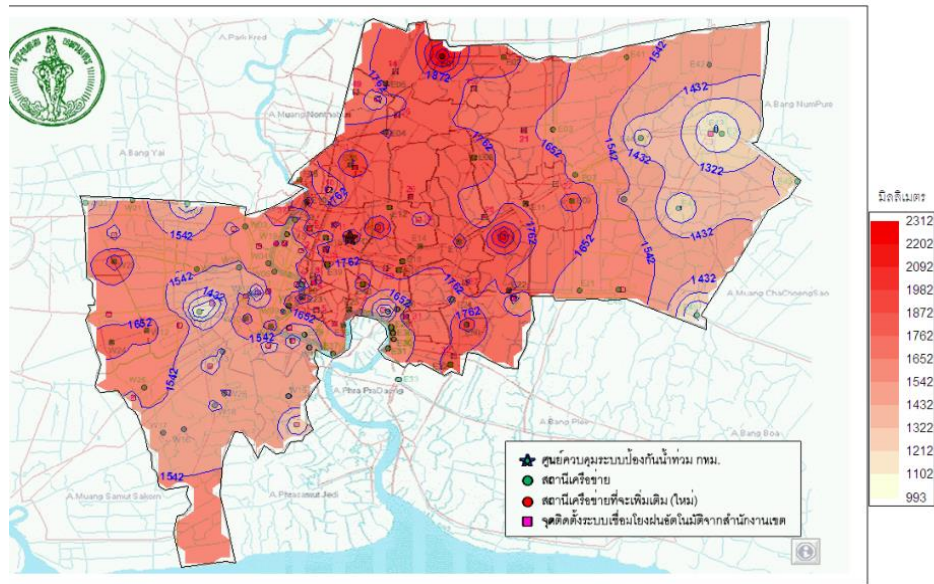
จากการศึกษาจากเอกสารรายงานสภาพการณ์ประจำวันของหน่วยงานรัฐ และสำนักการระบายน้ำ พบว่า รายงานข้อมูล หรือสาร ที่ส่งมายังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลาย การรายงาน

สภาพอากาศ โดยทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และจากศูนย์วิทยุกรุงเทพมหานคร ฝ้าติดตาม ตรวจสอบสภาพอากาศ เมื่อตรวจพบกลุ่มฝนหรือพายุจะรายงานทางวิทยุสื่อสาร จะส่งข้อความ SMS ให้แก่ผู้บริหาร หน่วยงานภาคสนามให้ทราบ และส่งข้อมูลให้สื่อมวลชน

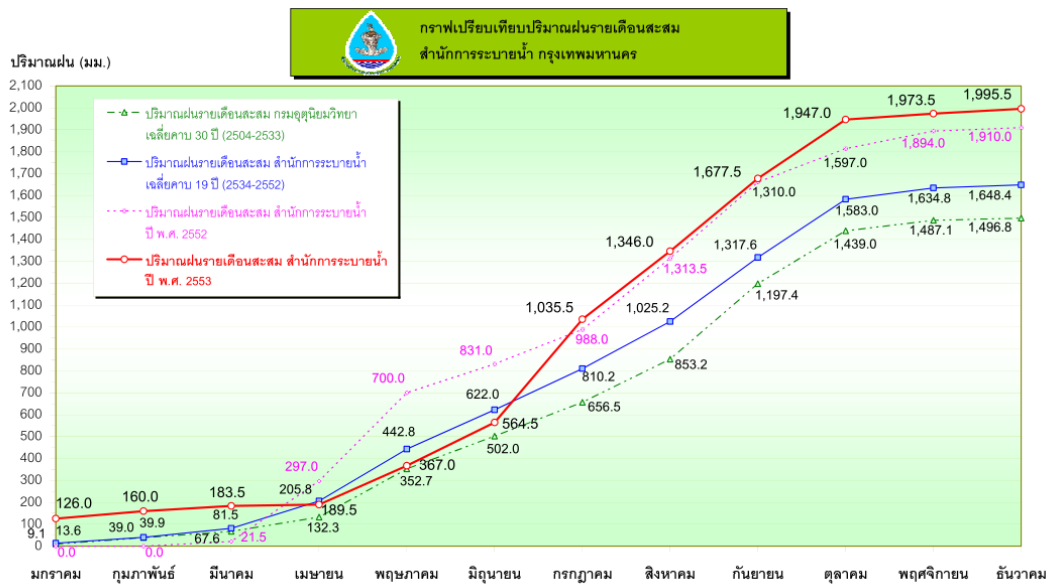


รูปภาพที่ 13 แสดงข้อมูลเชิงตัวเลข สถิติ และตัวเลขพยากรณ์

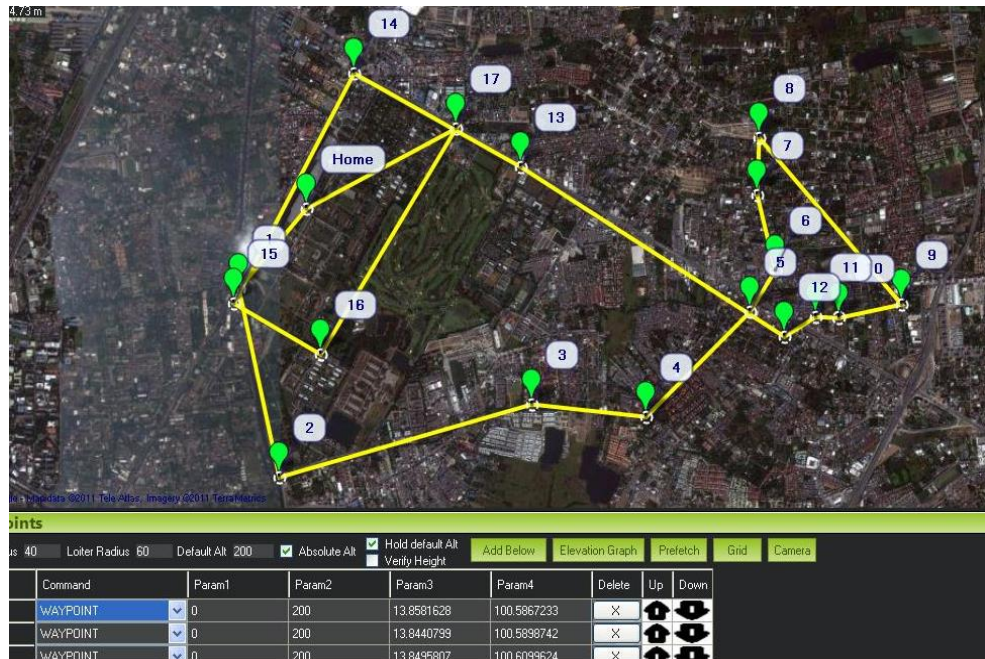
จะเห็นได้ว่า รายงานดังกล่าวเป็นข้อมูลเชิงตัวเลข สถิติ และตัวเลขพยากรณ์ ตลอดจน ภาษาที่เป็นภาษาเฉพาะเชิงเทคนิค ซึ่งยากต่อการเข้าใจ



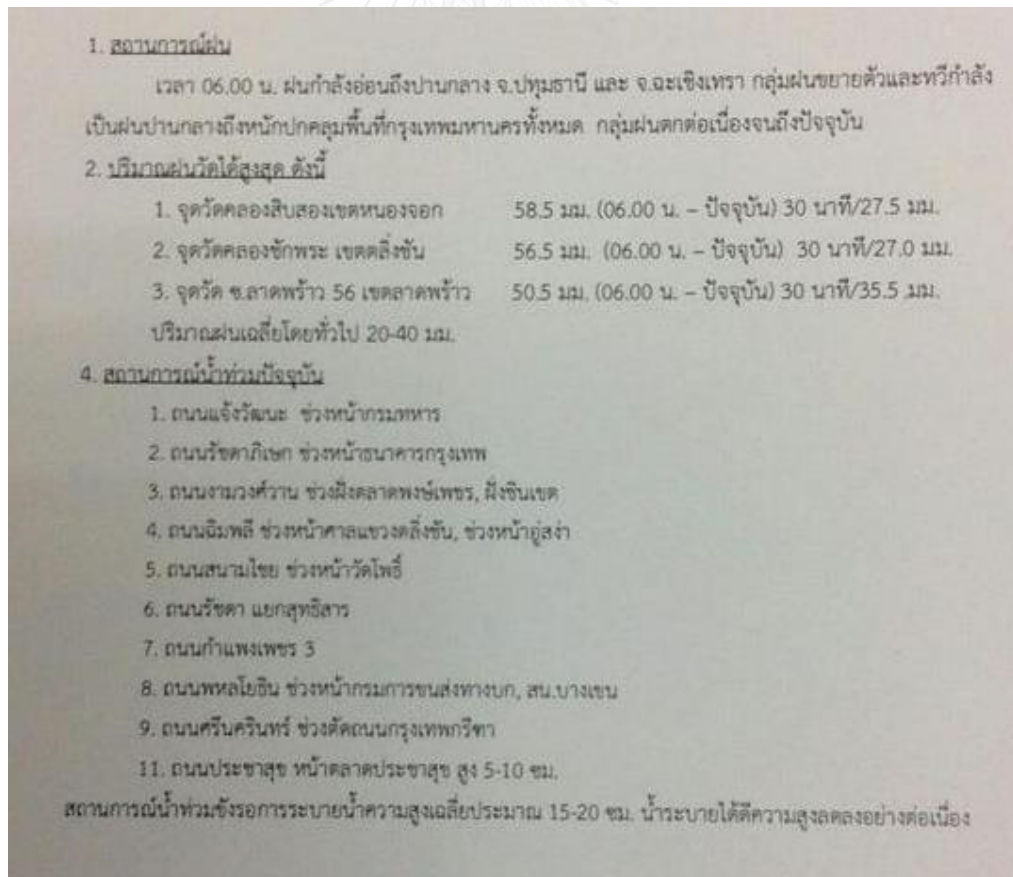
รูปภาพที่ 14 แสดงปริมาณฝนสะสมในเขตกรุงเทพมหานคร



รูปภาพที่ 15 แสดงกราฟเปรียบเทียบปริมาณฝนรายเดือนสะสม



รูปภาพที่ 16 แสดงจุดอ่อนต่อการท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร



รูปภาพที่ 17 แสดงข้อมูลในรายงานสภาพน้ำฝนของสำนักระบายน้ำ

จะเห็นได้ว่า รายงานสถานการณ์ของหน่วยงานรัฐ มีลักษณะที่เป็น ข้อมูลปฐมภูมิ มีลักษณะเฉพาะและเป็นเชิงเทคนิคยากต่อความเข้าใจ

องค์ประกอบด้านผู้รับสาร

จากผลการศึกษาข้อมูลของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าในการบริหารจัดการเขตการปกครองทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร แต่ละเขตมีความเดือด ร้อน ความเสียหาย ต่างกันใน 4 ระดับคือ ไม่เกิดการท่วมเลย, ได้รับผลกระทบสั้นๆตามระดับขึ้นลงของแม่น้ำ และ ได้รับผลกระทบจากน้ำเหนือ ซึ่งผลการศึกษา 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่น้ำไม่เข้าพื้นที่ ได้แก่ เขต พุ่งครุ ราชวรบุรีบูรณะ คลองสาน ป้อมปราบศัตรูพ่าย ราชเทวี วังทองหลาง พญาไท วัฒนา สาทร สวนหลวง ปทุมวัน และบางนา
2. กลุ่มเขตที่เสียหายบางส่วนจากปริมาณ "น้ำเจ้าพระยาขึ้น-ลง" หรือได้รับผลกระทบช่วงสั้น ๆ มี 9 ประกอบด้วย พระนคร ดุสิต สัมพันธวงศ์ บางรัก บางคอแหลม คลองเตย ยานนาวา พระโขนง และบางซื่อ
3. กลุ่มเขตเสียหายบางส่วนที่เกิดจาก "น้ำเหนือ" 18 เขต แต่ต่างกันบางพื้นที่ ได้แก่ ประเวศ คันนายาว มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง ลาดพร้าว บางกอกน้อย บางบอน ดินแดง ห้วยขวาง บึงกุ่ม บางกะปิ บางกอกใหญ่ จอมทอง ธนบุรี และบางขุนเทียน
4. กลุ่มเสียหายแบบยกเขตจากน้ำเหนือและได้รับกระทบเป็นเวลานานมี 12 เขต ได้แก่ ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางพลัด บางแค ภาษีเจริญ หนองแขม ดอนเมือง บางเขน สายไหม หลักสี่ จตุจักร และคลองสามวา

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนจากเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบแตกต่างกัน 4 กลุ่ม

ตารางที่ 10 สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนจากเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย กรุงเทพมหานคร

กลุ่ม	ชื่อ /ชุมชน	ระยะเตรียมพร้อม			รับมือ		ตอบสนอง		ฟื้นฟู : การจัดการ และสื่อสาร วิกฤต
		ความเข้าใจ พื้นที่กรุงเทพมหานคร วงจรมอเตอร์	การแก้ ปัญหา	ความรู้ด้าน การป้องกัน ดูแลตัวเอง / บ้านเรือน	ใครสื่อสาร, ช่องทางใด	แนว ทางรับมือ	สาร	ช่อง ทาง การสื่อสาร	
1	คุณจรัส เหมือนโพธิ์ทอง (ประธานชุมชน หมู่ 5 ทุ่ง ครุ เขตทุ่งครุ)	น้ำไม่ท่วม ชุมชน เนื่องจาก พื้นที่ชุมชน อยู่ใกล้ทะเล ดังนั้น น้ำไหล ลงทะเลหมด	ลอคคอง	ยกของขึ้นที่สูง เตรียมสถานที่ สำหรับอพยพ เช่น โรงเรียน วัด (ทางชุมชน จัดการกันเอง)	ผู้อำนวยการ เขต โดยประชุม กับประธาน ชุมชน	ให้เน้นเก็บ ของมีค่า ติดตัวมา สัมภาระ อย่าเยอะ ให้เอาตัว รอดมา ก่อน	(น้ำไม่ท่วม)	●รัฐ - ประธานชุมชน : ประชุมที่เขต ●ประธานชุมชน - ชาวบ้าน : หอ กระจายเสียง, บอกต่อ ๆ กัน	ไม่มี เพราะ น้ำไม่ท่วม
2	คุณสมจอง รongแก้ว (ประธานชุมชนท่าวัง เขต พระนคร)	น้ำไม่ท่วม เพราะ มีเขื่อนและ ชาวบ้านรู้ เวลาน้ำขึ้นน้ำ ลง และมี ประสบการณ์	มีเขื่อนริม แม่น้ำ เจ้าพระยา จาก นโยบาย ของสำนัก การระบาย	-ใช้ข้อมูลนำ ขึ้นนำลงราย เดือนที่ได้มา จากทางเขต -การป้องกัน คือย้ายปลั๊กไฟ และที่นอนขึ้น	ผู้ว่า กทม. ผู้อำนวยการ เขต โดยประชุม กับประธาน ชุมชน	ชุมชนไหน ต้องการ กระสอบ ทราย, สิ่งของ อื่น ๆ ให้ บอกทาง	ได้ เรื่องที่ ชาวบ้านดูแล เองคือย้าย ปลั๊กไฟ ส่วนเขตจะ ช่วยเรื่อง	●รัฐ - ประธานชุมชน : ประชุมที่เขต ●ประธานชุมชน - ชาวบ้าน : หอ กระจายเสียง	เก็บขยะ โดยเฉพาะชั้น ใหญ่ ๆ เช่น เตียง ที่นอน ตู้ โดยเขต ประสานงานกับ ประธานชุมชน

		ผู้นำชุมชน เชื่อว่า เป็น เพราะปัจจัย ด้านการเมือง มากกว่าภัย ธรรมชาติ	อพยพไป อยู่ที่ศูนย์ พักพิง	ชาวบ้านรู้ โดย คณะกรรมการ ชุมชนดูจาก โทรทัศน์ (ประกาศของ กทท.)	ชุมชน		ส่วนใหญ่น ในชุมชนต้อง ช่วยเหลือ กันเอง	พัฒนาชุมชนของ เขต ●ประธานชุมชน - ชาวบ้าน : พายเรือไปด้วยกัน ที่ศูนย์พักพิง	ประสานงานกับ ประธานชุมชน
--	--	--	----------------------------------	---	-------	--	---	---	-----------------------------

จากตารางพบว่า กลุ่มพื้นที่กทม.ทั้ง 4 กลุ่มนั้น มีกลไกการสื่อสารระหว่างรัฐและชุมชนไม่ต่างกันทั้งในเรื่องของโครงสร้างและรูปแบบในการสื่อสาร กล่าวคือ

1. โครงสร้างการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน พบว่า โครงสร้างการสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐจะเป็นแบบการสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ตั้งแต่หน่วยงานกรุงเทพมหานคร สำนักงานการระบายน้ำ สำนักงานเขต ประธานเขต ผู้นำชุมชน ลักษณะการสื่อสารจะไม่ข้ามขั้นตอน ส่วน การสื่อสารจากหน่วยงานรัฐสู่ประชาชน พบว่า ผู้นำชุมชนจะเป็นกลไกสำคัญระหว่างข้อมูลที่ได้มาจากสำนักงานเขตเพื่อนำมาประมวลผลกับข้อมูลพื้นที่ชุมชนของตนเอง

2. การดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลจากหน่วยงานรัฐที่เป็นข้อมูลที่ชุมชนได้รับมา จะเกิดกระบวนการแปลงข้อมูล(DATA)ให้เป็นความเข้าใจในเชิงปฏิบัติการ (INFORMATION) ให้สอดคล้องกับพื้นที่ชุมชน ซึ่งผู้นำชุมชนจะเป็นผู้บูรณาการกับพื้นที่ตามประสบการณ์และวิถีของชุมชน จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนเขตพระนคร ซึ่งเป็นเขตที่ได้รับผลกระทบจากระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา พบว่า ในการสื่อสารระหว่างรัฐและชุมชนในการประชุมทุกเดือน จะมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาอยู่แล้ว ดังนั้น ชุมชนพระนครจึงมีการปรับสภาพที่อยู่ เตรียมป้องกันได้ทันที่ และใช้ชีวิตอยู่ได้ท่ามกลางวิกฤต ต่างจากกรณีที่กลุ่มเขตพื้นที่ที่เสียหายมากเตรียมรับมือไม่ทันนั้น เนื่องจากสภาพพื้นที่เดิมนั้นไม่ได้รับอิทธิพลของน้ำขึ้นน้ำลงหรือระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา เมื่อไม่มีข้อมูลจากรัฐหรือสำนักงานการระบายน้ำแจ้งมาและไม่ได้รับการสื่อสารข้อมูลเชิงความรู้ ชุมชนจึงปรับสภาพที่อยู่ไม่ทัน อพยพไม่ทัน หรือแม้แต่เก็บของมีค่า ททรัพย์สินใดๆ อีกทั้งยังไม่มีความรู้ในเชิงกายภาพที่จะใช้ดูแลคนในชุมชนกันเองด้วย

ผลการศึกษาพบว่า หากมีการสื่อสารระหว่างรัฐและประชาชน ประชาชนจะสามารถเตรียมรับมือกับภัยได้ “เขาก็รวมตัวกันเป็นชุมชน หมู่บ้านแล้ว อบต. อะไรต่างๆ ชุมชน ภาคประชาชน หมู่บ้านต่างๆ ตำบลที่อยู่ในเหตุการณ์ที่มันจะเกิดภาวะวิกฤต เขาก็อยู่มาชั่วนาตาปี ไม่ใช่ห้าปีสองปี เป็นหลายๆ สิบปี ชุมชนอะไรต่างๆ เขารับรู้ข้อมูลหมดนะ ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ธรรมชาติเขาก็รู้หมด แล้วก็ข้อมูลจากหน่วยงานราชการของรัฐที่บอกสภาวะธรรมชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่ม ประชาชนเนียแหละครับเขาจะต้องประชาสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้น ที่จะบอกกล่าวกับผู้ที่ได้รับที่คิดว่าชุมชนเขาจะได้รับผลกระทบจากอะไรๆ ให้สื่อสารกันเอง เขาจะทำได้ (ปราโมทย์ ไม้กลัด, สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2559)

2. กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

จากการพิจารณาโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ สรุปได้ว่าแนวทางในการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ มีดังนี้

1. ระยะก่อนวิกฤต

เมื่อพิจารณาตามกรอบเวลาของการเกิดภาวะวิกฤตทุกอย่างโดยพิจารณาพื้นที่ตั้งเขตกรุงเทพมหานครเป็นสำคัญ จะพบว่า

ระดับประเทศ คือ กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ

ระดับจังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ กองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการสำนักงานการระบายน้ำและกองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

2. ระยะวิกฤต

ระยะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้เกิดความขัดแย้งในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตขึ้นระหว่างองค์กรบริหารระดับประเทศและองค์กรบริหารระดับท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร จึงมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารที่ส่งผลต่อกลไกการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ

วิกฤตช่วงที่ 1

ระดับประเทศ คือ กรมประชาสัมพันธ์ หน่วยสารสนเทศและโฆษก ศปก. และ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ระดับจังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ กองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายน้ำและกองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วิกฤตช่วงที่ 2

ระดับประเทศ คือ กรมประชาสัมพันธ์ หน่วยสารสนเทศและโฆษก ศปก. และ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ระดับจังหวัดกรุงเทพมหานคร –

3. ระยะหลังวิกฤต

ผลการศึกษาพบว่า

ระดับประเทศ คือ กรมประชาสัมพันธ์ หน่วยสารสนเทศและโฆษก ศปภ. และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ระดับจังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ กองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขาธิการ สำนักการระบายน้ำและกองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 11 โครงสร้างการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

ระยะวิกฤต (พื้นที่ กทม.)	การจัดการภาวะ วิกฤตบริหาร ส่วนกลาง	หน่วยงาน สื่อสาร ประชาสัมพันธ์	การจัดการภาวะ วิกฤต กรุงเทพมหานคร	หน่วยงานสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ของ กทม.
ระยะก่อน วิกฤต	คณะกรรมการ อำนวยการและ บริหาร สถานการณ์ อุทกภัย วาตภัย และดินโคลน ถล่ม (ศอส.)	กรม ประชาสัมพันธ์	สำนักการระบาย น้ำ	1.กองสารสนเทศ สำนักการระบาย น้ำ 2.กอง ประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุ กรุงเทพ มหานคร สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร
ระยะวิกฤต	ศูนย์ปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ครั้งที่ 1	1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วย สารสนเทศและ โฆษก ศปภ. 3. สำนักงาน ปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	สำนักการระบาย น้ำ	1.กองสารสนเทศ สำนักการระบาย น้ำ 2.กอง ประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุ กรุงเทพ มหานคร

				สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร
	ศูนย์ปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ครั้งที่ 2 (ปรับโครงสร้าง) เพื่อบริหารจัดการ เขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วย สารสนเทศและ โฆษก ศปภ. 3. สำนักงาน ปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	ศูนย์ปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ครั้งที่ 2 (ปรับโครงสร้าง) เพื่อบริหารจัดการ เขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วย สารสนเทศและ โฆษก ศปภ. 3. สำนักงานปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี
ระยะหลัง วิกฤต	คณะกรรมการ ยุทธศาสตร์เพื่อ วางระบบการ บริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำ (กยน.)		สำนักการระบาย น้ำ	1.กองสารสนเทศ สำนักการระบาย น้ำ 2.กอง ประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุ กรุงเทพ มหานคร สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร

3. กรอบความคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสาร

สำหรับการดำเนินงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ ในกรณีภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า ศปภ. และ สำนักงานระบายน้ำ กรุงเทพมหานครไม่มีแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์ เป็นการเฉพาะ ซึ่งศปภ.ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะกิจนั้น ถูกตั้งใช้เมื่อวิกฤตได้เข้าสู่ช่วงวิกฤตแล้ว ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นลักษณะของการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต รายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้น

ในขณะที่สำนักงานระบายน้ำ ใช้การปรับแผนและการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วม กอปรกับการวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานในช่วงวิกฤต ตลอดจนกลไกในการสื่อสารก็ยังคงส่งข้อมูลไปยังผู้ว่าราชการในการสื่อสารกับสื่อมวลชน แต่ทั้งสำนักงานระบายน้ำและส่วนราชการกรุงเทพมหานครได้มีการตั้ง War Room หรือปรับแผนในการสื่อสารให้เป็นการสื่อสารในภาวะวิกฤตแต่อย่างใด

ผลการศึกษา พบว่า กลไกการสื่อสารกับประชาชน ยังคงเป็นการใช้ช่องทางการประชุมผ่านสำนักงานเขต ตัวแทนหน่วยงานราชการนอกทม.ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้นำชุมชน ตามโครงสร้างและการดำเนินงานเชิงรับ ส่วนการใช้สื่อมวลชน จะเป็นการใช้สื่อมวลชนแบบพึ่งพาในการเผยแพร่ข่าวสารเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า รูปแบบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานครนั้น รัฐมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจากผลการศึกษาที่พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลบางส่วนนั้นไม่ใช่ข้อเท็จจริง ซึ่งถูกค้นพบขึ้นทีหลัง การสื่อสารสู่สาธารณะจะเป็นลักษณะของการรายงานสถานการณ์รายวัน มาตรการความช่วยเหลือของรัฐ ข้อมูลเชิงตัวเลขของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ความเสียหายเชิงกายภาพ จึงสรุปได้ว่า ลักษณะของการสื่อสารของรัฐบาลในกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับรูปแบบการสื่อสารทางเดียว (Press Agency / Publicity) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวใจผู้รับสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนซึ่งข้อมูลข่าวสารนั้น อาจเกินความเป็นจริงหรือบิดเบือนความจริงหรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทั้งนี้ช่องทางที่ประชาชนได้รับข้อมูลจากรัฐบาลจะได้จากสื่อโทรทัศน์

จากการใช้กรอบมิติรูปแบบการสื่อสารวิเคราะห์รูปแบบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์สรุปได้ว่า รูปแบบในการสื่อสารวิกฤตอุทกภัย จะพบว่า รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงาน ศปภ.

ภายใต้การบริหารของรัฐบาลใช้นั้น เป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ 1 คือ Press Agency เนื่องจากเป็นการสื่อสารทางเดียวจาก ศปภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเชื่อตามที่สื่อสาร และใช้สื่อมวลชนกล่าวคือ กรมประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

ในขณะที่สำนักกระบายน้ำ ใช้รูปแบบในการสื่อสารแบบ Public Information คือ ใช้รูปแบบในการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบ เน้นความจริงเสนอข้อมูลองค์กรและภาพรวม ทำวิจัยเล็กน้อย และใช้สื่อบุคคลเป็นช่องทางในการสื่อสาร คือ ผู้นำชุมชน



ตารางที่ 12 รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบ มิติการสื่อสาร	Press Agency (ศปภ.)	Public Information (สำนักกระบายน้ำ)
1.วัตถุประสงค์	แจ้งให้ประชาชนเกิดความเข้าใจตามข้อมูลที่ให้	แจ้งข่าวสารให้ทราบ
2.Control/Adaptation Goal	Control ให้เชื่อตามข้อมูลที่ให้เท่านั้น	ให้ข้อมูลที่เป็นความจริง
3.ธรรมชาติในการสื่อสาร	เสนอเฉพาะข้อมูลองค์กร/ผู้บริหาร	เสนอข้อมูลองค์กรและภาพรวม
4.วิธีการ รูปแบบ	ทางเดียว	ทางเดียว เน้นความจริง

5. Media Oriented	ใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือโน้มน้าวใจ	พึ่งพาสื่อมวลชนสื่อสารสู่ประชาชน
6. การใช้งานวิจัย	ใช้ข้อมูลจากการสังเกตการณ์อย่างไม่เป็นทางการ	ทำวิจัยเล็กน้อย

กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต

จากการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของหน่วยงานรัฐในกรณีภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยทางการเมืองถือเป็นปัจจัยหลักของการบริหารจัดการวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร 2554 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งผลประโยชน์เชิงการเมืองมาเป็นข้อต่อรองในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตไม่มีความเป็นเอกภาพในระดับประเทศ หากแต่ใช้เหตุของนโยบายพรรคการเมืองและกลไกราชการเป็นที่ตั้งในการบริหารจัดการต่อวิกฤต

ผลการศึกษาพบว่า นายกรัฐมนตรีในเวลานั้นมิได้ตระหนักถึง “ภัย” ที่แท้จริง การแก้ปัญหา น้ำท่วมของรัฐบาลพรรคเพื่อไทย มิได้ให้ความสำคัญกับการดูแลความเดือดร้อนให้ประชาชน กลายเป็นเรื่องการเมืองเสียมากกว่า ประเด็นทางการเมืองถูกนำเสนอควบคู่กับปัญหาอุทกภัยเสมอ ประเด็นการจัดการวิกฤตจึงถูกสื่อสารออกมาด้วยเนื้อหาความขัดแย้งทางการเมืองมากกว่าที่จะเป็นการสื่อสารข้อมูลความรู้ของภาวะวิกฤตอุทกภัย ประโยชน์ และความปลอดภัยของประชาชน

กรณีข้อพิพาทระหว่างพรรคการเมืองเกิดขึ้นท่ามกลางวิกฤตน้ำท่วม ซึ่งนอกจากจะบั่นทอนกำลังใจของประชาชนแล้ว ยังแสดงถึงความไม่เป็นเอกภาพในวิกฤตของชาติ โดยเริ่มมีส.ส.พรรคเพื่อไทย โจมตีการแก้ปัญหาของกรมชลประทาน ที่กำกับดูแลโดยพรรคร่วมรัฐบาลคือพรรคชาติไทย พัฒนาว่าเลือกปฏิบัติในการปล่อยน้ำ ในพื้นที่เขตจังหวัดสุพรรณบุรี พื้นที่ของส.ส.ชาติไทยพัฒนา น้ำไม่ท่วม แต่ของส.ส.เพื่อไทยกลับท่วม เพราะมีการเมืองอยู่เบื้องหลังโดยอ้างถึงเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรีของ บรรหาร ศิลปอาชา หัวหน้าพรรคชาติไทยพัฒนา ที่ไม่ถูกผลกระทบ เพราะผันน้ำไปทางอื่น

หลังจากนั้น ส.ส.พรรคเพื่อไทยเสนอแนวคิดการจัดตั้ง”กระทรวงน้ำ”ขึ้นที่แม้จะเป็นเรื่องดีในการมองปัญหาระยะยาวแต่ปัญหาเฉพาะหน้ายังไม่แก้ได้แต่กลับไปมองเรื่องที่ไกลมากเกินไป อีกทั้งยังมีแนวคิดของนักการเมืองในพรรคเพื่อไทยที่เห็นว่าหากมีการปรับกรม.เกิดขึ้นในอนาคตก็ควรจะต้องตั้งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์โดยเฉพาะกรมชลประทานมาอยู่ในความดูแลของพรรคเพื่อไทยด้วยการอ้างว่าเพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาเรื่องความไม่เป็นเอกภาพในการทำงานขึ้นอีกเหมือนครั้งนี้ แม้ภาคประชาชนจะเดือดร้อนและต้องการให้รัฐบาลแก้ปัญหาให้ตรงจุด หากแต่การแก้ปัญหาครั้งแล้วครั้งเล่าด้วยการตั้งคณะกรรมการหลากหลายชุดแต่ประสิทธิภาพในการวางแผน สั่งการและสื่อสารประสานหน่วยงานต่างๆ กลับไม่เป็นไปตามที่ควร

นอกจากนี้ ในระหว่างเกิดวิกฤต รัฐบาลมีการออกมาตรการอีกมาก เช่น แนวทางการช่วยเหลือผู้ประกอบการและขั้นตอนการฟื้นฟู 4 ระยะเช่นระยะเฉพาะหน้า-หลังน้ำลดแล้ว หรือการมอบหมายงานให้แต่ละกระทรวงดูแล อาทิ การแก้ไขปัญหาหน้าน้ำเสีย ให้กระทรวงกลาโหมและกระทรวงทรัพยากรฯ ดูแล -การช่วยเหลือครู นักเรียน โรงเรียน ให้กระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบ แต่มาตรการเหล่านี้มิได้เป็นมาตรการที่จะเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้วในบางพื้นที่ และ กำลังจะเกิดขึ้นในอีกหลายพื้นที่ เพราะเป็นมาตรการที่เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวงโดยปกติอยู่แล้ว ในขณะที่ข้อเสนอต่างๆจากหลายฝ่ายที่เสนอให้รัฐบาลแก้ปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้นเช่นการออกพรก.สถานการณ์ฉุกเฉิน ด้วยการประกาศให้พื้นที่ประสบภัยรุนแรงเป็นพื้นที่ฉุกเฉิน เพื่อให้การแก้ปัญหาเร็วและมีกำลังจากฝ่ายต่างๆโดยเฉพาะทหารเข้ามาช่วยมากขึ้นกลับไม่ได้รับการพิจารณาจากรัฐบาลด้วยการยกเหตุผลว่าปัจจุบันทุกหน่วยงานก็มาร่วมมือกันในการแก้ปัญหาดีอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นต้องออกพรก.สถานการณ์ฉุกเฉิน เพราะจะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศโดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์ พบว่า “จุดใหญ่ก็คือการบริหารสาธารณะไม่ใช่บริหารครอบครัว บริหารเพื่อพรรค แต่จุดนี้ต้องเอาบ้านเอาเมืองเอาโครงสร้างพื้นฐานมาถ่วงน้ำหนักของเขา แล้วก็กระจายออกมาเป็นหลัก ถึงจะทำได้” (บุญสนอง สุชาติพงศ์, สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

สอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารหน่วยงานรัฐอื่นๆ “ในตรงนี้รัฐเอง เน้นในเชิงการเมืองมันเป็นการประชาสัมพันธ์ ไม่ใช่เรื่องการเมืองภัย แต่อาจหนักไปที่การประชาสัมพันธ์ เพื่อ image ของรัฐ เพราะอาศัยตรงนี้เป็นกระบอกเสียงให้เขาอีกที แต่ว่าอาจจะไม่ใช่เป้าหมาย ถ้าเป็นผู้บริหารหรือภาครัฐที่มีจิตใจก็ถือว่าดีไป แต่ at least ไม่ว่าใครก็จะยอมตรงนี้ หาประโยชน์ตรงนี้ได้ยังไงก็คือ

ว่าเขาจะหวังแต่ image ของเขาจะได้ดูดีอะไรก็ว่าไป แต่ไม่ว่าจะยังไงตรงนี้ก็เวิร์ค ไม่ว่าคุณจะจริงจังหรือไม่จริงจัง” (นิกร จำนง, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2558)

จึงสามารถสรุปว่า ปัจจัยด้านการเมืองในการบริหารจัดการวิกฤตส่วนกลางเหล่านี้ ส่งผลต่อการบริหารจัดการวิกฤตขององค์กรส่วนท้องถิ่นกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อการบริหารจัดการวิกฤตอยู่ภายใต้อิทธิพลทางการเมือง มวลน้ำที่ควรผันลงสู่พื้นที่การเกษตร กลับถูกผันเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจอย่างกรุงเทพมหานครเมืองหลวงของประเทศแทน

“เนื่องจากมีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยในลักษณะ ที่จริงแล้วกรมชลประทานเราบริหารจัดการน้ำแต่ละปีๆ เนี่ย เวลาช่วงน้ำท่วมหนักๆ เราจะบริหารจัดการน้ำ ผลักดันให้น้ำเข้าสู่ในระบบที่ราบลุ่มต่ำ หรือแก้มลิงลุ่มต่ำของกลุ่มน้ำสายหลัก เช่นลุ่มเจ้าพระยา หรืออะไรต่ออะไรเข้าไปอยู่ในนั้น อย่างปี 2538 เราผลักดันน้ำให้เข้าไปในทุ่งในปีที่หน้าน้ำมา เราเสียหายไปถ้าคิดเป็นเงินทองก็ 70,000 กว่าล้านบาท แต่พอมาปี 2554 เนื่องจากอิทธิพลของคน การเป็นอยู่หรือการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง บอกขอเฉลี่ยเพื่อให้ชุมชนเศรษฐกิจเข้ามาบ้าง แต่เท่าที่ผมเห็นจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ปี 2554 ประเทศไทยเราเสียหายไปจากงบประมาณแผ่นดินถึง 1.4 ล้านล้านบาท นั้นหมายความว่าเรากระจายน้ำให้เข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจด้วย คือเขาไม่ให้เข้าในพื้นที่เกษตร กลายเป็นเสียหาย 20 เท่าของปีนั้น เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการน้ำเราต้องบริหารกันพื้นที่เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม พื้นที่ชุมชน พื้นที่อำเภอเมืองทั้งหลาย น่าจะกันไว้ให้ได้มากที่สุด” (บุญสนอง สุชาติพงศ์, สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

นอกจากนี้ เนื่องจากผลประโยชน์และความขัดแย้งทางการเมือง จึงต้องมีผู้เจรจาประสานงานระหว่างกรมชลประทานและกรุงเทพมหานคร ซึ่งในขณะนั้นกรมชลประทาน อยู่ภายใต้การบริหารของพรรคร่วมรัฐบาล คือพรรคชาติพัฒนา ซึ่งมี บรรหาร ศิลปอาชา เป็นหัวหน้าพรรค ซึ่งเป็นประเด็นหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่า ประเด็นทางการเมืองมาก่อนความปลอดภัยของประชาชน

“ผมต้องประสานงานระหว่าง กทม. กับ ชลประทาน คือให้ได้ข้อมูลตรงกันแล้วก็ไปจัดการปัญหา ตรงนั้นมันมีปัญหาความขัดแย้งค่อนข้างมากระหว่างรัฐบาลเพราะว่าในกรณีนี้เห็นชัดเพราะว่ารัฐบาลกลางที่เป็นขณะนั้นมันคนละพรรคกับกทม. ฉะนั้นเวลาพูดไปมันจะขัดแย้งกันเยอะแล้วก็มีปัญหากัน ผลก็ตกอยู่กับประชาชน ไม่ดี ก็เลยต้องตั้งเป็นผู้ประสานงาน มันต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด” (นิกร จำนง, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2558)

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์กรณีวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยความขัดแย้งทางการเมืองและการไม่ได้มองประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

คำถามนำวิจัยที่ 2. หลักการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

จากการศึกษาปรากฏการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครปี 2554 ภายใต้กรอบแนวคิดด้าน การจัดการภาวะวิกฤต การสื่อสารในภาวะวิกฤต รูปแบบในการสื่อสาร และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ปัญหาที่ปรากฏจากภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554	รายละเอียด	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
1.ด้านโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร	<p>โครงสร้าง</p> <p>1.1 ความไม่มีประสิทธิภาพในการจัดการทั้งในระดับประเทศและระดับจังหวัด</p> <p>1.2 ไม่มีหน่วยงานหลักในการสื่อสารประชาสัมพันธ์</p> <p>องค์ประกอบ</p> <p>1.ผู้ส่งสารจำนวนมาก ให้ข้อมูลคนละอย่าง ไม่มีทักษะการสื่อสาร และไม่สามารถประมวลข้อมูล</p>	<p>โครงสร้าง</p> <p>1.1แก้ไขระเบียบการบริหารราชการที่มีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานระดับประเทศ และหน่วยงานท้องถิ่น</p> <p>1.2 สร้างหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารโดยตรง บริหารจัดการโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p> <p>องค์ประกอบ</p> <p>1.กำหนดผู้ส่งสาร ที่มีความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร one voice message</p>

	<p>2.สาร ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งแต่เชิงปริมาณ คุณภาพ และการจัดการ</p> <p>3.ช่องทางในการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>4.ผู้รับสารหรือประชาชนไม่มีความรู้เพียงพอ และถูกพิจารณาในฐานะมวลชน</p>	<p>2.สร้างชุดข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร แยกระหว่างข้อมูลความรู้ และ ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>3.สร้างช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เข้าถึงข้อมูล</p> <p>4.สร้างความตระหนักถึงภัยของภาวะวิกฤตทุกภัย พิจารณาในฐานะปัจเจกบุคคล</p>
2.ด้านการดำเนินการ	มีเฉพาะการดำเนินการช่วงวิกฤตเท่านั้น ไม่ให้ความสำคัญกับระยะก่อนและ หลังวิกฤต	ให้ความสำคัญกับการสื่อสารทุกระยะ โดยเฉพาะระยะก่อนวิกฤต
3.ด้านรูปแบบในการสื่อสาร	เป็นการสื่อสารทางเดียว ปฏิบัติไม่ได้	สื่อสารสองทางสมดุล

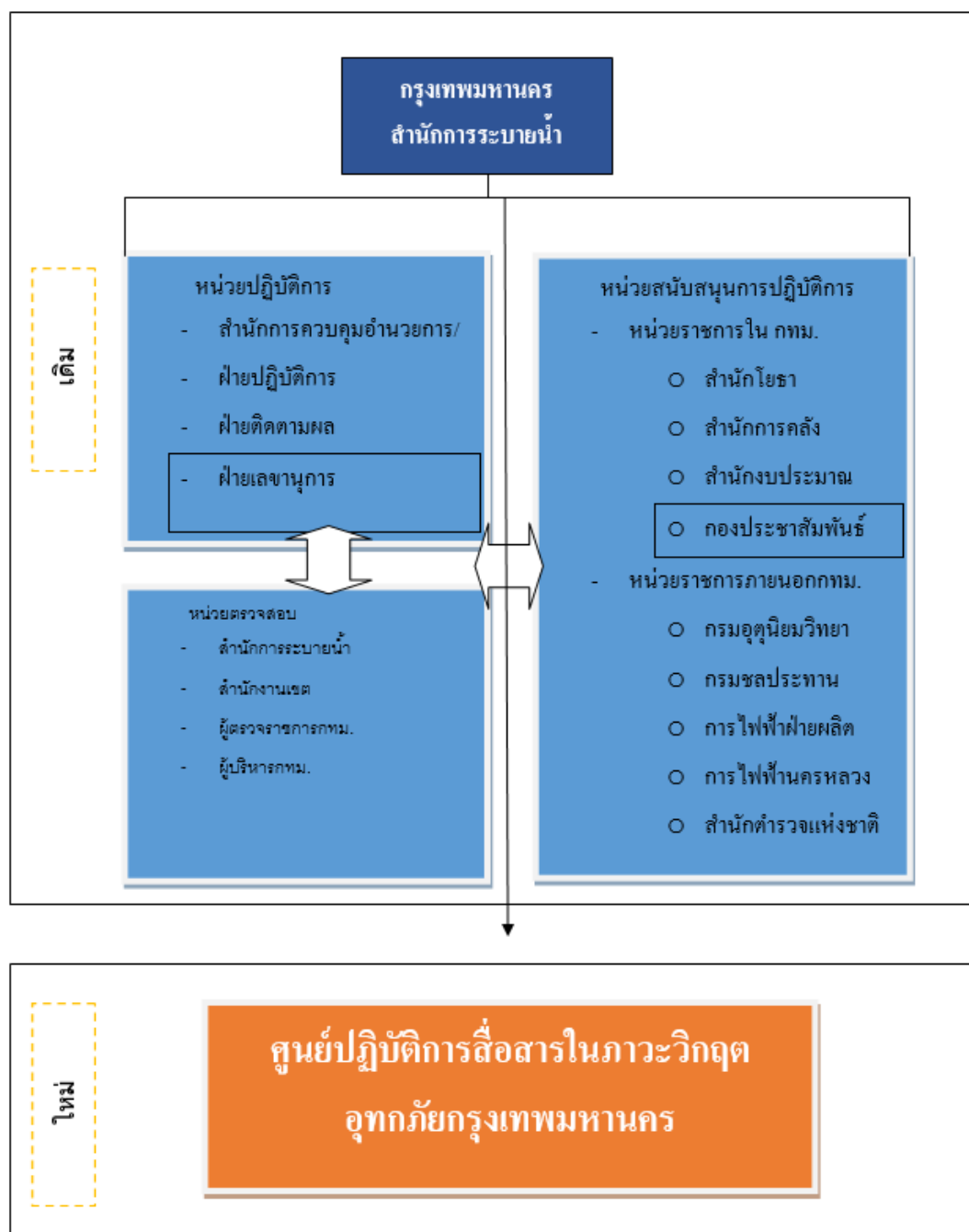
ผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวทางที่น่าจะเป็นไปได้ในหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัย หรือ ภัยน้ำท่วมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้หลักการในการจัดการในกรอบแนวคิด 3 ด้านคือ

1. กรอบแนวคิดด้านโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
2. กรอบแนวคิดด้านการดำเนินการ
3. กรอบแนวคิดด้านรูปแบบในการสื่อสาร

1. กรอบแนวคิดด้านโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
โครงสร้าง

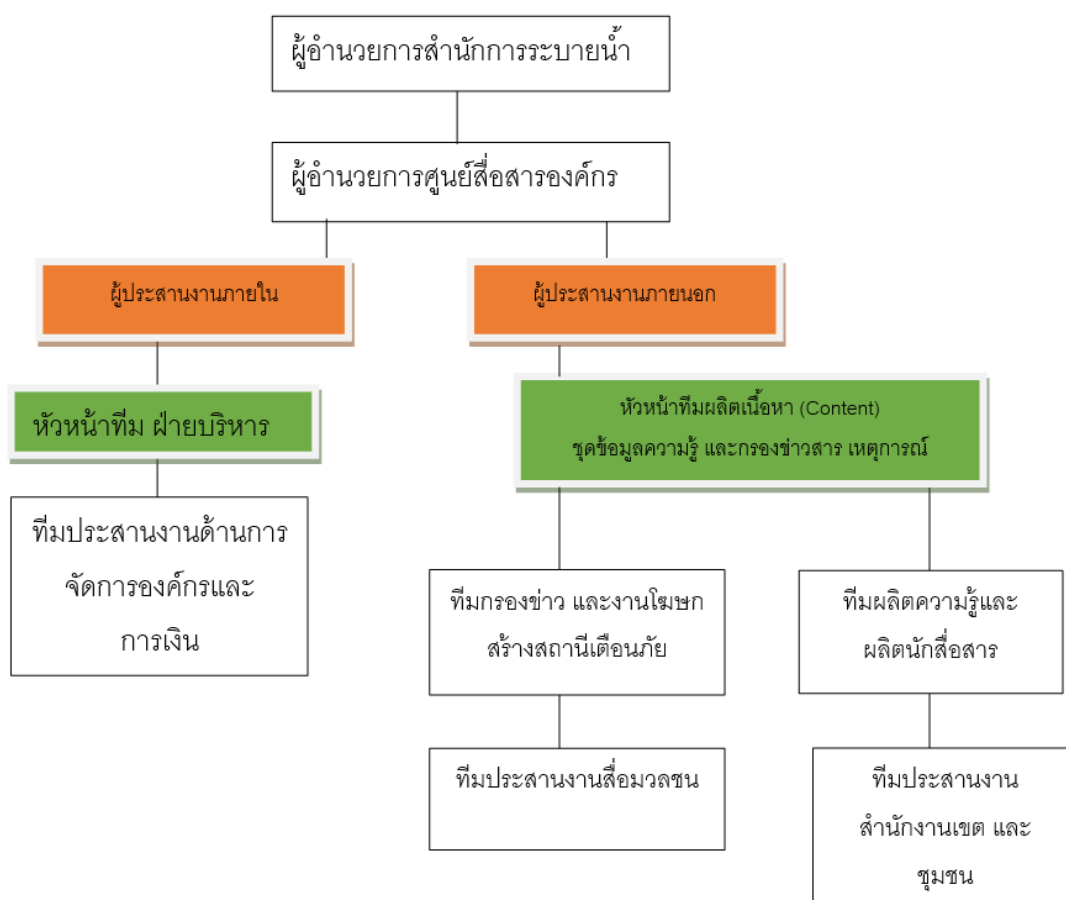
จากการศึกษาโครงสร้างการบริหารจัดการกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครเดิม นั้น บทบาทหน้าที่หลักจะอยู่ที่ สำนักการระบายน้ำ ทั้งในส่วนของภาคปฏิบัติการ และการสื่อสาร หากแต่จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่ผ่านมาพบว่า ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมกรุงเทพ สำนักการระบายน้ำไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่เพียงพอ ดังนั้น จากโครงสร้างแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานครเดิม จึงควรเพิ่มหน่วยปฏิบัติงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ โดยจะนำเสนอปัญหาการจัดการ ดังนี้





โครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอโครงสร้างการบริหารของศูนย์ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤต อุทกภัยกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้



รูปภาพที่ 18 แสดงโครงสร้างการบริหารศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

องค์ประกอบด้านผู้สื่อสาร

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ต้องกำหนดโฆษกเหตุการณ์ให้ชัดเจนและให้สามารถปฏิบัติงานได้จริง โดยต้องให้มีคุณลักษณะสำคัญคือ ผู้บริหารไว้ใจ เป็นนักสื่อสารที่มีทักษะในการสื่อสาร เป็นผู้ที่กลุ่มเป้าหมายให้ความเชื่อถือเชื่อมั่นด้วย ควรเป็นผู้ที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนเป็นที่รู้จัก และสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่ชาวบ้านผู้รับสาร สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ซึ่งในกรณีนี้จากการวิจัยพบว่า ประชาชนให้ความเชื่อถือสื่อมวลชนบางคนมากกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยในกรณีของวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครนั้น ต้องเพิ่มคุณลักษณะของมีความเป็นกลางทางการเมืองด้วย

ผู้นำชุมชน จะเป็นกลไกในการสื่อสารระหว่างรัฐและชุมชน ซึ่งทักษะการสื่อสารของการสื่อสารข้อมูลความรู้นั้น ถือเป็นคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่สำคัญ เพราะจะทำให้เกิดความเข้าใจการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ เช่น การเปิดประตูน้ำ การเปิดช่องทางผ่านน้ำที่อาจสร้างความเสียหาย

ให้กับประชาชนในบางชุมชน เจื่อนใจในการจัดการวิกฤต เช่น พรบ.ที่ไม่เอื้อต่อความช่วยเหลือชุมชน และที่สำคัญคือ เกิดความรู้และสามารถดูแลตนเองและครอบครัวให้ผ่านวิกฤตไปได้ ก่อนที่จะรอความช่วยเหลือจากรัฐ

อย่างไรก็ตาม คณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครต้องมีการคัดเลือก ฝึกอบรม นักสื่อสารในชุมชน เพื่อให้สามารถสื่อสารได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และ สร้างความเข้าใจอันดีต่อหน่วยงานรัฐ

องค์ประกอบด้านสาร

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า การขาดข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทำให้วิกฤตที่มีอยู่แล้วเพิ่มความวุ่นวายมากขึ้น ดังนั้น คณะทำงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครต้องให้ความสำคัญ กับการสื่อสารด้วยข้อมูลที่จำเป็น ถูกต้อง และเหมาะสมกับเวลาและผู้รับสาร โดยมีกระบวนการสร้างสรรค์ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า การขาดข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทำให้วิกฤตที่มีอยู่แล้วเพิ่มความวุ่นวายมากขึ้น ดังนั้น คณะทำงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครต้องให้ความสำคัญเรื่องของการเป็นผู้ผลิตเนื้อหา (Content Creator) กล่าวคือ

1.1 เนื้อหาข้อมูลความรู้

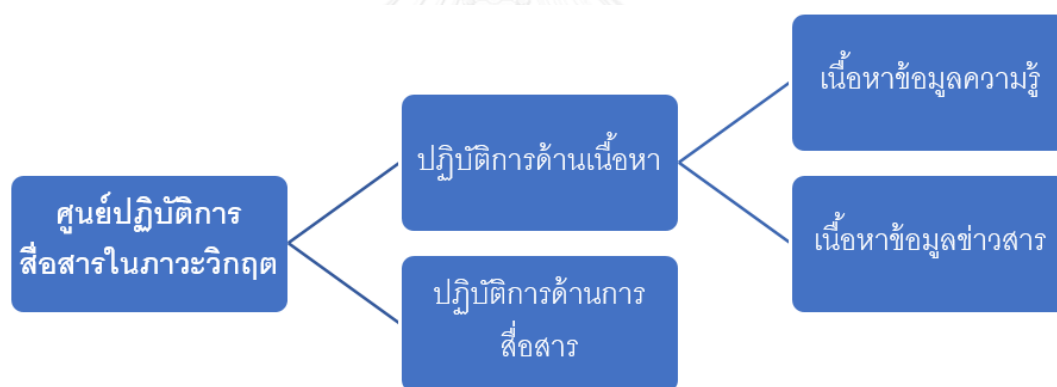
กำหนดเนื้อหา ข้อมูลข่าวสาร ต้องตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายและความต้องการ ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต เพื่อให้การกำหนดข้อมูลข่าวสารตอบสนองความต้องการ ของกลุ่มเป้าหมายด้วยการสร้างชุดความรู้ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร เพราะจะสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ความรู้จึงต้องมาจากความรู้เชิงวิทยาศาสตร์ สถิติ บูรณาการกับความรู้ในชุมชนนั้นๆ กลไกการสร้างความรู้นี้ ต้องมาจากการทำงานร่วมกันกับคนในชุมชนเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง และเกิดความเข้าใจร่วมกันของ “ความหมาย” ในความรู้นั้นๆด้วย เช่น ความหมายของศัพท์พยากรณ์อากาศ ที่มีผลต่อการใช้ชีวิตของคนในชุมชน

1.2 เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร การเตือนภัย เกิดความสูญเสีย ทรัพย์สิน และไม่มีความพร้อมในการตั้งรับกับวิกฤตที่เกิดขึ้นมากกว่าเขตที่ได้รับข่าวสาร อย่างไรก็ตาม บทบาทในการทำงานของศูนย์

ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร จะต้องนำข้อมูลขึ้นปฐมภูมิซึ่งได้จากหน่วยงานปฏิบัติการของศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันน้ำท่วมมา มาสังเคราะห์ “ต้องประมวลข้อมูลน้ำเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ กำหนดในระยะเวลาให้สอดคล้องกับสภาพคุณลักษณะ มีแนวโน้มจากข้อมูลที่ประกอบ เช่น พายุเป็นอย่างไร” (ปราโมทย์ ไม้กัลด (สัมภาษณ์) 5 กุมภาพันธ์ 2559) วิเคราะห์เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความสนใจในประเด็นของเรื่องราวที่แตกต่างกัน ต้องหาวิธีการเรียงเรียงเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่มและเพื่อให้งานด้านปฏิบัติการสื่อสาร ถ่ายทอดให้แก่กลุ่มประชาชนเป้าหมายอย่างเหมาะสม

ดังนั้น สำนักกระบายน้ำ และกรุงเทพมหานคร ต้องมีการตั้งคณะทำงานการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน โดยนอกเหนือจากบุคลากรของสำนักกระบายน้ำหรือตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ต้องนำผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารจากภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาร่วมเป็นคณะทำงาน กล่าวคือ การปฏิบัติการด้านเนื้อหา และ ปฏิบัติการด้านการสื่อสาร



รูปภาพที่ 19 แสดงบทบาทหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

2.การผลิตชุดความรู้เกี่ยวกับอุทกภัย

จากวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมาพบว่า การขาดการจัดการข้อมูลความรู้ส่งผลต่อความสามารถในการตอบโต้ต่อวิกฤตของประชาชน ดังนั้น หลักการในการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ตามแนวทางประชาสัมพันธ์ของ FEMA องค์กรของสหรัฐอเมริกาในการเตรียมรับมือภัยพิบัติให้ความสำคัญเรื่องการให้ข้อมูลความรู้แก่ประชาชน มิใช่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ตัวองค์กร หรือผู้บริหารองค์กร แต่ต้องเป็นความรู้วิธีการเตรียมตัวรับภัยต่างๆที่จะเกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ ถือเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนผ่านทางสื่อต่างๆ

ชุดความรู้เป็นข้อมูลความรู้ที่คำนึงถึงความปลอดภัย สถานที่พักพิงและการอพยพด้วย ทุกระอบครัวต้องจัดทำแผนการสื่อสารคนในครอบครัว ในช่วงเวลาที่ประสบภัยพิบัติ จัดทำอุปกรณ์ หาเตรียมพร้อมอุปกรณ์ยังชีพฉุกเฉินสำหรับทุกภัยพิบัติ เรียนรู้สัญญาณต่างๆของสัญญาณฉุกเฉิน แผนที่

พยากรณ์ คำศัพท์ต่างๆ และแผนฉุกเฉินในพื้นที่เพื่อการหาที่พักพิง และ การอพยพเมื่อจำเป็น เบอร์โทรศัพท์ หรือ ช่องทางการสื่อสาร การติดต่อหน่วยงานต่างๆ

ชุดข้อมูลความรู้เพื่อการจัดการการสื่อสารข้อมูลความรู้ ชุดความรู้ที่สามารถจัดประเภทตามหน่วยงานที่ดูแล ได้แก่

1. ลักษณะวงจรของน้ำท่วม สาเหตุ การป้องกัน การแก้ไขน้ำท่วมในกรุงเทพฯ
2. การให้ความรู้พื้นที่ ประวัติศาสตร์ และการทрудตัวของกรุงเทพฯ
3. การช่วยเหลือตนเอง ของยังชีพ ยารักษาโรค ของใช้และเอกสารสำคัญ
4. การดูแลความปลอดภัยของคนในครอบครัว
5. องค์กรและผู้ที่ได้รับผิดชอบด้านการจัดการน้ำในกรุงเทพมหานคร
6. การเตรียมความพร้อมที่พักพิงและการอพยพ
7. ช่องทางการแจ้ง-รับข่าวสารในการสื่อสารกับองค์กรรัฐ
8. ช่องทางสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น เอกชน NGO ต่างประเทศ หน่วยกู้ภัยอิสระ สื่อมวลชน
9. การกลับเข้าที่อยู่ การดูแลบ้านหลังน้ำลด และการทบทวนบทเรียน

ชุดความรู้เกี่ยวกับน้ำธรรมชาติ อิทธิพลของน้ำฝน พื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการรับรู้โอกาสในการเกิดอุทกภัย “ข้อมูลน้ำสำคัญที่สุด กลุ่มน้ำเจ้าพระยาที่มันเกิดเรื่องตอนปี 54 ข้อมูลน้ำในสายสำคัญสายหลัก ปิง วัง ยม น่าน เนีย สำคัญที่สุด แล้วนี่มันถูกสต็อกด้วยเขื่อนกักเก็บน้ำ มันมีแนวโน้มอย่างไร สำคัญที่สุด ตอนน้ำมันจะเกิดเหตุการณ์ซึ่งมันหนักหนาแล้วเนี่ย มันเกินความสามารถของกลุ่มน้ำที่เป็นอย่างนั้นเป็นอย่างนี้ ธรรมชาติมันกระหน่ำอีกๆ นี่แหละครับสื่อสารประชาสัมพันธ์นี่บอกกล่าวอะไร บอกกล่าวข้อมูลธรรมชาติที่มันมีแนวโน้ม อย่างเดือนกรกฎาคมอย่างนั้นะ เดือนสิงหาคมอย่างนั้นะ เดือนกันยายนอย่างนั้นะ มันมีแนวโน้มไปสู่ภาวะวิกฤตเกิดที่นครสวรรค์น้ำล้นตลิ่งแล้วนะ” (ปราโมทย์ ไม้กลัด (สัมภาษณ์) 5 กุมภาพันธ์ 2559)

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน พบว่า ชุดข้อมูลเหล่านี้อาจไม่ใช่ชุดข้อมูลสำเร็จรูปในทุกพื้นที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่เขต ผู้นำชุมชนหรือผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่นั้นๆ ต้องนำเอาข้อมูลพื้นฐานมาประยุกต์ให้เข้ากับพื้นที่ชุมชนของตนเอง เนื่องจากสภาพภูมิประเทศ สภาพทางกายภาพ การก่อสร้าง การใช้พื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี รวมถึงปัญหาการทรุดตัวของพื้นดินกรุงเทพมหานคร ในหลายพื้นที่ที่มีอัตราการทรุดตัวเร็วกว่าที่สำนักโยธาได้คำนวณไว้ การนำข้อมูลมาร่วมกันพิจารณาหาทางเตรียมรับมือและป้องกันเหตุวิกฤต ทั้งนี้ รวมถึงการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตร่วมกันในชุมชน

จากการศึกษาจากรายงานประจำปีของสำนักการระบายน้ำ พบว่า มีคำศัพท์เฉพาะที่สำนักการระบายน้ำได้ระบุว่า เป็นคำศัพท์ที่ประชาชนควรทราบ ประชาชนทั่วไปอาจไม่มีความเข้าใจเพียงพอ ดังนี้

เกณฑ์ความสูงของคลื่น

ทะเลสงบ

ทะเลเรียบ

ทะเลมีคลื่นเล็กน้อย

ทะเลมีคลื่นปานกลาง

ทะเลมีคลื่นจัด

ทะเลมีคลื่นจัดมาก

ทะเลมีคลื่นใหญ่

ทะเลมีคลื่นใหญ่มาก

ทะเลมีคลื่นใหญ่และจัดมาก

ฟ้าหลัว

หมอก

ทัศนวิสัย

ลมพัดสอบ

หย่อมความกดอากาศต่ำ

ร่องความกดอากาศต่ำ

คำที่ใช้ ความหมาย

คลื่นต่ำกว่า 0.1 เมตร

ความสูงของคลื่น 0.1 - 0.5 เมตร

ความสูงของคลื่น 0.5 - 1.25 เมตร

ความสูงของคลื่น 1.25 - 2.5 เมตร

ความสูงของคลื่น 2.5 - 4.0 เมตร

ความสูงของคลื่น 4 - 6 เมตร

ความสูงของคลื่น 6 - 9 เมตร

ความสูงของคลื่น 9 - 14 เมตร

ความสูงของคลื่นมากกว่า 14 เมตร

ลักษณะอากาศที่ประกอบด้วยอนุภาคของ

เกลือจากทะเล หรือมหาสมุทร หรือของควันไฟ

และละอองฝุ่นจำนวนมาก ล่องลอยอยู่ทั่วไปและ

มองไม่เห็นด้วยตาเปล่า ทำให้มองเห็นเป็นฝ้าขาว

ในบรรยากาศบริเวณที่มีฟ้าหลัวจะมีทัศนวิสัย

ลดลงแม้ในอากาศดี

หมอก คือ ไอน้ำซึ่งได้กลั่นตัวจนเป็นเม็ดละออง

น้ำที่เห็นได้ด้วยสายตา มีขนาดเล็กละเอียดและ

เบา ล่องลอยอยู่ในอากาศใกล้ผิวดิน ทำให้ทัศน

วิสัยต่ำ

ระยะทางไกลที่สุดที่สามารถบอกได้ว่าวัตถุที่

มองเห็นอยู่นั้นเป็นอะไร

การพัดเบียดเข้าหากันของลมมากกว่าหนึ่ง

กระแส ถ้าเกิดขึ้นบริเวณใกล้พื้นโลกจะทำให้

อากาศลอยตัวขึ้นข้างบน ทำให้เกิดเมฆและฝน

ในบริเวณที่มีแนวพัดสอบเกิดขึ้น

เป็นบริเวณที่มีความกดอากาศต่ำกว่าบริเวณ

ใกล้เคียง โดยจะมีเมฆมากปกคลุมและมีฝนตก

บริเวณดังกล่าว

เป็นแนวร่องความกดอากาศต่ำ ซึ่งมักจะ

เชื่อมโยงระหว่างหย่อมความกดอากาศต่ำ โดย

วางตัวในแนวตะวันออก-ตะวันตกเป็นส่วนใหญ่

พายุฟ้าคะนอง	<p>บริเวณนี้จะมีลักษณะอากาศแปรปรวน มีเมฆมากและมีฝนตก ๆ หยาด ๆ เป็นช่วง ๆ</p> <p>เป็นพายุที่เกิดเฉพาะท้องถิ่น เกิดจากเมฆคิวมูโลนิมบัสมีฟ้าแลบกับฟ้าร้องร่วมอยู่ด้วย นอกจากนั้นมักจะมีลมกระโชกแรงและฝนตกหนัก บางครั้งอาจมีลูกเห็บตกลงมาด้วย พายุนี้จะเกิดในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่เกิน 2 ชั่วโมง</p>
พายุดีเปรสชัน	<p>เป็นพายุที่มีกำลังอ่อน ท้องฟ้าเต็มไปด้วยเมฆ มีฝนตกปานกลางถึงตกหนัก และมีบริเวณไม่กว้างมากนัก โดยมีความเร็วลมเวียนรอบศูนย์กลางน้อยกว่า 63 กม./ชม.</p>
พายุหมุนเขตร้อน /พายุโซนร้อน	<p>เป็นพายุที่ทวีกำลังแรงขึ้นจากพายุดีเปรสชัน โดยมีฝนตกเป็นบริเวณกว้างกว่า พายุมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 100 กม. ขึ้นไปและมีความเร็วลมมากกว่า 63 กม./ชม. แต่ไม่เกิน 118 กม./ชม.เป็นพายุที่มีชื่อแล้ว</p>
พายุไต้ฝุ่น	<p>เป็นพายุที่ทวีกำลังแรงขึ้นจากพายุหมุนเขตร้อน โดยมีกำลังแรงมากที่สุดและมีความเร็วลมมากกว่า 118 กม./ชม.</p>
พายุไซโคลน	<p>เป็นพายุหมุนเขตร้อนเช่นเดียวกันแต่เกิดขึ้นในมหาสมุทรอินเดียโดยมีความเร็วลมตั้งแต่ 63 กม./ชม. ขึ้นไป</p>
คลื่นกระแสลมตะวันตก	<p>เป็นร่องหรือคลื่นที่เกิดขึ้นในกระแสลมตะวันตกในระดับชั้นบรรยากาศใกล้พื้นโลกที่พัดปกคลุมในเขตร้อน คลื่นนี้จะเคลื่อนตัวจากตะวันออกไปตะวันตก บริเวณด้านหลังคลื่นจะมีลักษณะอากาศแปรปรวน มีเมฆมากและมีฝนตก</p>
คลื่นกระแสลมตะวันตก	<p>เป็นร่องหรือคลื่นที่เกิดขึ้นในกระแสลมตะวันตกในระดับชั้นบรรยากาศระดับบนที่พัดปกคลุมในเขตอบอุ่น คลื่นนี้จะเคลื่อนตัวจากตะวันตกไปตะวันออก บริเวณด้านหน้าคลื่นจะมีลักษณะอากาศแปรปรวน มีเมฆมาก และมีฝนตก</p>
ความกดอากาศสูง	<p>เป็นบริเวณที่มีความกดอากาศสูงกว่าบริเวณข้างเคียง และมีอากาศมวลอากาศเย็นแห้งและหนาวเย็น เกิดขึ้นในเขตหนาวหรือเขตอบอุ่น</p>

เมื่อเคลื่อนตัวเข้ามาปกคลุมถึงประเทศไทย จะทำให้มีอากาศหนาวเย็นมาก และมีฝนตกลงน้อยลง

ภาษาพยากรณ์อากาศเหล่านี้เป็นหนึ่งในชุดความรู้ที่ควรมีการสื่อสารกับประชาชน เพราะเป็นการเตรียมพร้อมให้เกิดการเรียนรู้ และมีความเข้าใจเมื่อได้รับการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต ซึ่งสามารถนำข้อมูลข่าวสารไปเตรียมความพร้อม ปรับสภาพที่อยู่ หรือเผชิญสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของด้านการจัดการภาวะวิกฤตอุทกภัยต่างเห็นตรงกันว่า การขาดซึ่งการจัดการการสื่อสารข้อมูลความรู้ เป็นปัญหาหลักต่อความตระหนักและวุ่นวาย ซึ่งหมายความว่า การขาดซึ่งความรู้ทำให้เกิดความไม่แน่ใจและเป็นความตระหนักในที่สุด “การสื่อสารภาวะวิกฤต ต้องเน้นที่การสื่อสารช่วงป้องกัน ต้องก่อนนะ ไม่ใช่พูดเมื่อมีภาวะวิกฤต มันเกิดแล้วมา มะรุมมะตุ้มไม่ใช่ ต้องก่อน เพราะการเกิดภาวะวิกฤตรุนแรงประเภทปี 54 มันมีแนวโน้มนะ มีข้อมูลบ่งบอก มีแนวโน้มนะ คำว่าในช่วงภาวะวิกฤตมันหมายความว่า มันเกิดเรื่องแล้ว ทีนี้สื่อสารประชาสัมพันธ์ ในขณะที่เกิดเรื่องแล้วเนี่ย ดูเหมือนมันจะมีข้อขัดข้อง คือข้อขัดข้องที่เรียกว่า มันไม่สามารถจะจัดการอะไรให้ได้เรียบร้อย มันต้องก่อนเกิดภาวะวิกฤต มันจะมีแนวโน้มนะเกิดภาวะวิกฤต ก่อนเกิดเหตุการณ์เนี่ยสำคัญที่สุด” (ปราโมทย์ ไม้กลัด (สัมภาษณ์) 5 กุมภาพันธ์ 2559)

องค์ประกอบด้านสื่อ

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ต้องสร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่กลุ่มเป้าหมายเปิดรับ ติดตาม และมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ดังนั้น หากศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร มีความร่วมมือกับสถานีโทรทัศน์ หรือสถานีเคเบิลใดๆ ที่จัดตั้งเป็นช่องทางการสื่อสารได้ ให้ข้อมูลข่าวสารกับสื่อ โดยไม่ต้องให้สื่อแสวงหาข่าวเอง หรือประชาชนแสวงหาเอง ก็จะทำให้กลุ่มเป้าหมายมีช่องทางการสื่อสารรับทราบข่าวสาร การเตือนภัยได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ลดการเกิดข่าวลือได้

ทั้งนี้ สื่อรองหรือสื่อใหม่ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายคนกรุงเทพฯ ได้ ผลการศึกษาพบว่า สื่อใหม่เป็นสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายคนกรุงเทพฯ คือ การสื่อสารผ่านข้อความการใช้ smartphone แต่หากเกิดปัญหาเชิงเทคนิคที่อาจพบได้เมื่อเกิดภาวะอุทกภัย ที่ไฟดับ สื่อ Traditional ก็ยังคงมีบทบาทในการสื่อสารเช่นกัน ดังนั้น ในการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ จึงควรออกจากจุดเดียว ข้อความเหมือนกัน แต่มีหลากหลายช่องทาง

“กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่เราพูดถึงเป็นเมืองที่ใช้เทคโนโลยีค่อนข้างเยอะ เรามองถึงความเร็วรอดสถานการณ์มากกว่า อย่างเรื่องของไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสื่อหลัก เรื่องของทีวี การแถลงข่าวโดยตรงกับช่องทีวี ไปได้กับทุกช่องทาง แล้วก็ใช้สื่อรอง อย่างเช่น สื่อเรื่องของโซเชียลมีเดีย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเขาก็มีเครือข่ายของสื่อ ของนักข่าวโซเชียลมีเดียก็สามารถที่จะสื่อสารในทางลึกได้ เฉพาะกลุ่มสื่อ แต่ที่มอง ณ ปัจจุบันนี้ควรใช้สื่อหลักในการแถลงข่าวก่อนแล้วก็ตามสื่อรองต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย” (สุรพงษ์ สารปะ (สัมภาษณ์) 22 มีนาคม 2559)

ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารและการให้ข้อมูลความรู้ นั้น ต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ ใช้สื่อมวลชนทุกประเภทในการให้ข้อมูลข่าวสาร (Public Information) และสื่อบุคคลหรือสื่อชุมชนในการให้ข้อมูลความรู้ (Public education)

องค์ประกอบด้านผู้รับสาร

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ต้องมีความเข้าใจและชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายก่อน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ การสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอก

1 การสื่อสารภายใน ได้แก่ หน่วยงานต่างๆตาม ตามโครงสร้างแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบเป้าหมายในการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นกระบอกเสียงในการสื่อสารสู่ภายนอกด้วย one voice message

2 การสื่อสารภายนอก ได้แก่ กลุ่มประชาชน และ สื่อมวลชน

2.2.1 กลุ่มประชาชน

จากการศึกษาลักษณะของวิกฤตอุทกภัยและผลกระทบ การวางแผนการสื่อสารจึงต้องวิเคราะห์จากคุณลักษณะของที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และธรรมชาติเป็นหลัก ซึ่งกลุ่มประชาชนในแต่ละพื้นที่จะมีความแตกต่างด้านผลกระทบจากน้ำฝน น้ำท่วม น้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยาที่ต่างกันของระดับความสูงของพื้นดิน และ พฤติกรรมการใช้พื้นที่ของแต่ละชุมชน ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า สามารถระบุกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ 4 กลุ่ม คือ

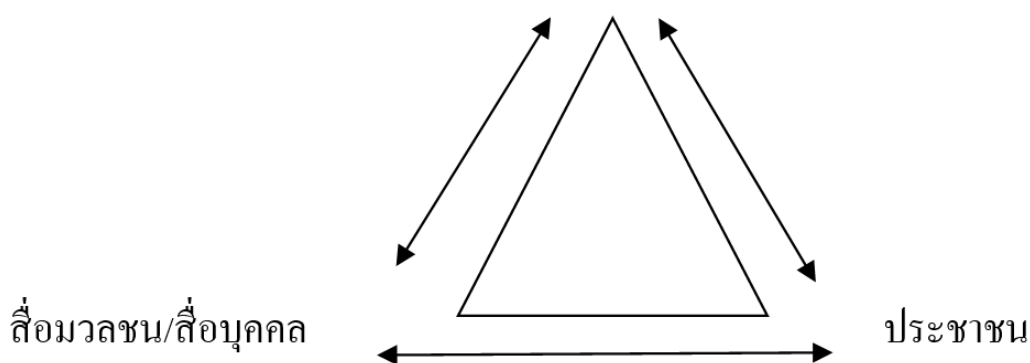
1. กลุ่มที่น้ำไม่เข้าพื้นที่ ได้แก่ เขต ห้วยขวาง ราชบุรีบูรณะ คลองสาน ป้อมปราบศัตรูพ่าย ราชเทวี วังทองหลาง พญาไท วัฒนา สาทร สวนหลวง ปทุมวัน และบางนา
2. กลุ่มเขตที่เสียหายบางส่วนจากปริมาณ "น้ำเจ้าพระยาขึ้น-ลง" หรือได้รับผลกระทบช่วงสั้น ๆ มี 9 ประกอบด้วย พระนคร ดุสิต สัมพันธวงศ์ บางรัก บางคอแหลม คลองเตย ยานนาวา พระโขนง และบางซื่อ

3. กลุ่มเขตเสียหายบางส่วนที่เกิดจาก "น้ำเหนือ" 18 เขต แต่ต่างกันในบางพื้นที่ ได้แก่ ประเวศ คันนายาว มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง ลาดพร้าว บางกอกน้อย บางบอน ดินแดง ห้วยขวาง บึงกุ่ม บางกะปิ บางกอกใหญ่ จอมทอง ธนบุรี และบางขุนเทียน
4. กลุ่มเสียหายแบบยกเขตจากน้ำเหนือและได้รับกระทบเป็นเวลานานมี 12 เขต ได้แก่ ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางพลัด บางแค ภาษีเจริญ หนองแขม ดอนเมือง บางเขน สายไหม หลักสี่ จตุจักร และคลองสามวา

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า การสื่อสารของหน่วยงานบริหารส่วนกลางเป็นความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนในรูปแบบการใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์รัฐ หรือในรูปแบบการสื่อสารทางเดียวแบบประชาสัมพันธ์ความช่วยเหลือของรัฐ (Press Agency) ในขณะที่ การสื่อสารของหน่วยงานกรุงเทพมหานครเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ในลักษณะการสื่อสารทางเดียวแบบพึ่งพาเผยแพร่ข่าวสาร (Public Information) อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารภาวะวิกฤตสื่อมวลชน เป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของประชาชน ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารจึงต้องพิจารณาสื่อมวลชนเป็น Stakeholder หรือผู้มีส่วนได้เสียที่จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในแง่ของประสิทธิผล และ ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน

จากการศึกษาโครงสร้างของสำนักการระบายน้ำและกรุงเทพมหานครเอง ไม่ได้มีสื่อมวลชนหลักที่จะทำหน้าที่ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น จึงต้องสร้างความร่วมมือเพื่อเปลี่ยนบทบาทของสื่อมวลชนจากการส่งข่าวในระบบพึ่งพาแบบเดิม ซึ่งเป็นผู้รายงานข่าวสารให้ นั่น มาเป็นการเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มหนึ่งในการจัดการภาวะวิกฤต จะทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างกรุงเทพมหานครและประชาชนได้ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนในลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two way symmetric) ทั้งนี้ อาจทำได้ในลักษณะของการสร้างความร่วมมือกับสถานีโทรทัศน์/ วิทยุ หรือเคเบิลจัดทำเป็นสถานีสื่อสารของกทม.

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร



รูปภาพที่ 20 แสดงมิติสัมพันธ์ของการสื่อสารกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต

จากการสัมภาษณ์ “รัฐเองหรือผู้ที่ดูแลเรื่องนี้การประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารมันจะช่วยทำให้รัฐรู้ว่ามีปัญหาอยู่ตรงไหนอีกบ้าง กลับกัน คล้ายๆ เหมือนกับว่า image out เหมือน inside out outside in อะไรพวกนี้ โดย outside in ก็คือจากข้างนอกบอกว่าจะเกิดภัยอะไรอย่างไรอย่างนี้ ส่งไปยังผู้ที่อาจจะได้รับผลคือประชาชน แล้วระหว่างเกิดภัยก็เป็นการmanageพอหลังภัยไป ปืบเนี่ย ก็จะเป็นการ Relief ซึ่งการ Relief ตรงนี้เนี่ย ตัวการประชาสัมพันธ์จะทำให้รัฐ ตรงนี้เป็น inside out จากผู้ที่รับภัย เพราะฉะนั้นก็เลยมีความสัมพันธ์ทั้งสามมิติ เพราะฉะนั้นต้อง control ให้ดี” (นิกร จำนง, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2558)

2. การดำเนินการสื่อสาร

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า กลไกในการจัดการระหว่างกรม.และประชาชน จะผ่านการจัดการของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ซึ่งเขตจะมีการประชุมกับประธานชุมชนทุกเดือน ดังนั้น การศึกษาโครงสร้างการจัดการชุมชน จะช่วยให้สามารถใช้แผนการสื่อสารเชิงรุกได้อย่างถูกต้อง

ส่วนงานที่จะทำให้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารเข้าถึงตัวกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมกับเวลาที่ต้องรวดเร็ว เปิดเผยข้อเท็จจริง ความแน่นอนสม่าเสมอของข้อมูล ทั้งนี้ ในการปฏิบัติการด้านการสื่อสารตามระยะของวิกฤตนั้น จะประกอบไปด้วย 3 ระยะ คือ ระยะก่อน ระยะวิกฤต และ ระยะหลังวิกฤต โดยในแต่ละวิกฤตต้องมีการสื่อสารเนื้อหาที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในช่วงนั้นๆ

ระยะก่อนวิกฤต ศูนย์ปฏิบัติการต้องมีการสื่อสารกับประชาชน ชุมชน เพื่อเป็นการเตรียมตัวและป้องกัน ในระยะนี้ถือเป็นระยะของการเตรียมความพร้อมในเชิงการจัดการและการให้ความรู้เพื่อเมื่อเกิดสถานการณ์จริงขึ้นมาแล้ว ประชาชนจะสามารถจัดการกับวิกฤตที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

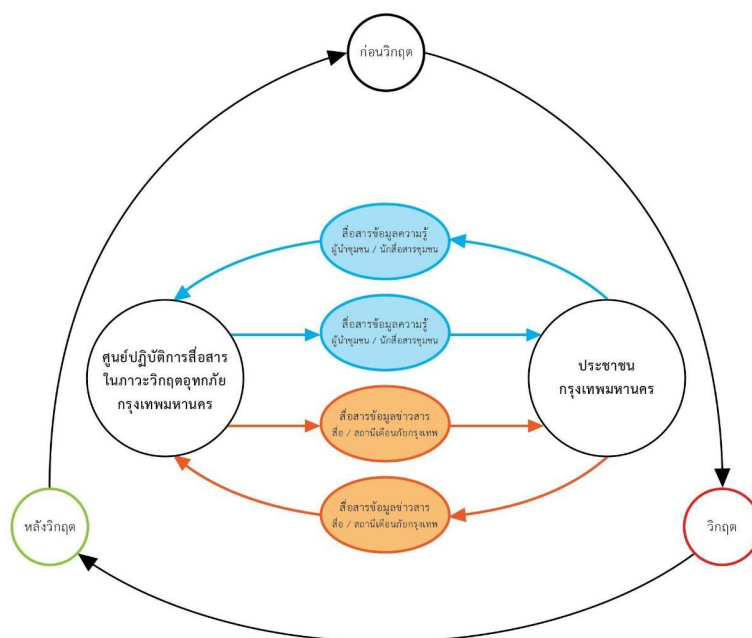
“ก่อนที่มันจะเกิดเหตุการณ์เราถือว่าจริงๆ แล้วมันเป็นเรื่องของ การป้องกันนะ จริงๆ เราควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เลย เหมือนกับคนรักษาโรค คือป้องกัน ถ้าป้องกันได้ดี ได้มีประสิทธิผล เรื่องของการแก้มันก็จะน้อยลง เพราะฉะนั้นในช่วงก่อนเนี่ยก็ควรจะให้ข้อมูลรอบด้านกับประชาชน กับหน่วยงานที่เขาดูแลว่าจะทำยังไง จะประสานงานยังไง” (กิติมา สุรสุนธิ, สัมภาษณ์ 12 พฤษภาคม 2559)

ระยะวิกฤต เป็นระยะที่ความเสียหายเกิดขึ้น หน่วยงานรัฐต้องปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ในขณะที่ประชาชน ชุมชนต้องสามารถนำความรู้ในการเผชิญวิกฤตมาใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสื่อมวลชนจะมีบทบาทในการรายงานสถานการณ์ ปฏิบัติการด้านข้อมูลข่าวสาร

“มันก็คือเป็นเรื่องการเอาชีวิตรอด ถ้าเกิดว่าอยู่ตรงนั้นแผ่นดินมันไหว มันจะถล่ม น้ำมันท่วม จะเอาชีวิตตัวเองรอดยังไง จะปลอดภัยยังไง ต้องมีข้อมูลว่าจะมีศูนย์อะไร ตรงไหนที่จะช่วยพาเขา หรือวิธีการที่เขาจะเผชิญหน้ากับภาวะตรงนี้จะต้องทำยังไง” (กิติมา สุรสุนธิ, สัมภาษณ์ 12 พฤษภาคม 2559)

ระยะหลังวิกฤต เป็นระยะที่วิกฤตผ่านไป ซึ่งนอกจากการเยียวยาตามมาตรการรัฐแล้ว จะทำให้การเปลี่ยนทางไปในทางที่ดีขึ้น

“ข้อมูลในการสื่อสาร ต้องดึงมาจากหน่วยงานของรัฐไหนที่จะช่วยเยียวยาในเรื่องของความเสียหาย ทรัพย์สิน เงินทอง ชีวิต อะไรก็แล้วแต่ ใครจะเป็นเจ้าภาพบ้าง ดูแลเขาบ้าง หรือว่าวิธีการ ดูแลจะดูแลเขาอย่างไร หรือว่าวิธีการเข้าหาความช่วยเหลือจะเข้าหาได้อย่างไร ด้วยช่องทางไหน หลังจากที่เขามีประสบการณ์แล้ว ต้องมีการสื่อสารระหว่างรัฐ ประชาชน สื่อ เพื่อถอดบทเรียนประสบการณ์ เรื่องของประสบการณ์ เราเรียนรู้จาก 1. คือประสบการณ์ตรง 2. ประสบการณ์โดยอ้อม ใน ประสบการณ์ตรงคือเขาได้รับรู้และจากตรงนี้ รัฐอาจจะต้องสร้างแบบคล้ายๆ Knowledge ขึ้นมา” (กิติมา สุรสุนธิ, สัมภาษณ์ 12 พฤษภาคม 2559)



รูปภาพที่ 21 แบบจำลองรูปแบบการสื่อสารของศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร

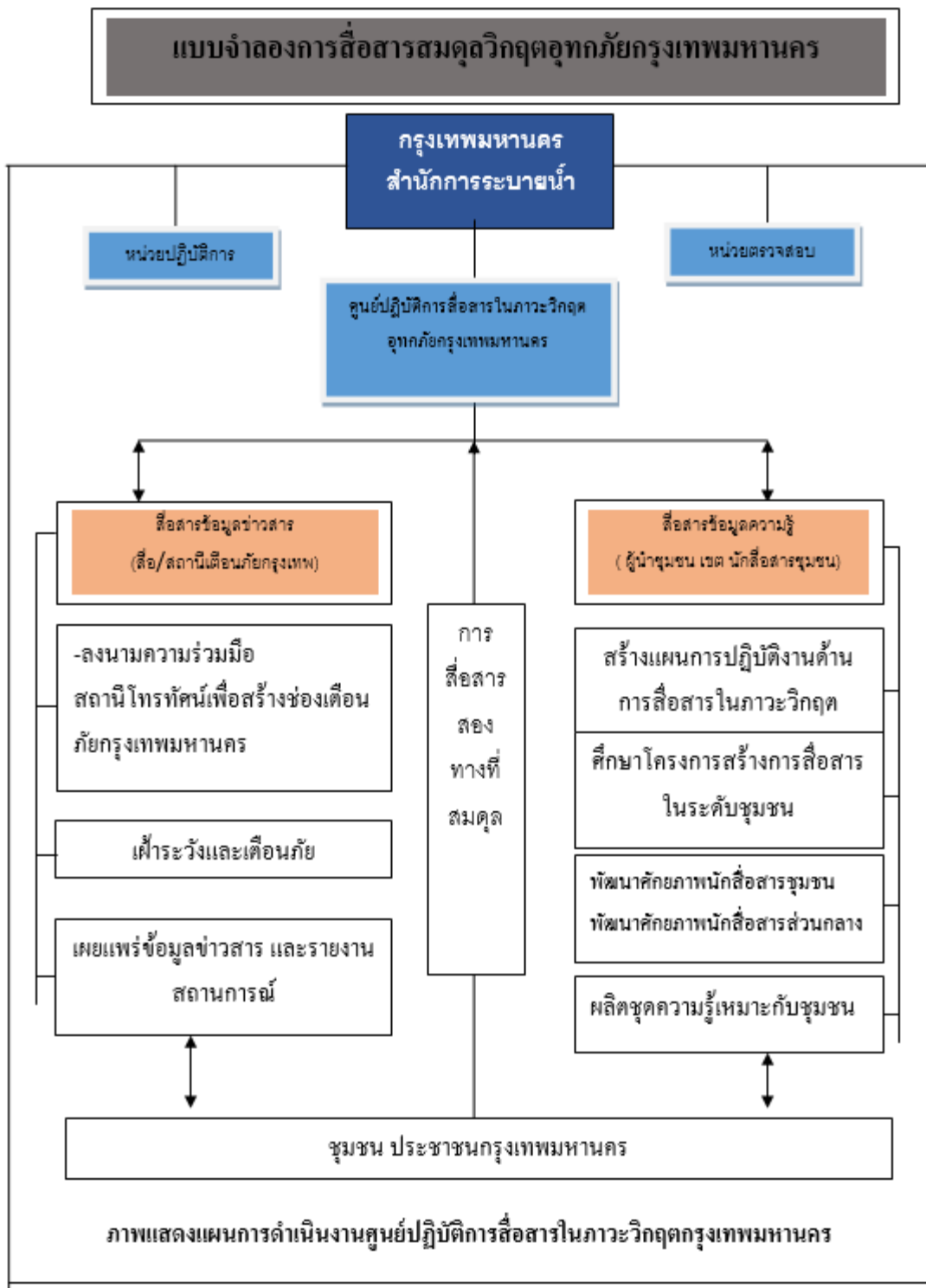
3. รูปแบบการสื่อสาร

จากการศึกษากรณีภาวะอุทกภัย 2554 พบว่า ในภาวะวิกฤต พบว่ามีความขัดแย้ง มีความไม่เข้าใจกรณีการทำลายบึงแบ๊ค กรณีการเปิดประตูน้ำอันกระทบกับประชาชนผู้ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ ซึ่งมาจากการที่รัฐไม่ได้มีการสื่อสารกับชุมชนมาก่อน ซึ่งเป้าหมายของการสื่อสารในภาวะวิกฤตก็เพื่อให้ทุกฝ่ายอยู่ในจุดที่เข้าใจ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร จึงเป็นในแนวทางการสื่อสารสองทาง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม มีมิติของความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยสามารถแสดงภาพรูปแบบการสื่อสารได้ ดังนี้

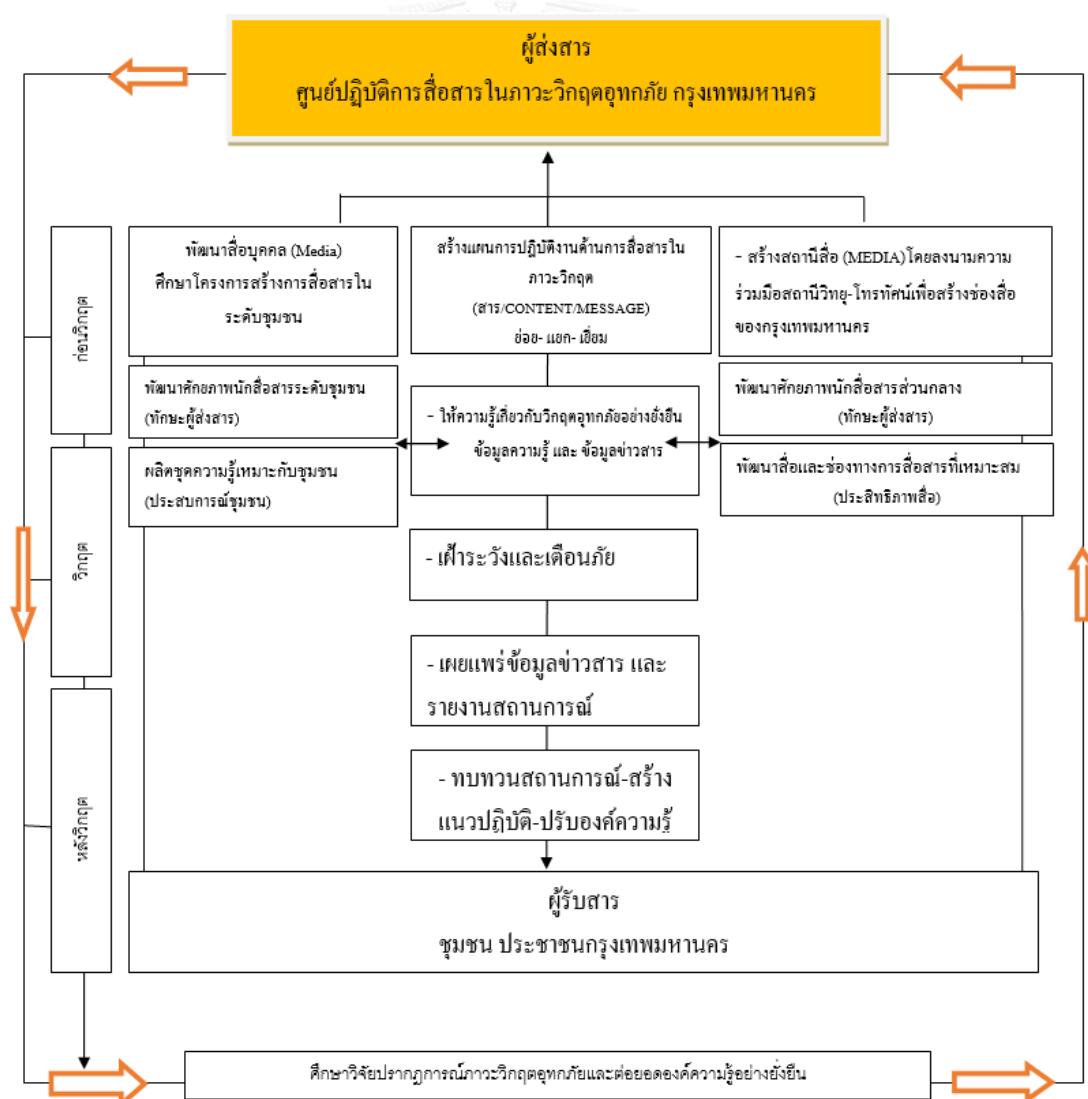
รูปแบบ มิติการสื่อสาร /	ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพ TWO-WAY SYMASTRIC
1.วัตถุประสงค์	สร้างความรู้เกี่ยวกับวิกฤตอุทกภัย และมีเข้าใจร่วมกันในโครงสร้างและองค์ประกอบการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ระหว่างรัฐโดยสำนักกระบายน้ำและชุมชนกรุงเทพ
2.Control/Adaptation Goal	แสวงหาแนวทาง วิธีการ แนวทางร่วมกันในประเด็นการจัดการความรู้ การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และแนวปฏิบัติการจัดการต่อภาวะวิกฤต
3.ธรรมชาติในการสื่อสาร	ประชาชนนำเสนอข้อมูลพื้นที่และรัฐรับสารณมติมาปรับนโยบาย
4.วิธีการ รูปแบบ	ปฏิสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่นการร่วมระดมความคิดจัดการปัญหา วางแนวปฏิบัติ
5.Media Oriented	สื่อมวลชนเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือการเป็นองค์กรสาธารณะ
6.การใช้งานวิจัย	มีการลงพื้นที่หรือวิจัยภาคสนามเข้าไปในกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นจนได้นโยบายที่พอใจทั้งสองฝ่าย

จากการศึกษาปรากฏการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครปี 2554 เพื่อศึกษาสภาพการจัดการการสื่อสารของรัฐ จึงได้พบว่า ปัญหาการสื่อสารมีจุดเริ่มต้นที่โครงสร้างองค์กรไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และมีการบริหาร 2 ระดับที่ไม่สอดคล้องกัน อีกทั้งในภาคปฏิบัติการ ชาวกรุงเทพฯกับสภาน้ำท่วมนั้น ไม่ได้ถูกตระหนักกว่าเป็นปรากฏการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แต่เป็นเรื่องของธรรมชาติซึ่งอยู่เหนือการควบคุมของมนุษย์ ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและไม่มีการสื่อสารความรู้ที่ถูกต้องสู่ประชาชน อันทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จากการศึกษาจึงสามารถนำเสนอแนวทางหลักการ ได้ดังต่อไปนี้



อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาสภาพองค์ความรู้ที่มีการศึกษาวิจัยของประเทศไทย ที่พบว่า การวิจัยในเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยยังมีอยู่น้อยมาก ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นในเชิงการบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะวิกฤต แต่การศึกษาชิ้นนี้ต้องการให้รัฐ ประชาชน และ ทุก

ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจถึง การวางแผนทางหลักการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต อุทกภัยของรัฐเพื่อลดความเสียหายและความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาควิชาการและ นักสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ต้องตระหนักในประเด็นดังกล่าว โดยการสร้างองค์ความรู้และศึกษา วิกฤตการณ์ในระดับมหภาค ยกกระดับความสำคัญของปัญหาอุทกภัยให้เป็นวิกฤตที่ควบคุมและ ป้องกันได้โดยการสร้างองค์ความรู้ด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นปัจจุบันจากปัจจัยทางกายภาพของธรรมชาติ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ภาควิชาการจะทำให้ “ความรู้” ในการจัดการและการ สื่อสารมีประสิทธิภาพอย่างเป็นพลวัตรและยั่งยืน แก้ปัญหาได้ตรงจุด ทันท่วงที และลดความสูญเสียที่ อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ความเข้มแข็งขององค์ความรู้ดังกล่าว จะทำให้ประชาชนเข้าใจบทบาทของตนเองใน สถานะพลเมืองที่ตระหนักถึง หน้าที่พลเมืองในการดูแลความปลอดภัยของตนเองและครอบครัวใน วิกฤตอุทกภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดหลักของการจัดการภาวะวิกฤตคือ ประชาชนต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอ “ตนต้องดูแลและรับผิดชอบชีวิตของตนเองก่อนเสมอ”



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) 2 วิธี ได้แก่ การศึกษาเอกสาร (Documentary Analysis) ประเภทวิทยานิพนธ์และ สื่อสิ่งพิมพ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) นักวิชาการ นักวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสถานภาพองค์ความรู้และการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การสร้างหลักการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

การเก็บข้อมูลของสถานภาพองค์ความรู้ และ สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต จากงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง และ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบวิเคราะห์เอกสาร (Content Analysis) สังเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปสาระสำคัญตามที่กำหนดไว้ในกรอบความคิดของการวิจัย ทั้งในส่วนขององค์ความรู้ และ ปรากฏการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อตอบคำถามนำวิจัย ดังต่อไปนี้

คำถามนำวิจัย

1. สถานภาพองค์ความรู้และการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - 1.1 สถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
 - 1.2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร 2554 เป็นอย่างไร
2. หลักการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

คำถามนำวิจัยข้อที่ 1 สถานภาพองค์ความรู้และบทบาทการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร

1.1 สถานภาพองค์ความรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร

จากการสืบค้นและรวบรวมงานวิทยานิพนธ์ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของงานวิทยานิพนธ์ และผลการศึกษางานวิทยานิพนธ์และข้อค้นพบต่างๆ

ผลการวิจัยพบว่าในการศึกษาด้านการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีมากขึ้นเรื่อยๆ นับจากปี 2547 โดยในปี 2556 มีจำนวนงานวิจัยในรูปแบบของวิทยานิพนธ์มากกว่าทุกปี ซึ่งเมื่อวิเคราะห์จากปรากฏการณ์ทางสังคม จะพบว่า ในปี 2556 มีภาวะวิกฤตที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ในขณะที่ในปี 2547 จะเป็นวิกฤตสุขภาพ ซึ่งสะท้อนออกมาทางงานวิจัยเป็นแนวการศึกษาในช่วงนั้นๆ

ในส่วนประเด็นที่มีการศึกษาวิจัยมากที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการสื่อสาร รูปแบบ/ขั้นตอน ในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต ทั้งนี้เนื่องจากภาวะวิกฤต มีลักษณะที่เป็นรูปแบบเฉพาะแตกต่างด้วย บริบท และปัจจัยทางสังคม จากการสำรวจคุณลักษณะของงานวิจัยในรูปแบบของวิทยานิพนธ์ ระหว่างปี 2547-2557 สะท้อนให้เห็นว่า ปรากฏการณ์ทางสังคมมีผลต่อแนวโน้มการศึกษาในช่วงเวลานั้นๆ ทั้งนี้ ประเด็นที่ศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบการตอบสนองต่อปรากฏการณ์นั้นๆ เห็นได้ว่า ในการศึกษาภาวะวิกฤตในลักษณะของกรณีศึกษานั้น เพื่อเป็นแนวทางในการพยากรณ์และ คาดคะเนพฤติกรรมของมนุษย์ในอนาคตเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่มีองค์ประกอบใกล้เคียงกัน

อภิปรายผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสารพบว่า องค์ประกอบการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร ถูกใช้เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งนี้ในการศึกษาพบจุดร่วมของผลการศึกษา กล่าวคือ คุณสมบัติ หรือ คุณลักษณะ ขององค์ประกอบการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในภาวะ วิกฤต

ความสามารถในการสื่อสาร ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน มีความสามารถในการแปล ความหมายและถ่ายทอดความหมาย ถือเป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะ วิกฤตที่มีเงื่อนไขของมิติเวลาและสถานที่แฉกเช่นภาวะวิกฤตอุทกภัย อย่างไรก็ตาม ภาวะวิกฤต คุณสมบัติของการเป็นผู้ที่มีน้ำเชื่อถือ สังคมให้การยอมรับ และเป็นสื่อมวลชนที่เป็นกลาง ก็ยังเป็น คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ส่งสารในภาวะวิกฤตด้วย นั้นหมายความว่า การคัดสรรโฆษก หรือ ผู้ ประกาศ หรือ ทีมนักสื่อสารที่เป็นผู้สื่อสารกับชุมชนนั้น นอกจากจะต้องมีทักษะการสื่อสารส่วนตัว แล้ว ยังต้องมีปมหลังทางสังคมที่น่าไว้วางใจที่จะเพิ่มความน่าเชื่อถือ ถือเป็น 2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงใน เวลาที่ต้องคัดสรรผู้ส่งสาร เนื่องจาก ผู้ส่งสารเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ตัวสาร ด้วยคุณลักษณะของผู้ส่งสารเอง (อภิสรธา เกิดชูชื่น, 2545: 45) ซึ่งความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมา จากปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถหรือความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Competence of expertness) ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) (อรรธรณ ปิลาธนโอบาท, 2549: 120) ในขณะที่ ความไม่ ชัดเจนและยากต่อการทำความเข้าใจ “ความหมาย” ให้ตรงกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร คือ อุปสรรคขององค์ประกอบเรื่องสาร นอกจากนี้ปริมาณและความเหมาะสมของช่องทางสื่อสาร คือ ปัจจัยหนึ่งของการสื่อสารที่ศึกษาถึงความสามารถในการเข้าถึงของประชาชนผู้รับสาร ซึ่ง องค์ประกอบการสื่อสารด้านสื่อมีจุดร่วมของข้อค้นพบ คือ สื่อที่เข้าถึงและเหมาะสมในการเป็น เครื่องมือสื่อสารมากที่สุดภาวะวิกฤตคือ สื่อ “โทรทัศน์”

อภิปรายผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ผลการศึกษาของงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต พบว่าในการศึกษาการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตที่แตกต่างในแต่ละบริบท มีการตอบสนองในรูปแบบที่เหมือนกันในหลักการที่ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และเปิดเผย มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความมั่นใจต่อองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coombs (2015) ได้กล่าวว่า รูปแบบในการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นประเด็นที่ถูกพูดถึงมากที่สุดในกระบวนการจัดการวิกฤต และเป็นสิ่งสำคัญมากที่องค์กรจะต้องระลึกไว้เสมอว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตจะต้องกระทำอย่างทันเวลาท่ามกลางความตึงเครียด (Crisis communication transpires in times of stress) ดังนั้น องค์กรจะต้องมีใช้ทักษะในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารไปยังสาธารณชนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้ง Coombs (2015) ได้เสนอคุณลักษณะสำคัญในการสื่อสารภายใต้สถานการณ์ภาวะวิกฤตว่าองค์กรควรคำนึงถึง 4 คุณลักษณะ ดังนี้ 1) การตอบสนองต่อสถานการณ์ด้วยความรวดเร็ว (Responding quickly) 2) การนำเสนอข้อมูลที่มีความสอดคล้องกัน (Speaking with one voice: Consistency) 3) การสื่อสารอย่างเปิดเผยและจริงใจ (Openness) และ 4) การสื่อสารด้วยความสุภาพ (Polite)

อภิปรายผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดเรื่องจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

แนวคิดเรื่องจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต จะศึกษาในประเด็นการบริหารจัดการวิกฤต วิธีการปฏิบัติตนในสถานการณ์ และมาตรการแก้ไขภาวะวิกฤต การเตรียมความพร้อมในด้านของการวางแผนและการฝึกฝนอบรมเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งผลการศึกษา ที่มีจุดร่วม คือ การศึกษาภาวะวิกฤตในบริบทต่างๆ ด้วยแนวคิดระยะวิกฤต 3 ระยะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coombs (W. T. Coombs, 2014) ได้แบ่งกระบวนการจัดการวิกฤตเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ คือ ขั้นตอนก่อนวิกฤต (Precrisis) รวมไว้ซึ่งแง่มุมทั้งหมดของการเตรียมความพร้อมรับมือกับวิกฤต ขั้นตอนวิกฤต (Crisis) รวมการกระทำต่างๆ ในการรับมือกับเหตุการณ์จุดประเด็นที่สำคัญหรือช่วงเวลาเชิงรุกในการจัดการวิกฤต รวมทั้งการกักเก็บความเสียหาย (Damage containment) และ ขั้นตอนหลังวิกฤต (Postcrisis)

โดยสรุป ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีการศึกษาเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตในบริบทต่างๆ ทั้งนี้ การศึกษาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ใน 3 มิติ คือ องค์กรประกอบการสื่อสาร, รูปแบบการสื่อสาร และ การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต ถือเป็นมิติการศึกษาหลักของการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

จากผลการวิเคราะห์สภาพองค์ความรู้ในงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์ที่ใช้กรอบแนวคิดการจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤต จะเห็นได้ว่ามีผลการศึกษาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ก่อนวิกฤต ระยะวิกฤต และ หลังวิกฤต ซึ่งองค์กรจะให้ความสำคัญกับการตั้งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อจัดการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยมี

การใช้แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ทักษะของผู้สื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะต้องมีความสามารถในการจับประเด็น ทักษะในการสื่อสาร มีกลยุทธ์ที่ดี ในขณะที่ สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการสื่อสารสาธารณะและชุมชน

อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์งานวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปี 2545-2554 นั้น ผู้วิจัยพบว่า องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในงานวิจัยประเภทวิทยานิพนธ์นั้น มีความกระจายตัวของสถานภาพความเป็น “ภาวะวิกฤต” ในงานวิจัยส่วนใหญ่ให้ความหมายของ “ภาวะวิกฤต” ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร มีความเป็นนามธรรม ไม่ว่าจะป็นขนาดของวิกฤต องค์กร หรือ ระยะวิกฤต ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกรณีศึกษาของงานวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะมีเพียง “ภาวะวิกฤต” บางประเภทเท่านั้น ที่พบว่าผลการวิจัยใกล้เคียงกัน นั่นก็คือ วิกฤตที่เกิดขึ้นในองค์กรเอกชน ในขณะที่ งานวิจัยที่ศึกษาภาวะวิกฤตอุทกภัย หรือ ประเภทภัยธรรมชาติ จะเป็นการศึกษาช่วงระยะที่เกิดเหตุการณ์เท่านั้น

ดังนั้น เมื่อองค์ความรู้ด้านภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุทกภัยของประเทศไทย ยังไม่มีผู้ศึกษามากนัก หรือ หากศึกษาก็มิได้เกิดเป็นองค์ความรู้เฉพาะในด้านวิกฤตอุทกภัย สถานภาพองค์ความรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์จึงยังเป็นช่องว่างของนักสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่จำต้องตระหนักถึงความจำเป็นอย่างมาก ในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วของธรรมชาติ ซึ่งหากนักสื่อสารประชาสัมพันธ์ไม่ตระหนักถึงความจำเป็นนี้ เมื่อเกิดปรากฏการณ์ขึ้นอีกครั้ง ภาวะวิกฤตอุทกภัยย่อมจะเลวร้ายกว่าสภาวะที่ควรจะเป็น เพราะ การสื่อสารเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับทุกวิกฤตการณ์

ในส่วนต่อไปจะนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามนำวิจัยข้อ 1.2

1.2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร 2554 เป็นอย่างไร

เพื่อตอบคำถามนำวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร 2554 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย 2 วิธีคือ ผลการวิจัยทางเอกสาร และ ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

ตอนที่ 2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใต้ 3 กรอบแนวคิด คือ

1. กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
2. กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. กรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

จากผลการศึกษางานวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะของภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554 ได้รับการประเมินว่าเป็น “ภาวะวิกฤต” อุทกภัยครั้งที่ร้ายแรงอันดับ 4 ของโลก เนื่องจากเหตุคุกคาม 3 ประการ คือ การคุกคามความปลอดภัยทางด้านชีวิตและทรัพย์สิน ความเสียหายทางการเงิน ความเสียหายชื่อเสียงของประเทศ บทเรียนอันเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้จึงแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการภาวะวิกฤตอุทกภัยไม่ได้เป็นไปตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของหน่วยงานที่มีประสบการณ์และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการต่อภัยพิบัติ หากแต่รัฐบาลได้จัดตั้งคณะทำงานชั่วคราวมาแทนกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย ซึ่งขาดการสื่อสารที่ดีในภาวะวิกฤต อันเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียมากกว่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากจุดเริ่มต้นของอุทกภัยเริ่มต้นที่เดือนกรกฎาคม ตั้งแต่จังหวัด อุดรธานี ล้มเหลวหรือกรณีศึกษากว่า 20 จังหวัด น่าจะทำให้รัฐบาลที่ทำหน้าที่บริหารประเทศและให้ความสำคัญในการสื่อสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆต่อมวลชนเพื่อรับรู้ความเสี่ยงที่มีอยู่สูง เพื่อป้องกันความสูญเสีย, เตรียมรับสภาพปัญหาอุทกภัยอย่างเข้มแข็งทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสถานการณ์ที่เรียกว่าภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งนี้ จัดได้ว่าเป็นประเภท Victim และ Controllable Cluster ซึ่งภาครัฐต้องมีบทบาทสำคัญในการแสดงความรับผิดชอบในการจัดการต่อภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐต้องมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในความหมายที่ถูกต้องนั่นคือ วางแผน (Research) สั่งการ (Action) สื่อสาร (Communication) และ ประเมินผล (Evaluation) (Dennis L. Wilcox. et al., 2011) (Wilcox, 2005)

หากแต่ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอุทกภัย 2554 กลับพบว่า ในภาวะวิกฤตที่ผู้มีหน้าที่ในการบริหารจัดการต้องแสดงความรับผิดชอบต่อทั้งในมิติของการป้องกันและช่วยเหลือ แม้ภาวะวิกฤตที่จะต้องเผชิญใน 48 ชั่วโมงข้างหน้าของชาวกรุงเทพมหานคร ก็ยังไม่ได้รับการยืนยันถึงอันตรายและภาวะวิกฤตจากรัฐบาล สิ่งที่ประชาชนรับรู้จากข้อมูลข่าวสารคือ ความไม่แน่นอนในข้อมูลของแต่ละหน่วยงานของรัฐหรือระดับความอันตรายที่จะมาถึง แม้แต่แถลงการณ์ของศูนย์ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลืออุทกภัย(ศปภ.)ที่ถูกจัดตั้งขึ้นแทนกรมบรรเทาสาธารณภัยเพื่อเป็น war room ที่จะเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการวิกฤตรวมถึงหน้าที่ในการวางแผน ควบคุม และเป็นหน่วยงานผู้ส่งสารในงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากภาวะวิกฤตเกิดขึ้นมากกว่า 2 เดือนซึ่งถือว่าเป็นการจัดตั้ง war room ที่ช้าและไม่ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งการลดบทบาทของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงที่มีการวางแผนรองรับความเสี่ยงและแผนกู้ภัยที่ชัดเจน โดยการจัดตั้งคณะทำงานชุดชั่วคราวขึ้นมาจัดการภาวะวิกฤตจึงทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการต่อภาวะวิกฤตไม่เป็นที่น่าพอใจตามที่ควรจะเป็นตามแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตซึ่งต้องมีความเชี่ยวชาญความพร้อมต่อความเสี่ยงและแผนการปฏิบัติงานและแผนการสื่อสารที่ชัดเจน

งานวิจัยของอภิสิทธิ์ี เหมะสมสกุล (2547) ศึกษาเรื่องการสื่อสารภาวะวิกฤต กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข ที่พยายามสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องมาตรการป้องกันโรค รวมถึงลดความตื่นตระหนกของประชาชนโดยการให้ข้อเท็จจริงอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของคันธรัตน์ มณีโชติ (2551) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะ

วิกฤต กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม ซึ่งพบว่า องค์การเภสัชกรรมมีการใช้สื่อทุกสื่อในการ นำเสนอ ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย และมีนโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสาร โดยยึดถือการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงเชื่อถือได้ รวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการให้ข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอคือ หลักปฏิบัติในภาวะวิกฤตที่พึงกระทำ

ดังนั้น เมื่อประชาชนขาดซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพเหมาะสมกับมิติของเวลาและสถานการณ์นั้น จึงเกิดประเด็นสาธารณชนก็คือ การพังก้นน้ำ การรื้อแนวบึงแบ็ก การบุกเปิดประตูระบายน้ำ คือ วิถีการต่อสู้และกดดันภาครัฐจากการถูกเลือกปฏิบัติจากการให้ความช่วยเหลือ ข้อสงสัยในความไม่โปร่งใสในการทำงานของคณะ ศปภ. ไม่ว่าจะเป็น การกระจายของบริจาค การจัดสรรงบประมาณ เงินบริจาคและความไม่โปร่งใสของงบประมาณอุยงษ์ชีพ นั่นคือการไม่แสดงความจริงใจต่อประชาชนที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในรัฐบาล

ตอนที่ 2 สถานภาพการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์

1. กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร
2. กรอบแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. กรอบแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต

1. กรอบแนวคิดเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร

โครงสร้าง

แม้กรุงเทพมหานครจะเป็นเมืองหลวงศูนย์กลางของประเทศ แต่ตามระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินหลังการปฏิรูปราชการ พ.ศ.2540 นั้น ได้ระบุรายละเอียดภารกิจหน้าที่ ของส่วนราชการต่างๆ การแบ่งกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเกิดเป็นความขัดแย้งกันเองของหน่วยงานรัฐ ระหว่างการบริหารส่วนกลางโดยนายกรัฐมนตรีและบริหารส่วนท้องถิ่นคือผู้ว่าราชการจังหวัด กล่าวคือ กรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นองค์กรหลักในรับผิดชอบในการจัดการเหตุสาธารณภัยต่างๆ ในประเทศไทยระบุบทบาทหน้าที่ในการจัดการภัยพิบัติที่เป็นสาธารณภัยด้านการเตรียมการรับมือ การป้องกัน และการบรรเทาทุกข์ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่กรมอุตุฯ กรมการแพทย์ กรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย กลับไม่ใช่หน่วยงานหลักของการจัดการภัยพิบัติของจังหวัดกรุงเทพมหานคร หากแต่เป็นสำนักระบายน้ำ ที่เป็นหน่วยงานจัดการสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร จึงยังเป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ซ้อนวิกฤตอุทกภัยที่กำลังเผชิญอยู่

งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการจัดการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาการบริหารจัดการอุทกภัย พ.ศ. 2554” ซึ่งข้อค้นพบที่สำคัญคือ การบริหารจัดการน้ำที่เป็นสาเหตุเนื่องจากอุทกภัยที่เกิดขึ้นมีลักษณะข้ามเขตการปกครองทำให้พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น

ถิ่น ในการแบ่งการบริหารจัดการนั้นอาจใช้ไม่ได้และความเข้มแข็งในการบริหารจัดการในแต่ละท้องถิ่นไม่เท่ากัน ในกรณีของการเกิดอุทกภัยหรือภัยพิบัติอาจจำเป็นต้องมีการสั่งการจากส่วนกลาง แต่ให้อำนาจการดำเนินการแก่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง

จากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของมหาอุทกภัยในกรุงเทพฯ ในปี 2554 ที่ไม่ใช่เพียงแค่ภาวะวิกฤตจากภัยธรรมชาติที่ประชาชนต้องเผชิญเท่านั้น หากแต่เป็นวิกฤตทางการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารจัดการเกี่ยวกับน้ำท่วมนั้นมีในองค์การบริหารราชการส่วนกลางเพียงเท่านั้น หากแต่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบต่างหากในเขตพื้นที่ นั่นก็คือ กรุงเทพมหานคร โดยผู้ว่าราชการจังหวัด **ทั้งนี้หน่วยงานหลักของทางกรุงเทพมหานคร คือ สำนักระบายน้ำ ที่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับอุทกภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร**

อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้ว กรุงเทพมหานครเองก็ยังไม่พร้อมในการดูแลปัญหาขนาดใหญ่ได้ด้วยตัวเอง เนื่องจากยังไม่มีความพร้อมทั้งทางด้านการปฏิบัติการ และนโยบายเกี่ยวกับการจัดการวิกฤตอุทกภัยขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงต้องเป็นการทำงานร่วมกันทั้งหน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานนอกกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากขาดซึ่งแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติที่มีสิทธิภาพในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตแล้ว เมื่อเปิดเหตุอีกครั้ง กรุงเทพมหานครจะประสบกับความมึนงง อลหม่านอีกครั้งด้วยเหตุของ ความทับซ้อนในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรัฐระหว่างส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นภายใต้อิทธิพลทางการเมือง

นอกจากนี้ จากรายงานของสำนักระบายน้ำ ได้รายงานไว้ว่า กรุงเทพฯ ต้องประสบปัญหาจากการเกิดน้ำท่วมมาอย่างต่อเนื่องและทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกปี นอกจากนั้นยังเกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อม อื่นๆ ตามมาอีก เช่น ความหนาแน่นของการจราจรทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ การเพิ่มขึ้นของประชากรในกรุงเทพฯ และการอพยพเข้ามาของผู้มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่นๆ หรือประชากรแฝง ประชาชนส่วนใหญ่อยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการรักษาสิ่งแวดล้อมเมือง

เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดของ W.Timothy Coombs ที่ระบุไว้ว่าความเสียหายของภาวะวิกฤตมักจะเกิดขึ้นทั้ง 3 ส่วนด้วยกันคือความปลอดภัยของสาธารณะความเสียหายทางการเงินความเสียหายต่อชื่อเสียง



รูปภาพที่ 22 องค์ประกอบความเสียหายของภาวะวิกฤต

จากภาพองค์ประกอบความเสียหายของภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครนั้น ถือได้ว่าประกอบด้วยทั้ง 3 องค์ประกอบ คือความปลอดภัยของสาธารณะถูกทำลายลง เกิดความเสียหายของชีวิต ทรัพย์สิน และเสียชื่อเสียงทั้งระดับท้องถิ่นและประเทศ ทั้งนี้ การประเมินสถานการณ์วิกฤตนั้นสามารถใช้หลักเกณฑ์ได้หลายรูปแบบโดยเกณฑ์การประเมินการคุกคามของภัยวิกฤตคือแนวทางหนึ่งที่จะจัดประเภทของภาวะวิกฤต(คู่มือการสื่อสารวิกฤต, 2552) โดยกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานครจะถือว่าเป็นประเภท The Preventable Cluster คือ ความผิดพลาดหรือความผิดที่เกิดจากรัฐ และเป็นผลด้านลบ เกิดความเสียหายได้มากทั้งชื่อเสียงและการบริหารจัดการเนื่องจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นแม้จะเป็นเหตุจากภัยธรรมชาติส่วนหนึ่ง หากแต่เกิดจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด การไม่มีนโยบายที่ดี และ บุคลากรทำงานผิดพลาด ซึ่งรัฐจึงต้องรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตชนิดนี้สูงมาก

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดวิกฤตแล้ว การจัดการสถานการณ์วิกฤตมีความสำคัญ เนื่องจากหากสามารถจัดการสถานการณ์วิกฤตได้ จะเกิดประโยชน์ขึ้นอย่างน้อย 3 ประการคือ 1. เป็นการป้องกัน (Prevention) 2. เป็นการให้ความช่วยเหลือ (Survival) และ 3. เป็นการหวังให้บรรลุผลสำเร็จจากสถานการณ์วิกฤต (Successful outcomes)แต่ในกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร รัฐไม่สามารถจัดการให้เกิดการป้องกัน หน้าที่การให้ความช่วยเหลือประชาชนยังล้มเหลว จึงเรียกได้ว่า เป็นการจัดการสถานการณ์วิกฤตที่ล้มเหลว

ทั้งนี้ ด้าน “การจัดการการสื่อสาร” (communication management) ในสถานการณ์วิกฤต มีความสำคัญในฐานะ “การสื่อสาร” (communication) เป็น “เครื่องมือ” (tool) ที่มีบทบาทในการสนับสนุนให้การจัดการแก้ปัญหาในสถานการณ์วิกฤตมีโอกาสบรรลุผลสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ตรงตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบก็เท่ากับได้บรรเทาความหนักหนาของสถานการณ์วิกฤตไปแล้วส่วนหนึ่ง แต่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยงานรัฐมิได้มีการใช้การจัดการการสื่อสารที่ดี จึงทำให้เกิดผลกระทบและ

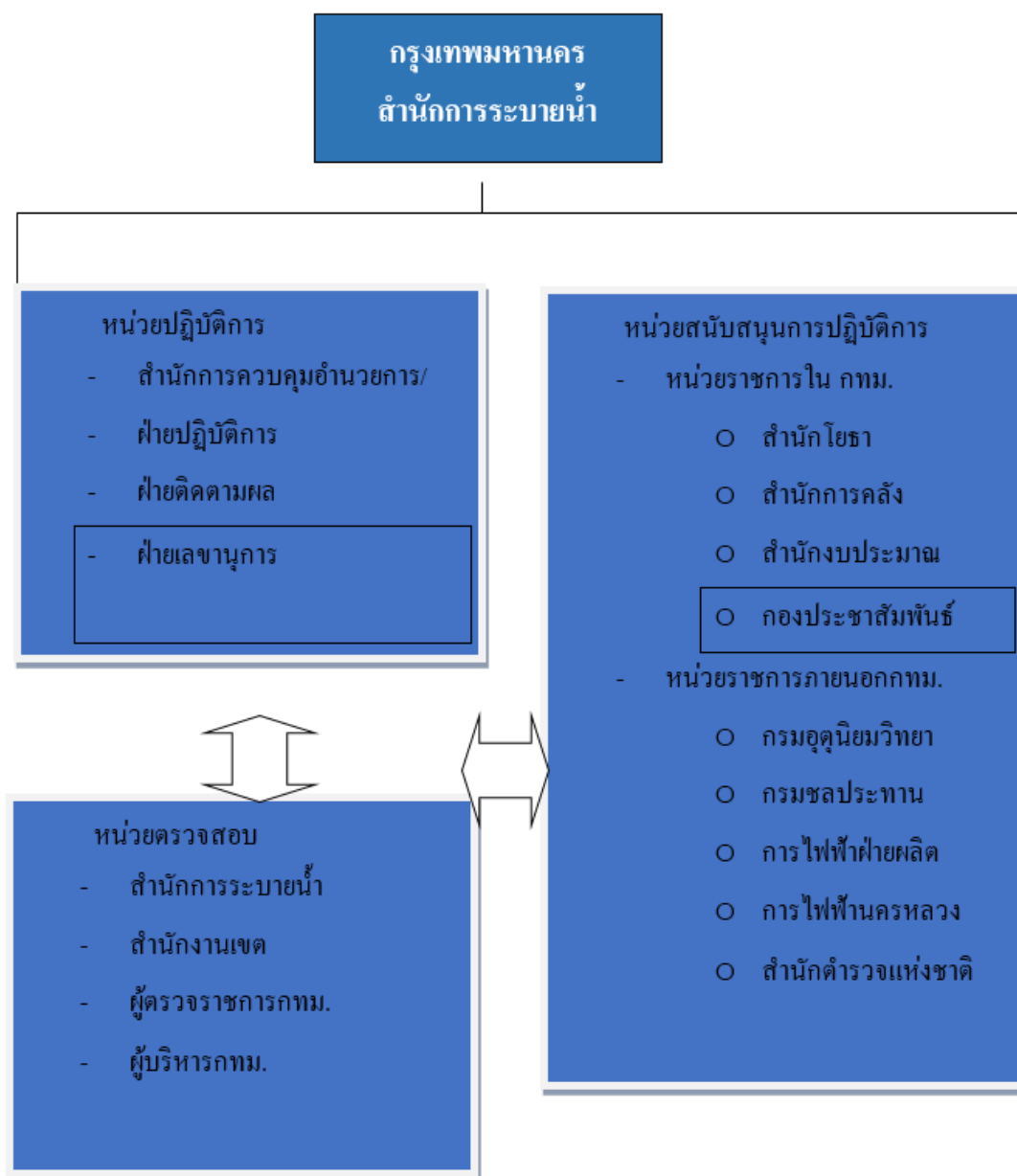
ภัยคุกคามทวีคูณทั้งในระดับประเทศ องค์กร และบุคคล นำไปสู่ปัญหาต่อเนื่องสู่การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์สู่ภาคประชาชน ดังนี้

โครงสร้างการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสารของสำนักกระบายน้ำ พบว่า กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนดูแลบำรุงรักษาทางระบายน้ำต่าง ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามปรากฏใน พระราชบัญญัติข้อบัญญัติต่าง ๆ และมีผู้บริหารกรุงเทพมหานครเป็นผู้อำนวยการควบคุมและสั่งการ หน่วยงานประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก คือ

1. หน่วยงานรับผิดชอบการปฏิบัติการ ประกอบด้วยสำนักการระบายน้ำ และสำนักงานเขตต่าง ๆ จำนวน 50 เขต
2. หน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติการ ได้แก่ สำนักและสำนักงานเขตต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนการ ปฏิบัติการจัดซ่อมบำรุงเครื่องจักรกล เครื่องสูบน้ำ การจัดงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง ทำความสะอาดถนน และอื่น ๆ

ในการเตรียมความพร้อมรับภาวะวิกฤตของรัฐกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร ได้มีคำสั่ง (คำสั่ง สำนักการระบายน้ำ ที่ 501 /2554 และคำสั่งสำนักการระบายน้ำที่ 37/2555) เรื่องการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานครประจำปี 2554 และปี 2555 ว่าด้วยแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อให้การปฏิบัติงานป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่ กรุงเทพมหานครดำเนินการ ไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สามารถบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อย่างไรก็ตาม แผนการปฏิบัตินี้ถูกปรับใช้ตามสถานการณ์ ไม่ได้มีแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต



รูปภาพที่ 23 แสดงแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
แหล่งที่มา : สำนักระบายน้ำ, 2555.

องค์ประกอบในการสื่อสาร

การพิจารณาองค์ประกอบด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบของความสามารถของผู้ส่งสาร ผู้พูด หรือการจัดตัวแทนโฆษกในภาวะวิกฤตโดยเฉพาะเรื่องช่องทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตกับกลุ่มเป้าหมาย เป็นอีกประเด็นที่แสดงให้เห็นว่ารัฐมิได้ให้ความสำคัญ

ต่อการกระจายข่าวสารและข้อมูลที่สำคัญสู่ภาคประชาชน การเล็งเห็นความปลอดภัยของประชาชนที่มีความแตกต่างและการจำกัดซึ่งการได้รับข้อมูลข่าวสารถือว่าเป็นการละเอียดต่อปัจเจก

ผู้ส่งสารเปรียบเสมือนด่านแรกในการเผชิญภาวะวิกฤต ผู้ส่งสารที่มีความสามารถในการจัดการต่อสภาวะวิกฤต และมีความจริงใจในการสื่อสาร จะสามารถสร้างความเชื่อถือเชื่อมั่นให้กับผู้รับสารได้ (Ulrich, 2001) แต่ด้วยสภาพการณ์ที่มีผู้ส่งสารหลายคนทั้งที่อยู่ในหน้าที่และไม่ใช่ จึงทำให้เกิดสภาพสับสน ไม่ได้รับข้อมูลตามสิทธิประชาชนที่พึงมี ข้อมูลที่ได้จากรัฐมักล่าช้า บิดเบือนจากสภาพความเป็นจริง และไม่เป็นประโยชน์ ประชาชนต้องแสวงหาข้อมูลด้วยตนเองและหันไปเลือกสื่อออกที่มีข้อมูลที่ประชาชนต้องการมากกว่า ดังนั้นจึงเป็นผลต่อความเชื่อมั่นต่อรัฐที่ลดลง ดังแนวคิดที่ว่า แหล่งสารที่มีความไว้วางใจได้ จะมีประสิทธิผลในการโน้มน้าวใจของผู้รับสาร ถึงแม้แหล่งสารจะเป็นผู้มีความชำนาญหรือไม่ก็ตาม (McGinnies และ Ward, 1980 อ้างถึงใน Ohanian, 1990)

จากการศึกษาพบว่า ในภาวะวิกฤตที่มีความสับสน แต่ละองค์กรต่างมีบทบาทในการเป็นผู้ส่งสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร 2554 มีผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารจำนวนมาก โดยเฉพาะการพูดคนละอย่าง และขัดกันเองของหน่วยงานรัฐเป็นสาเหตุของความสับสนข้อมูลต่างๆของประชาชน

ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอทางด้านคุณภาพและปริมาณ ในส่วนหน่วยงานภายในเองไม่มีช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ การประชุมรายวันที่เป็นกรรายงานสถานการณ์จำนวน การสั่งการเท่านั้น แต่ไม่ปรากฏการตอบกลับหรือการประเมินวิธีการแก้ไขสถานการณ์ให้หน่วยควบคุมรับทราบได้ ส่วนประชาชนภายนอก ไม่สามารถติดตามสถานการณ์ ให้ความรู้เชิงป้องกันภัย ดูแลตัวเองและชุมชน เผื่อระวัง รวมถึงการพยายามสื่อสารถึงวิธีแก้ไข เหตุผลของการผันน้ำเพื่อสร้างความเข้าใจกับกลุ่มประชาชนในพื้นที่ประสบภัยอย่างเป็นเหตุเป็นผล เพื่อลดความรู้สึกไม่เป็นธรรมในการให้ความช่วยเหลือจากภาครัฐ

สาร ในขณะที่ข้อมูลที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อระหว่างวิกฤตอุทกภัย พบว่าเป็นข้อมูลข่าวสารที่สื่อจะถูกมากกว่าข้อมูลความรู้ ซึ่งนำเสนอเกี่ยวกับสถานการณ์ รายงานความคืบหน้าของภาวะน้ำท่วม อ้างอิงหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการแก้ปัญหา ตลอดจนมาตรการที่รัฐประกาศ ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ของการเกิดอุทกภัย แนวทางการดูแลตนเอง ครอบครัว ที่พบว่ามีน้อยกว่าการจัดการข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษาที่พบแตกต่างกับผลการศึกษาของ เสริมศิริ นิลดำ(2550)ที่ได้ศึกษาเรื่อง **คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม** พบว่า ในวิกฤตการณ์ใช้หวัดนก องค์ประกอบของข้อมูลที่มีคุณค่าควรเป็นข่าว มี 9 องค์ประกอบคือ องค์ความรู้เกี่ยวกับโรค ความเสี่ยง การแก้ไขปัญหาของภาครัฐ ปรากฏการณ์รายวัน ภูมิปัญญาชาวบ้าน การเยียวยา ผลกระทบ ภูมิหลังของโรค

ระบาด และความขัดแย้ง ตามลำดับนั้น เนื่องจากว่า ในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่อยู่ปลายน้ำ ความต้องการในข้อมูลข่าวสารในขณะนั้นคือ ต้องการความแน่ชัดว่า จะถูกผลกระทบของวิกฤตที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ดังผลการวิจัยของสุจิตรา ไกรรินทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การเปิดรับและความพึงพอใจในข่าวมหาอุทกภัย 2554 จากสื่อมวลชนของผู้ประสพภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ประชาชนมีความต้องการในการทราบสถานการณ์ของระดับน้ำ หรือ การลุกลามและผลกระทบของการเกิดอุทกภัย

ดังนั้น แม้ว่าคุณค่าของข่าวที่ควรนำเสนอเกี่ยวกับองค์ความรู้ของวิกฤตอุทกภัย ข้อมูลประเภทความรู้เหล่านี้จึงเป็นความต้องการรองจากข้อมูลข่าวสาร รายงานสถานการณ์โดยเฉพาะระดับน้ำในพื้นที่ต่างๆ ทั้งนี้ วรทัย ราวินิจ(2556) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้ศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียกับภาวะวิกฤต ผลการศึกษาพบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้เสียที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดใน เหตุการณ์อุทกภัย 2554 ได้แก่ กังวลใจ ซึ่งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารจึงมีมากกว่าข้อมูลความรู้

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตข้อมูลข่าวสารของข่าวที่ถูกนำเสนอในช่วงภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร พบลักษณะสำคัญบางประการ คือ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารสถานการณ์วิกฤตที่ **ควบคุมความขัดแย้งทางคิดทางการเมืองเสมอ**ที่มีความเห็นแตกแยกระหว่างส่วนบริหารส่วนกลาง และผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จึงเป็นบริบทหนึ่งที่สำคัญต่อความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยของ **ประชาชน** ดังนั้น ในการจัดการข้อมูลในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต รัฐจึงควรต้องคำนึงถึงบริบทด้านความมั่นคงทางการเมืองการปกครองด้วย เพื่อมิให้เกิดภาวะวิกฤตการเมือง และวิกฤตผู้นำ ซ้ำซ้อนขึ้นมาในเวลาที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติเช่นภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2554

ผู้รับสาร คือ ประชาชนในภาวะวิกฤต คือเป้าหมายสำคัญในการสื่อสารที่รัฐบาลต้องคำนึง แม้ว่าจะเรียกกลุ่มกรุงเทพชั้นใน ผังตะวันตก ตะวันออก หรือแม้แต่จะเป็นการเรียกกลุ่ม ภาค การเกษตร หรือกลุ่มภาคการผลิต ก็ไม่ครอบคลุมเพียงพอต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต

“ประชาชนต้องมาก่อน” คือหัวใจในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความศรัทธาสาเหตุในการเกิดวิกฤตอุทกภัยในปี 2554 นั่นก็คือ **การเล็งเห็นถึงความรุนแรงของภัยพิบัติ**ที่สมควรต้องผลักดันให้เป็นนโยบายป้องกันเพื่อให้เกิด “วัฒนธรรมความปลอดภัยของประชาชน” การย้อนกลับไปมองเหตุและใส่ใจต่อธรรมชาติที่แปรวนแปร ภูมิอากาศที่แปรผัน และ การให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของประชาชนที่น้อยลงทุกที นำได้รับการพิจารณาเป็นวาระแห่งชาติก่อนการพูดถึง “งบประมาณ ความเชื่อมั่นในการลงทุนของต่างชาติและเศรษฐกิจตามวาระอาเซียน ” ที่อยู่ในนโยบายการ “แก้ปัญหา” เท่านั้น

ดังนั้น การพยายามสื่อสารถึงใจของประชาชนในภาวะวิกฤต ควรแบ่งเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัย และประชาชนในพื้นที่เสี่ยง กลุ่มผู้ลงทุน กลุ่มกุดตัน คือหลากหลายกลุ่มที่รัฐบาลสมควรต้องวางแผนในการสื่อสารก่อน เพราะความต้องการในการสื่อสารแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไปตามปัญหาและภาวะของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการสื่อสารที่สับสน เป็นเพราะรัฐบาลและคณะทำงานมิได้มองเห็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานที่ได้จากกรมบรรเทาสาธารณภัย (2555) ที่รายงานถึงปัญหาในส่วนของคำสั่ง การทับซ้อนของงานที่รับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการมีหน่วยงานด้านการกู้ภัยมากเกินไป ไม่มีหน่วยงานกลางคอยทำงานด้านการประสานงานให้ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณ อีกทั้งทำให้ด้อยประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภัยในภาวะฉุกเฉิน เพราะไม่มีระบบรองรับที่ชัดเจนว่าในยามฉุกเฉิน ควรที่จะมีหน่วยใดเข้าไปกู้ภัยในจุดใดบ้างที่มีความเร่งด่วนในการขอรับความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เป็นต้น ดังนั้น หากรัฐบาลไม่วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หรือใช้มิติเชิงเศรษฐศาสตร์ การลงทุน มากกว่าเชิงมนุษยศาสตร์ ก็ยากที่จะได้ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อผู้นำผู้บริหารประเทศได้

กลยุทธ์ในการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อจัดการต่อประเด็นปัญหาทับซ้อนในช่วงวิกฤตอุทกภัยปี 2554 ในการศึกษา 3 กรณี ผลการศึกษาพบว่า รัฐบาลมักใช้กลยุทธ์ประเภทอ้างเหตุผลแก้ตัวทั้ง 3 กรณี ประเด็นการทุจริตเรื่องถุงยังชีพ ให้เหตุผลคือ ปฏิเสธการทุจริตและอ้างเหตุผลว่าเป็นเหตุฉุกเฉินและเป็นการจัดซื้อของเจ้าหน้าที่ระดับล่างของหน่วยงานปก.ไม่เกี่ยวกับคณะศปฉ.ภายใต้การจัดตั้งของนายกรัฐมนตรี แม้ว่าข้อกล่าวหาในเรื่องทุจริตอาจอ้างเหตุผลหลุดพ้นได้ หากแต่คำถามต่อไปที่ต้องสมควรพิจารณา ก็คือ การบริหารจัดการดูแลงานที่ไม่ลึกซึ้งเพียงพอของคณะทำงาน เช่นเดียวกับความขัดแย้งเรื่องการกั้นน้ำ การทำลายบึงแก้ม และชุมนุมของประชาชนในหลายพื้นที่ที่เดือดร้อนสาเหตุหลักคือการไม่สื่อสารเหตุและผลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และเหตุแห่งนโยบายของรัฐ ความรู้สึกถึงเครียดในภาวะการณ์ที่เข้าไม่ถึงข้อมูลที่ต้องการ และการไม่ได้รับความเป็นธรรมของพื้นที่ในการปกป้องของรัฐ หากแต่กลยุทธ์ในรัฐพยายามสื่อสารก็คือ เป็นเรื่องของความไม่สามัคคี ไม่มีน้ำใจและไม่เห็นแก่ส่วนรวมของภาคประชาชน แสดงให้เห็นถึงการอ้างเหตุผลที่ไม่ใช่ประเด็นความรับผิดชอบของรัฐบาลเช่นเดียวกับกรณีทุจริต ในส่วนของกรณีสุดท้าย ซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารส่วนกลางและท้องถิ่นในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนายกษัยลักษณ์ได้เล็งเห็นที่จะตอบประเด็นความขัดแย้งและการไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขวิกฤตของกรุงเทพมหานครที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รวมถึงสิทธิเหนือการเปิดประตูน้ำ ผู้นำทางการเมืองได้ใช้กลยุทธ์ปฏิเสธ ว่าไม่มีความขัดแย้งใดๆโดยรัฐบาลและศปฉ.ให้ความร่วมมือเต็มที่ หากแต่ขัดแย้งกับภาพที่ปรากฏ และยังเป็นการใช้พื้นที่และสิทธิเหนือประตูน้ำเป็นพื้นที่การเมืองอีกด้วย

จะเห็นได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตประเด็นปัญหาต่างๆ รัฐบาลมักใช้กลยุทธ์ประเภทตั้งรับซึ่ง Coombs (W. Coombs, T. , 2012) เห็นว่ากลยุทธ์แบบตั้งรับมีประสิทธิภาพน้อยกว่าแบบประนีประนอม เนื่องจากประชาชนต้องการเห็นความรับผิดชอบมากกว่าการตั้งรับ ปฏิเสธหรือขอโทษ

เท่านั้น อีกทั้งการใช้การอ้างเหตุผลแก้ตัว ไม่ว่าจะเป็นการโยนความผิดให้เจ้าหน้าที่ระดับล่าง การโยนความผิดให้เหยื่อหรือภาคประชาชน ไม่ควรนำมาใช้เลย เพราะดูว่าไม่มีความรับผิดชอบ

2. กรอบแนวคิดเรื่องการดำเนินการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต

จากผลการวิจัย ดังกล่าว สามารถสรุปโครงสร้างการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

ตารางที่ 13 สรุปโครงสร้างการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

ระยะ วิกฤต (พื้นที่ กทม.)	การจัดการภาวะ วิกฤตบริหาร ส่วนกลาง	หน่วยงาน สื่อสาร ประชาสัมพันธ์	การจัดการภาวะ วิกฤต กรุงเทพมหานคร	หน่วยงานสื่อสาร ประชาสัมพันธ์
ระยะ ก่อน วิกฤต	คณะกรรมการ อำนาจการและ บริหาร สถานการณ์ อุทกภัย วาตภัย และดินโคลน ถล่ม (ศอส.)	กรม ประชาสัมพันธ์	สำนักการระบาย น้ำ	1.กองสารสนเทศ สำนักการระบายน้ำ 2.กองประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุ กรุงเทพ มหานคร สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร
ระยะ วิกฤต	ศูนย์ปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ครั้งที่ 1	1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วย สารสนเทศและ โฆษก ศปภ. 3. สำนักงาน ปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	สำนักการระบาย น้ำ	1.กองสารสนเทศ สำนักการระบายน้ำ 2.กองประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุ กรุงเทพ มหานคร สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร
	ศูนย์ปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ครั้งที่ 2 (ปรับโครงสร้าง) เพื่อบริหาร	1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วย สารสนเทศและ โฆษก ศปภ.	ศูนย์ปฏิบัติการ ช่วยเหลือผู้ประสบ อุทกภัย (ศปภ.) ครั้งที่ 2 (ปรับ โครงสร้าง)เพื่อ บริหารจัดการเขต	1. กรม ประชาสัมพันธ์ 2. หน่วยสารสนเทศ และโฆษก ศปภ. 3. สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

	จัดการเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	3. สำนักงาน ปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	พื้นที่ กรุงเทพมหานคร	
ระยะหลัง วิกฤต	คณะกรรมการ ยุทธศาสตร์เพื่อ วางระบบการ บริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำ (กยน.)		สำนักการระบาย น้ำ	1.กองสารสนเทศ สำนักการระบายน้ำ 2.กองประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุ กรุงเทพ มหานคร สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร

จากการพิจารณาโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ จึงพบว่า

1. ระยะก่อนวิกฤต

เมื่อพิจารณาตามกรอบเวลาของการเกิดภาวะวิกฤตอุทกภัยโดยพิจารณาพื้นที่ตั้งเขตกรุงเทพมหานครเป็นสำคัญ จะพบว่า

ระดับประเทศ คือ กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ กรุงเทพมหานคร คือ กองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำและกองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

2. ระยะวิกฤต

ระยะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้เกิดความขัดแย้งในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตขึ้นระหว่างองค์กรบริหารระดับประเทศและองค์กรบริหารระดับท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร จึงมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารที่ส่งผลต่อกลไกการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ

วิกฤตช่วงที่ 1

องค์กรบริหารส่วนกลาง คือ

1. กรมประชาสัมพันธ์
2. หน่วยสารสนเทศและโฆษก ศปภ.
3. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กรุงเทพมหานคร คือ กองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำและ กองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วิกฤตช่วงที่ 2

องค์กรบริหารส่วนกลาง และกรุงเทพมหานคร คือ

1. กรมประชาสัมพันธ์
2. หน่วยสารสนเทศและโฆษก ศปภ.
3. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

3. ระยะเวลาวิกฤต

ผลการศึกษาพบว่า องค์กรบริหารส่วนกลาง คือ กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ

กรุงเทพมหานคร คือ กองสารสนเทศระบายน้ำ และ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายน้ำและ กองประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

3.2.3 รูปแบบการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน พบว่า รูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐจะเป็นแบบการสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ตั้งแต่หน่วยงานกรุงเทพมหานคร สำนักงานการระบายน้ำ สำนักงานเขต ประธานเขต ผู้นำชุมชน ลักษณะการสื่อสารจะไม่ข้ามขั้นตอน ส่วน การสื่อสารจากหน่วยงานรัฐสู่ประชาชน พบว่า ผู้นำชุมชนจะเป็นกลไกสำคัญระหว่างข้อมูลที่ได้มาจากสำนักงานเขตเพื่อนำมาประมวลผลกับข้อมูลพื้นที่ชุมชนของตน

รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตของรัฐ กรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงาน ศปภ.ภายใต้การบริหารของรัฐบาลใช้นั้น เป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ 1 คือ Press Agency เนื่องจากเป็นการสื่อสารทางเดียวจาก ศปภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเชื่อตามที่สื่อสาร และใช้สื่อมวลชนกล่าวคือ กรมประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

ในขณะที่สำนักกระบายน้ำ ใช้รูปแบบในการสื่อสารแบบ Public Information คือ ใช้รูปแบบในการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบ เน้นความจริงเสนอข้อมูลองค์กรและภาพรวม ทำวิจัยเล็กน้อย และใช้สื่อบุคคลเป็นช่องทางในการสื่อสาร คือ ผู้นำชุมชน

ตารางที่ 14 รูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตของรัฐ กรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

รูปแบบ มิติการสื่อสาร	Press Agency (ศปภ.)	Public Information (สำนักกระบายน้ำ)
1. วัตถุประสงค์	แจ้งให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ ตามข้อมูลที่ให้	แจ้งข่าวสารให้ทราบ

2. Control/Adaptation Goal	Control ให้เชื่อตามข้อมูลที่ให้เท่านั้น	ให้ข้อมูลที่เป็นความจริง
3.ธรรมชาติในการสื่อสาร	เสนอเฉพาะข้อมูลองค์กร/ผู้บริหาร	เสนอข้อมูลองค์กรและภาพรวม
4.วิธีการ รูปแบบ	ทางเดียว	ทางเดียว เน้นความจริง
5. Media Oriented	ใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือโน้มน้าวใจ	พึ่งพาสื่อมวลชนสื่อสารสู่ประชาชน
6.การใช้งานวิจัย	ใช้ข้อมูลจากการสังเกตการณ์อย่างไม่เป็นทางการ	ทำวิจัยเล็กน้อย

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะวิกฤตและการจัดการการสื่อสาร

จากการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เกี่ยวข้องในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของหน่วยงานรัฐในกรณีภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยทางการเมืองถือเป็นปัจจัยหลักของการบริหารจัดการวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร 2554 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งผลประโยชน์เชิงการเมืองมาเป็นข้อต่อรองในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตไม่มีความเป็นเอกภาพในระดับประเทศ หากแต่ใช้เหตุของนโยบายพรรคการเมืองและกลไกราชการเป็นที่ตั้งในการบริหารจัดการต่อวิกฤต มวลน้ำที่ควรผันลงสู่พื้นที่การเกษตร กลับถูกผันเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจอย่างกรุงเทพมหานครเมืองหลวงของประเทศแทน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์กรณีวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยความขัดแย้งทางการเมืองและการไม่ได้มองประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

คำถามนำวิจัยที่ 2. หลักการจัดการและสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

หลักการในการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของรัฐกรณีอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร

ภาระหน้าที่หลักของวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ ก็คือ “การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย” (Broom, Casey, & Ritchey, 2000) ดังนั้นคำอธิบายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับใช้อธิบายถึง ผลลัพธ์ของการประชาสัมพันธ์ก็คือ “ความสัมพันธ์กับกลุ่ม

ประชาชนเป้าหมาย” ดังนั้น การบริหารจัดการความสัมพันธ์ คือกระบวนการซึ่งนักประชาสัมพันธ์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน(1998b, p. 62)

J. Grunig, L. Grunig, and Dozier (1995) พบว่า การประชาสัมพันธ์จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร เมื่อการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ความไว้วางใจ และความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้ ดังนั้น คุณค่าของการประชาสัมพันธ์ปรากฏอยู่ในความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งองค์กรพยายามสร้างให้เกิดขึ้น กับ “กลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ (strategic publics)”

อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์อันดีดังกล่าว ครอบคลุมถึง การเล็งเห็นถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง ดังนั้นหากรัฐได้แสดงความปรารถนาต่อประชาชน กล่าวคือ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างองค์ความรู้ที่เข้มแข็งและยั่งยืน ตลอดจน การพยายามศึกษาปรากฏการณ์ ทบทวนบทเรียนความเสียหายและพยายามลดความสูญเสียให้กับประชาชน โดยที่ประชาชนเองเกิดความเข้าใจบทบาทการเป็นพลเมืองเชิงรุกของตนเอง ก็จะทำให้แนวทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤตทุกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นไปอย่างเป็นพลวัตและพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

จากการศึกษาแนวคิด Excellence Theory ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤต การสื่อสารในภาวะวิกฤต รูปแบบในการสื่อสาร และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต จากโครงสร้างการบริหารจัดการกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานครเดิม นั้น บทบาทหน้าที่หลักจะอยู่ที่ สำนักการระบายน้ำ ทั้งในส่วนของภาคปฏิบัติการ และการสื่อสาร หากแต่จากการวิเคราะห์บทเรียนที่ผ่านมาพบว่า ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมกรุงเทพ สำนักการระบายน้ำไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่เพียงพอ ดังนั้น จากโครงสร้างแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานครเดิม จึงสามารถแจ้งปัญหาและเสนอวิธีแก้ไข ดังนี้

ปัญหาที่ปรากฏจากภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554	รายละเอียด	ข้อเสนอแนวทางแก้ไข
1. ด้านโครงสร้างและองค์ประกอบในการสื่อสาร	<p>โครงสร้าง</p> <p>1.1 ความไม่มีประสิทธิภาพในการจัดการทั้งในระดับประเทศและระดับจังหวัด</p> <p>1.2 ไม่มีหน่วยงานหลักในการสื่อสารประชาสัมพันธ์</p>	<p>1.1 แก้ไขระเบียบการบริหารราชการที่มีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานระดับประเทศและ หน่วยงานท้องถิ่น</p>

	<p>องค์ประกอบ</p> <p>1. ผู้ส่งสารจำนวนมาก ให้ข้อมูลคนละอย่าง ไม่มีทักษะการสื่อสาร และไม่สามารถประมวลข้อมูล</p> <p>2. สาร ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งแต่เชิงปริมาณ คุณภาพ และการจัดการ</p> <p>3. ช่องทางในการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>4. ผู้รับสารหรือประชาชนไม่มีความรู้เพียงพอ และถูกพิจารณาในฐานะมวลชน</p>	<p>1.2 สร้างหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารโดยตรง บริหารจัดการโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p> <p>องค์ประกอบ</p> <p>1. กำหนดผู้ส่งสาร ที่มี ความสามารถและทักษะในการสื่อสาร one voice message</p> <p>2. สร้างชุดข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร แยกระหว่างข้อมูลความรู้ และ ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>3. สร้างช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เข้าถึงข้อมูล</p> <p>4. สร้างความตระหนักถึงภัยของภาวะวิกฤตอุทกภัย พิจารณาในฐานะปัจเจกบุคคล</p>
2. ด้านการดำเนินการ	มีเฉพาะการดำเนินการช่วงวิกฤตเท่านั้น ไม่ให้ความสำคัญกับระยะก่อน และ หลังวิกฤต	ให้ความสำคัญกับการสื่อสารทุกระยะ โดยเฉพาะระยะก่อนวิกฤต
3. ด้านรูปแบบในการสื่อสาร	เป็นการสื่อสารทางเดียว ปฏิบัติไม่ได้	สื่อสารสองทางสมดุล

ผู้วิจัยจึงเสนอการจัดตั้งหน่วยปฏิบัติงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ คือ “ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพ”

1. โครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤต

จากการศึกษาปัญหาหลักด้านการสื่อสารของการสื่อสารภาวะวิกฤตกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร 2554พบว่า

1. ขาดแผนปฏิบัติการทางการสื่อสารในภาวะวิกฤต
2. ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร
3. ขาดกระบวนการผลิตเนื้อหาทั้งในส่วน of ข้อมูลความรู้ และข้อมูลข่าวสาร

ดังนั้น สำนักกระบายน้ำ และกรุงเทพมหานคร ต้องมีการตั้งคณะกรรมการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน โดยนอกเหนือจากบุคลากรของสำนักกระบายน้ำหรือตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ต้องนำผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารจากภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการ กล่าวคือ การปฏิบัติการด้านเนื้อหา และ ปฏิบัติการด้านการสื่อสาร

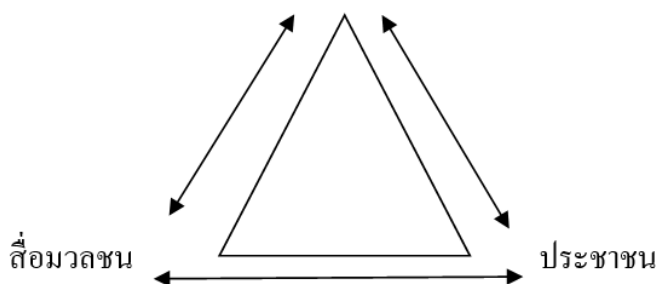
2. การดำเนินการ

2.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ต้องมีความเข้าใจและชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายก่อน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ การสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอก อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาคู่มือของสำนักการระบายน้ำและกรุงเทพมหานครเอง ไม่ได้มีสื่อมวลชนหลักที่จะทำหน้าที่ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น จึงต้องสร้างความร่วมมือเพื่อเปลี่ยนบทบาทของสื่อมวลชนจากการส่งข่าวในระบบพึ่งพาแบบเดิม ซึ่งเป็นผู้รายงานข่าวสารให้ขึ้นมาเป็นการเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มหนึ่งในการจัดการภาวะวิกฤต จะทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างกรุงเทพมหานครและประชาชนได้ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนในลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two way symmetric) ทั้งนี้ อาจทำได้ในลักษณะของการสร้างความร่วมมือกับสถานีโทรทัศน์/วิทยุ หรือเคเบิล จัดทำเป็นสถานีสื่อสารของกทม.

จากการศึกษากรณีสถานี NHK ที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อการดำเนินการนำร่องน่าจะ สามารถนำมาเป็นรูปแบบในการดำเนินงานได้ คือ เมื่อเกิดภัยพิบัติ NHK มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติ โดยรายงานที่ถูกต้องและแม่นยำ ทั้งนี้ NHK เป็นหน่วยงานด้านสื่อหน่วยงานเดียวที่ได้รับการแต่งตั้งในฐานะองค์กรสื่อสารสาธารณะมีหน้าที่รับผิดชอบการกระจายภาพและเสียงเพื่อรักษาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผ่านสถานีโทรทัศน์ 4 ช่อง (GTV, ETV, BS1, BSP) และสถานีวิทยุ 3 ช่อง (R1, R2, FM) ซึ่งสถานีโทรทัศน์และวิทยุของ NHK ทุกสถานีจะปรับผังรายการไปสู่การรายงานข่าวด่วนเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติร้ายแรง ซึ่งแนวทางของการสร้างองค์กรสื่อสารสาธารณะนี้ จะทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน ลดความกังวลใจของประชาชน และยังเป็นช่องทางในการสะท้อนกลับถึงความเดือดร้อนของประชาชนได้อีกหนึ่ง

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร



รูปภาพที่ 24 แสดงมิติสัมพันธ์ของการสื่อสารกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต

2.2 ศึกษาโครงสร้างการจัดการชุมชน

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารแล้ว คณะทำงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครต้องทำการศึกษาโครงสร้างการจัดการชุมชน เพื่อศึกษาทิศทางในการสื่อสาร

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า กลไกในการจัดการระหว่าง กทม.และประชาชน จะผ่านการจัดการของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ซึ่งเขตจะมีการประชุมกับ ประธานชุมชนทุกเดือน ดังนั้น การศึกษาโครงสร้างการจัดการชุมชน จะช่วยให้สามารถใช้แผนการสื่อสารเชิงรุกได้อย่างถูกต้อง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.3 วางแผนปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร

2.3.1 ด้านเนื้อหา

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า การขาดข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ทำให้วิกฤตที่มีอยู่แล้วเพิ่มความวุ่นวายมากขึ้น ดังนั้น คณะทำงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครต้องให้ความสำคัญเรื่องของการเป็นผู้ผลิตเนื้อหา (Content Creator) กล่าวคือ

(1) เนื้อหาข้อมูลความรู้

กำหนดเนื้อหา ข้อมูลข่าวสาร ต้องตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายและความต้องการ ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต เพื่อให้การกำหนดข้อมูลข่าวสารตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายด้วย

การสร้างชุดความรู้ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร เพราะจะสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ความรู้จึงต้องมาจาก

ความรู้เชิงวิทยาศาสตร์ สถิติ บูรณาการกับความรู้ในชุมชนนั้นๆ กลไกการสร้างความรู้นี้ ต้องมาจากการทำงานร่วมกันกับคนในชุมชนเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง และเกิดความเข้าใจร่วมกันของ “ความหมาย” ในความรู้นั้นๆ ด้วย เช่น ความหมายของศัพท์พยากรณ์อากาศ ที่มีผลต่อการใช้ชีวิตของคนในชุมชน

(2) เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร

จากการศึกษาวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร การเตือนภัย เกิดความสูญเสีย ทรัพย์สิน และไม่มีความพร้อมในการตั้งรับกับวิกฤตที่เกิดขึ้นมากกว่าเขตที่ได้รับข่าวสาร อย่างไรก็ตาม บทบาทในการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร จะต้องนำข้อมูลขึ้นปฐมภูมิซึ่งได้จากหน่วยงานปฏิบัติการของศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันน้ำท่วมมา มาสังเคราะห์ “ต้องประมวลข้อมูลน้ำเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ กำหนดในระยะเวลาให้สอดคล้องกับสภาพคุณลักษณะ มีแนวโน้มจากข้อมูลที่ประกอบ เช่น พายุเป็นอย่างไร” (ปราโมทย์ ไม้กลัด (สัมภาษณ์) 5 กุมภาพันธ์ 2559) วิเคราะห์เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความสนใจในประเด็นของเรื่องราวที่แตกต่างกัน ต้องหาวิธีการเรียงเรียงเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่มและเพื่อให้งานด้านปฏิบัติการสื่อสาร ถ่ายทอดให้แก่กลุ่มประชาชนเป้าหมายอย่างเหมาะสม

2.3.2 ด้านปฏิบัติการสื่อสาร

การปฏิบัติการสื่อสาร เป็นส่วนงานที่จะทำให้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารเข้าถึงตัวกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมกับเวลาที่ตรงรวดเร็ว เปิดเผยข้อเท็จจริง ความแน่นอนสม่ำเสมอของข้อมูล ทั้งนี้ ในการปฏิบัติการด้านการสื่อสารตามระยะของวิกฤตนั้น จะประกอบไปด้วย 3 ระยะ คือ ระยะก่อน ระยะวิกฤต และ ระยะหลังวิกฤต โดยในแต่ละวิกฤตต้องมีการสื่อสารเนื้อหาที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในช่วงนั้นๆ

สอดคล้องกับเจริญพร อาจสังข์(2554)ศึกษาเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติน้ำท่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาองค์การบริหารส่วนตำบลสีสุกได้แบ่งวิธีในการจัดการการสื่อสารออกเป็น 3 ระยะ คือ การสื่อสารระยะก่อนเกิดภัย การสื่อสารระหว่างเกิดภัย และการสื่อสารหลังจากภัยยุติแล้ว เพื่อเป็นกลไกสำคัญให้องค์กรสามารถผ่านพ้นจากภาวะวิกฤตหรือเกิดผลกระทบต่อองค์กรน้อย

(1) การปฏิบัติการข้อมูลความรู้

ในส่วนของการสื่อสารข้อมูลความรู้ที่มีการจัดทำเป็นชุดความรู้แล้วนั้น ก็ต้องสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายโดยรวม โดยผ่านกระบวนการสื่อสารข้อมูลความรู้แบบมีส่วนร่วม ทั้งนี้ ผู้นำชุมชน จะเป็นกลไกในการสื่อสารระหว่างรัฐและชุมชน

(2) การปฏิบัติการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ต้องสร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่กลุ่มเป้าหมายเปิดรับ ติดตาม และมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ดังนั้น หากศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร มีความร่วมมือกับสถานีโทรทัศน์ หรือสถานที่เคเบิลใดๆ ที่จัดตั้งเป็นช่องทางการสื่อสารได้ ให้ข้อมูลข่าวสารกับสื่อ โดยไม่ต้องให้สื่อแสวงหาข่าวเอง หรือประชาชนแสวงหาเอง ก็จะทำให้กลุ่มเป้าหมายมีช่องทางการสื่อสารรับทราบข่าวสาร การเตือนภัยได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ลดการเกิดข่าวลือได้

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร ต้องกำหนดโฆษกเหตุการณ์ให้ชัดเจนและให้สามารถปฏิบัติงานได้จริง โดยต้องให้มีคุณลักษณะสำคัญคือ ผู้บริหารไว้ใจ เป็นนักสื่อสารที่มีทักษะในการสื่อสาร เป็นผู้ในกลุ่มเป้าหมายให้ความเชื่อถือเชื่อมั่นด้วย ควรเป็นผู้ที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนเป็นที่รู้จัก และสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่ชาวบ้านผู้รับสาร สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ซึ่งในกรณีนี้จากการวิจัยพบว่า ประชาชนให้ความเชื่อถือสื่อมวลชนบางคนมากกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยในกรณีของวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานครนั้น ต้องเพิ่มคุณลักษณะของมีความเป็นกลางทางการเมืองด้วย

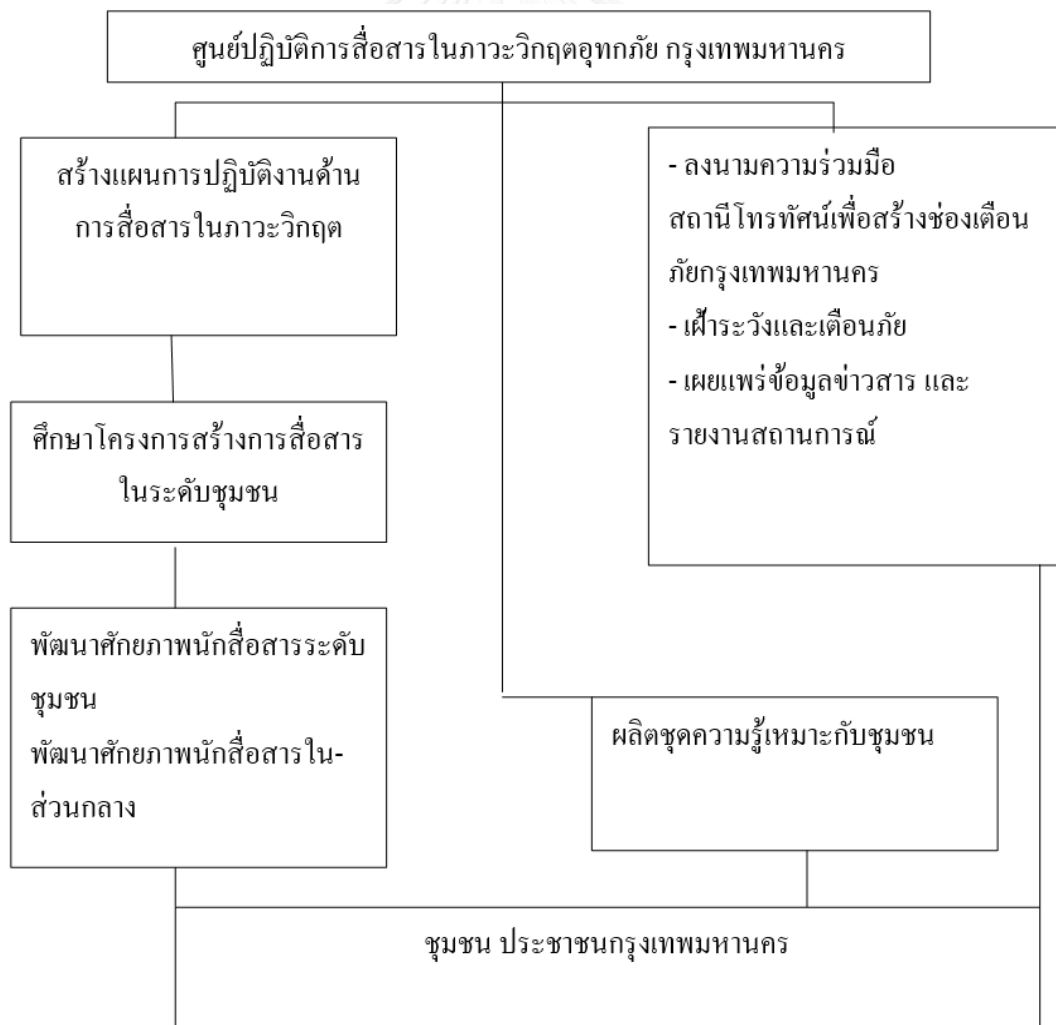
ทั้งนี้ สื่อรองหรือสื่อใหม่ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายคนกรุงเทพฯ ได้ ผลการศึกษาพบว่า สื่อใหม่เป็นสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายคนกรุงเทพฯ คือ การสื่อสารผ่านข้อความ การใช้ smartphone แต่หากเกิดปัญหาเชิงเทคนิคที่อาจพบได้เมื่อเกิดภาวะอุทกภัย ที่ไฟดับ สื่อ Traditional ก็ยังคงมีบทบาทในการสื่อสารเช่นกัน ดังนั้น ในการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ จึงควรออกจากจุดเดียว ข้อความเหมือนกัน แต่มีหลากหลายช่องทาง

ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารและการให้ข้อมูลความรู้ นั้น ต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ ใช้สื่อมวลชนทุกประเภทในการให้ข้อมูลข่าวสาร (Public Information) และสื่อบุคคลหรือสื่อชุมชนในการให้ข้อมูลความรู้ (Public education)

2.3.3 การผลิตชุดความรู้เกี่ยวกับอุทกภัย

จากวิกฤตอุทกภัย 2554 ที่ผ่านมาพบว่า การขาดการจัดการข้อมูลความรู้ส่งผลต่อความสามารถในการตอบโต้ต่อวิกฤตของประชาชน ดังนั้น หลักการในการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ตามแนวทางประชาสัมพันธ์ของ FEMA องค์กรของสหรัฐอเมริกาในการเตรียมรับมือภัยพิบัติให้ความสำคัญเรื่องการให้ข้อมูลความรู้แก่ประชาชน มีใช้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ตัวองค์กร หรือผู้บริหารองค์กร แต่ต้องเป็นความรู้วิธีการเตรียมตัวรับภัยต่างๆที่จะเกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ ถือเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนผ่านทางสื่อต่างๆ

เจ้าหน้าที่เขต ผู้นำชุมชนหรือผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่นั้นๆ ต้องนำเอาข้อมูลพื้นฐานมาประยุกต์ให้เข้ากับพื้นที่ชุมชนของตนเอง เนื่องจากสภาพภูมิประเทศ สภาพทางกายภาพ การก่อสร้างการใช้พื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี รวมถึงปัญหาการทรุดตัวของพื้นดินกรุงเทพมหานครในหลายพื้นที่ที่มีอัตราการทรุดตัวเร็วกว่าที่สำนักโยธาได้คำนวณไว้ การนำข้อมูลมาร่วมกันพิจารณาหาทางเตรียมรับมือและป้องกันเหตุวิกฤต ทั้งนี้ รวมถึงการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตร่วมกันในชุมชน



รูปภาพที่ 25 แสดงแผนการดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานคร

3. รูปแบบการสื่อสาร

จากการศึกษากรณีภาวะอุทกภัย 2554 พบว่า ในภาวะวิกฤต พบว่า มีความขัดแย้ง มีความไม่เข้าใจกรณีการทำลายบึงเบ็ด กรณีการเปิดประตูน้ำอันกระทบกับประชาชนผู้ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ ซึ่งมาจากการที่รัฐไม่ได้มีการสื่อสารกับชุมชนมาก่อน ซึ่งเป้าหมายของการสื่อสารในภาวะวิกฤตก็เพื่อให้ทุกฝ่ายอยู่ในจุดที่เข้าใจ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานครจึงเป็นในแนวทางการสื่อสารสองทาง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม มีมิติของความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยสามารถแสดงภาพรูปแบบการสื่อสารได้ ดังนี้

ตารางที่ 15 รูปแบบการสื่อสารกรณีอุทกภัยกรุงเทพมหานคร

รูปแบบ มิติการสื่อสาร /	ศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพ TWO-WAY SYMASTRIC
1.วัตถุประสงค์	สร้างความรู้เกี่ยวกับวิกฤตอุทกภัย และมีเข้าใจร่วมกันในโครงสร้างและองค์ประกอบการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ระหว่างรัฐโดยสำนักกระบายน้ำและชุมชนกรุงเทพ
2.Control/Adaptation Goal	แสวงหาแนวทาง วิธีการ แนวทางร่วมกันในประเด็นการจัดการความรู้ การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และแนวปฏิบัติการจัดการต่อภาวะวิกฤต
3.ธรรมชาติในการสื่อสาร	ประชาชนนำเสนอข้อมูลพื้นที่และรัฐรับสาธารณสุขมาปรับนโยบาย
4.วิธีการ รูปแบบ	ปฏิสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่นการร่วมระดมความคิดจัดการปัญหา วางแนวปฏิบัติ
5.Media Oriented	สื่อมวลชนเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือการเป็นองค์กรสาธารณะ
6.การใช้งานวิจัย	มีการลงพื้นที่หรือวิจัยภาคสนามเข้าไปในกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นจนได้นโยบายที่พอใจทั้งสองฝ่าย

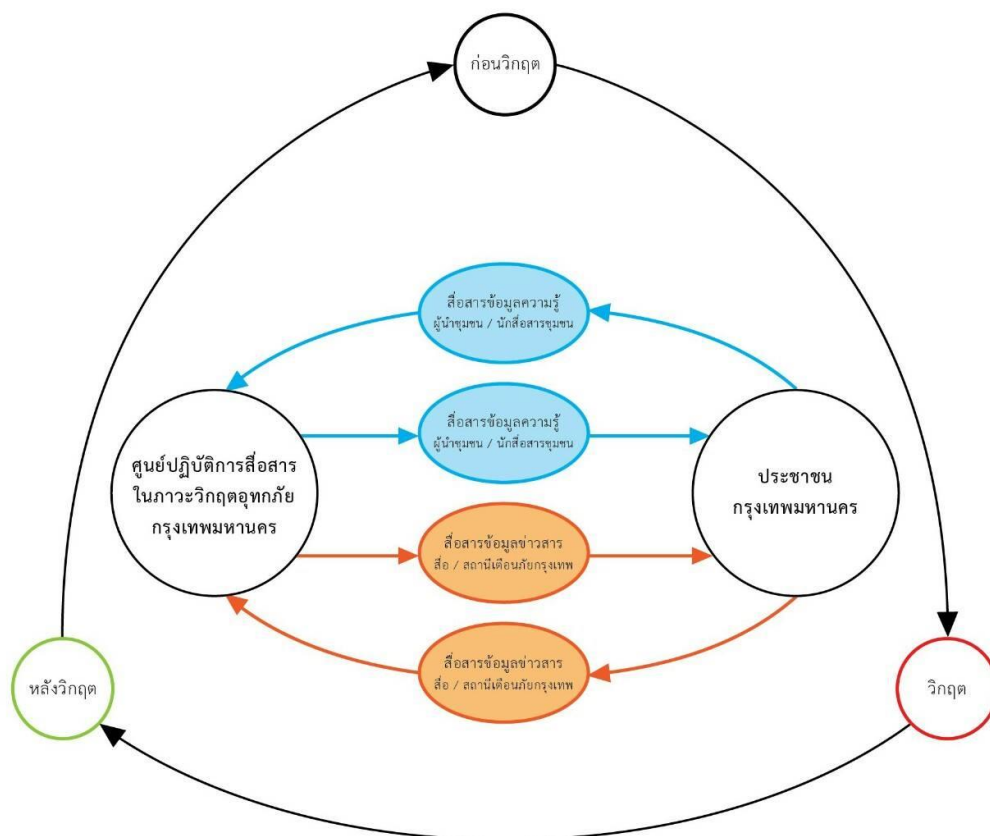
บทสรุปการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารภาวะวิกฤตของรัฐในกรณีอุทกภัย กรุงเทพมหานคร” มุ่งศึกษาสถานภาพองค์ความรู้และการจัดการการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครด้วยการศึกษาปรากฏการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 เพื่อนำไปสู่การสร้างหลักการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตในเขตกรุงเทพมหานครในอนาคตต่อไป

ผู้วิจัยได้ค้นพบสาเหตุ แนวทางแก้ไข ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อวางระบบและกลไกในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งนี้ ปัญหาของการจัดการและสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554 คือ การขาดความรู้ ความเข้าใจของภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครทั้งรัฐและประชาชน ดังนั้นการสร้างแบบจำลองการสื่อสารนี้ พัฒนาแนวคิดจากแบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกูดและชเรมป์ ซึ่งผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย ผลของแบบจำลองการสื่อสารนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ระดับคือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) สร้างการรับรู้ ตระหนัก เกิดความรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพอย่างถูกต้อง
- 2) ทักษะคติ (Attitude) ต่อภาวะวิกฤตอุทกภัย บทบาทรัฐและประชาชน
- 3) พฤติกรรม (Practice) เพื่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมของพลเมืองที่เข้าใจและดูแลความปลอดภัยของตนเองและครอบครัวได้อย่างถูกต้อง

ทั้งนี้แบบจำลองรูปแบบการสื่อสารสามารถแสดงภาพรูปแบบการสื่อสารได้ ดังนี้



รูปภาพที่ 26 แบบจำลองรูปแบบการสื่อสารของศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร

ในบริบทของภาวะวิกฤตอุทกภัยกรุงเทพมหานคร หน่วยงานรัฐต้องทำงานร่วมกับชุมชนที่มีพื้นที่ได้รับผลกระทบที่แตกต่าง เพื่อร่วมกันศึกษาความเป็นอยู่ ผลกระทบ การปรับสภาพที่อยู่ ตลอดจนจนการวางแผนเพื่อจัดการและมีแผนการสื่อสารในระยะต่างๆของวิกฤต เนื่องจาก ลักษณะทางกายภาพของกรุงเทพมหานครไม่อาจเลี่ยงการเกิดอุทกภัยไม่มากก็น้อยในอนาคตนี้ ดังนั้น ความร่วมมือของภาครัฐที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง ย่อมเป็นการลดความรุนแรงของวิกฤตลดความสูญเสียที่พึงมิได้

การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล คือ กระบวนการในการแปลงข้อมูลดิบ เพื่อให้ เป็นข้อมูลข่าวสาร ทั้งข้อมูล เตือนภัย ที่สามารถคาดการณ์พยากรณ์อากาศด้วยภาษาที่ง่าย เนื้อหาครอบคลุมความต้องการอยากรู้และสื่อสาร เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีอยู่หลากหลายหรือให้ตรงกับกลุ่มผู้รับสารเฉพาะประสิทธิผลของการสื่อสาร คือ จะต้องเกิดความตระหนักในการลดทอนความเสี่ยงน้ำท่วมด้วยตนเองของประชาชนแต่ละคน โดยต้องมีระบบและ

กลไกในการพัฒนาทั้งตัวบุคคล เนื้อหา ความร่วมมือกับช่องทาง การสื่อสาร เพื่อให้เข้าถึงผู้รับสารได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับความ หลากหลายของกลุ่ม การเชื่อมโยงความน่าเชื่อถือของข้อมูลผ่านกิจกรรม เชื่อมสัมพันธ์กับสื่อมวลชนและการอบรม หน่วยงานของรัฐจะต้องมีเพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งไม่ใช่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ชั่วคราว หรือเป็น เพียงคณะกรรมการที่มาจากหลายหน่วยงานเพราะยังคงเกิดความสับสนในการแจ้งเตือนภัยเช่นเดิม (พนิดา จงสุขสมสกุล, 2552)

Ian I. Mitroff, Murat C. Alpaslan, (2547) ที่กล่าวถึง การให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์วิกฤตว่ามีบทบาทในการบริหารจัดการ วิกฤต โดยมีความรับผิดชอบรวม 3 ด้านด้วยกัน คือ หน้าที่ออกแบบแฟ้มรวบรวมวิกฤต (Crisis portfolio) ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยวิกฤตอย่างน้อย 1 อย่างที่อาจจะเกิดขึ้นจากแต่ละประเภท ของวิกฤต พร้อมทั้งคิดแผนป้องกันและกระบวนการตอบสนองเหตุการณ์เหล่านั้น ศูนย์วิกฤตยัง เตรียมพร้อมสำหรับโอกาสที่หายนภัยอย่างหนึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดภัยอย่างอื่นหรืออาจจะเกิด วิกฤตหลาย ๆ อย่างพร้อมก่อน ศูนย์วิกฤตจะคอยจับตาดูสัญญาณที่อาจจะนำไปสู่วิกฤตอย่างค่อนข้าง แน่นนอนแล้วขยายความ และส่งมอบคำเตือนไปให้ผู้บริหารที่เหมาะสมในองค์กร ดังนั้น การจัดตั้งหน่วยงาน จึงต้องครอบคลุมตั้งแต่โครงสร้างหน่วยงาน กระบวนการจัดตั้ง องค์กรประกอบต่างๆ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า กรุงเทพมหานคร ไม่มีหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและจัดการภาวะวิกฤตอย่างเฉพาะเจาะจง ดังนั้น แนวทางในการจัดตั้งศูนย์สื่อสารภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นแนวทางแก้ไขแนวทางหนึ่งทางด้านการสื่อสาร

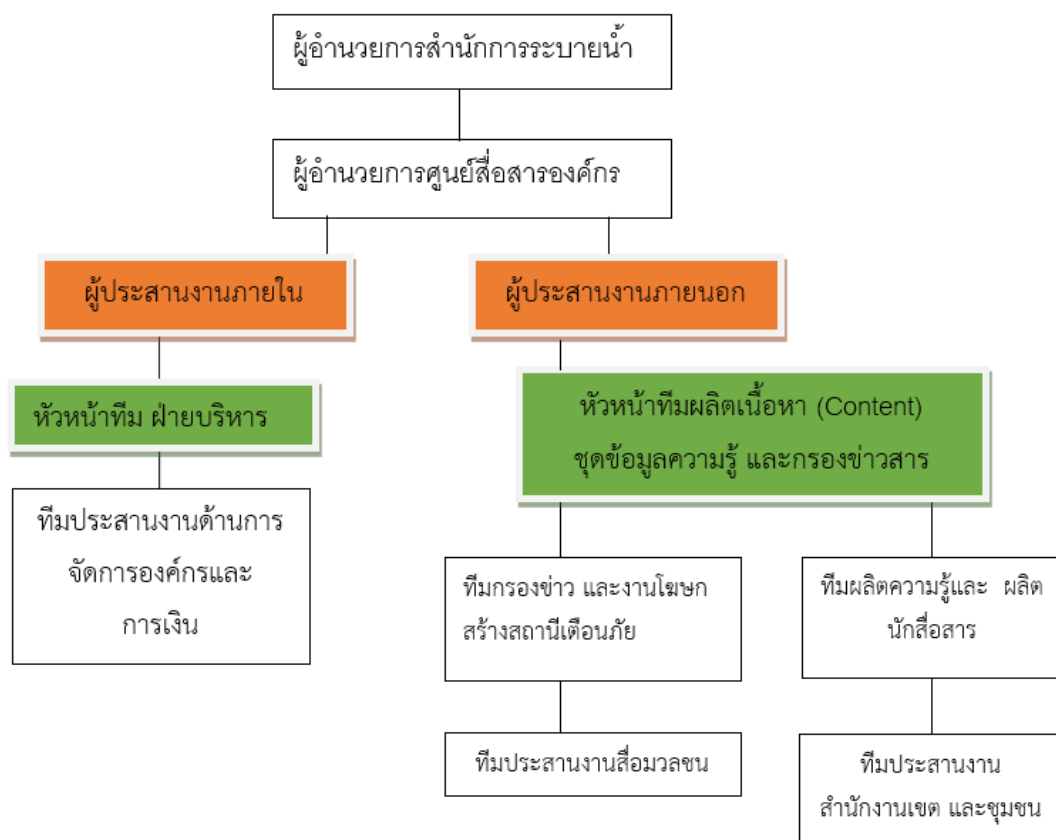
กรุงเทพมหานครดำเนินการด้านการจัดการภาวะวิกฤตอยู่ภายใต้สั่งการผ่านสำนักกระบายน้ำ ซึ่งภายในโครงสร้างการจัดการนั้นยังไม่มีการจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงานสื่อสารภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ จึงยังไม่มี แผนการสื่อสารที่เฉพาะ ทั้งนี้ จากแนวทางของ ไมเคิล แบลนด์ (อ้างถึงใน ศิริรินทร์ มหามนตรี, 2547, น.26) ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางจัดตั้งทีมงานสื่อสารภาวะวิกฤตอยู่ภายใต้ในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถปรับกองประชาสัมพันธ์ในหน่วยราชการในกทม. ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในหน่วยสนับสนุนการปฏิบัติการ ที่แยกจากหน่วยปฏิบัติการ และ หน่วยตรวจสอบ พัฒนาไปสู่การจัดตั้ง “ศูนย์สื่อสารภาวะวิกฤตอยู่ภายใต้ในกรุงเทพมหานคร” หรือ สถานะของศูนย์สื่อสารภาวะวิกฤตนี้ ต้องเป็นองค์กรสื่อสารอิสระจากการเมือง การปกครอง และ อำนาจรัฐ จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด

ในการจัดตั้งศูนย์สื่อสารภาวะวิกฤตนี้ ต้องมีทีมงานที่ควรประกอบด้วย ทีมงานสื่อสารภายในจะเป็นการสื่อสารภายในหน่วยงานกรุงเทพมหานคร และบริหารจัดการด้านทรัพยากร การเงิน และสิ่งอำนวยความสะดวก และทีมสื่อสารภายนอกจะทำหน้าที่ในการผลิตเนื้อหา (Content) ของภาวะวิกฤตอยู่ภายใต้ในกรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็น ทีมผลิตชุดความรู้ และ ทีมผลิตชุดข้อมูลข่าวสาร โดยจัดให้สอดคล้องกับระยะเวลาการเกิดวิกฤต ซึ่งเมื่อชุดความรู้ได้ถูกเผยแพร่สู่ชุมชน โดยการทำงานของทีมประสานงานสำนักงานเขตและฝึกฝนนักสื่อสารชุมชนในช่วงเวลาก่อนวิกฤตแล้ว เมื่อถึงเวลาวิกฤต

อุทกภัยอีกครั้ง ชุมชนจะสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาป้องกันตนเองและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง อันเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐได้อีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับนโยบายการจัดการภัยพิบัติของประเทศ ญี่ปุ่นที่ว่า “ตนต้องดูแลและทำให้ตนเองปลอดภัยก่อนเสมอ”

ในขณะที่ทีมงานชุดข่าวสาร จะเน้นการทำงานในระหว่างที่เกิดภาวะวิกฤต กรองข่าวสาร และกลั่นกรองให้ได้มาซึ่งความเข้าใจที่ง่าย กระชับ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยหัวหน้าทีมและโฆษกไม่ควรเป็นคนเดียวกัน เพราะจะไม่สามารถบริหารงานทั้ง 2 ด้าน ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ จะทำงานร่วมกับ โฆษก ผู้กรองข่าว ผู้ประสานงานสื่อ ฝ่ายเลขานุการหรือฝ่ายบริหาร โดยมีทีมกรองข่าว เป็นศูนย์กลางและควบคุมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดในการทำหน้าที่วิเคราะห์ทิศทางของภาวะวิกฤต กรองข้อมูลและคำถามทั้งหมดที่เข้ามา และรับผิดชอบ วิเคราะห์ ข้อมูล สรุปย่อ เตรียมข้อมูลสัมภาษณ์ และอื่นๆ สอดคล้องกับหลักการจัดตั้งทีมวิกฤตโดย ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2545) ที่กล่าวว่าต้องมีการแต่งตั้งโฆษกของเหตุการณ์อย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าว ให้สัมภาษณ์และตอบคำถามสื่อมวลชนการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสน โฆษกยังทำหน้าที่เป็นกันชนให้แก่ผู้บังคับบัญชา ระดับสูง และเปิดโอกาสให้ ผู้บัญชาการเหตุการณ์มีเวลาบริหารวิกฤตการณ์ได้อย่างเต็มที่ ในทีมโฆษก ควรประกอบด้วยโฆษกอาวุโส ผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับ และทีมงานโฆษก อย่างไรก็ตาม หัวหน้าทีมการจัดการภาวะวิกฤตจะเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจในภาวะวิกฤต เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์ หรือผู้บริหารระดับสูงและมีทีมประสานงานสื่อ จะรับผิดชอบการทำงานด้านสื่อ เช่น จัดทำข่าวแจก จัดแถลงข่าว เตรียมสถานที่อุปกรณ์ ดูแลสื่อ และอื่นๆ

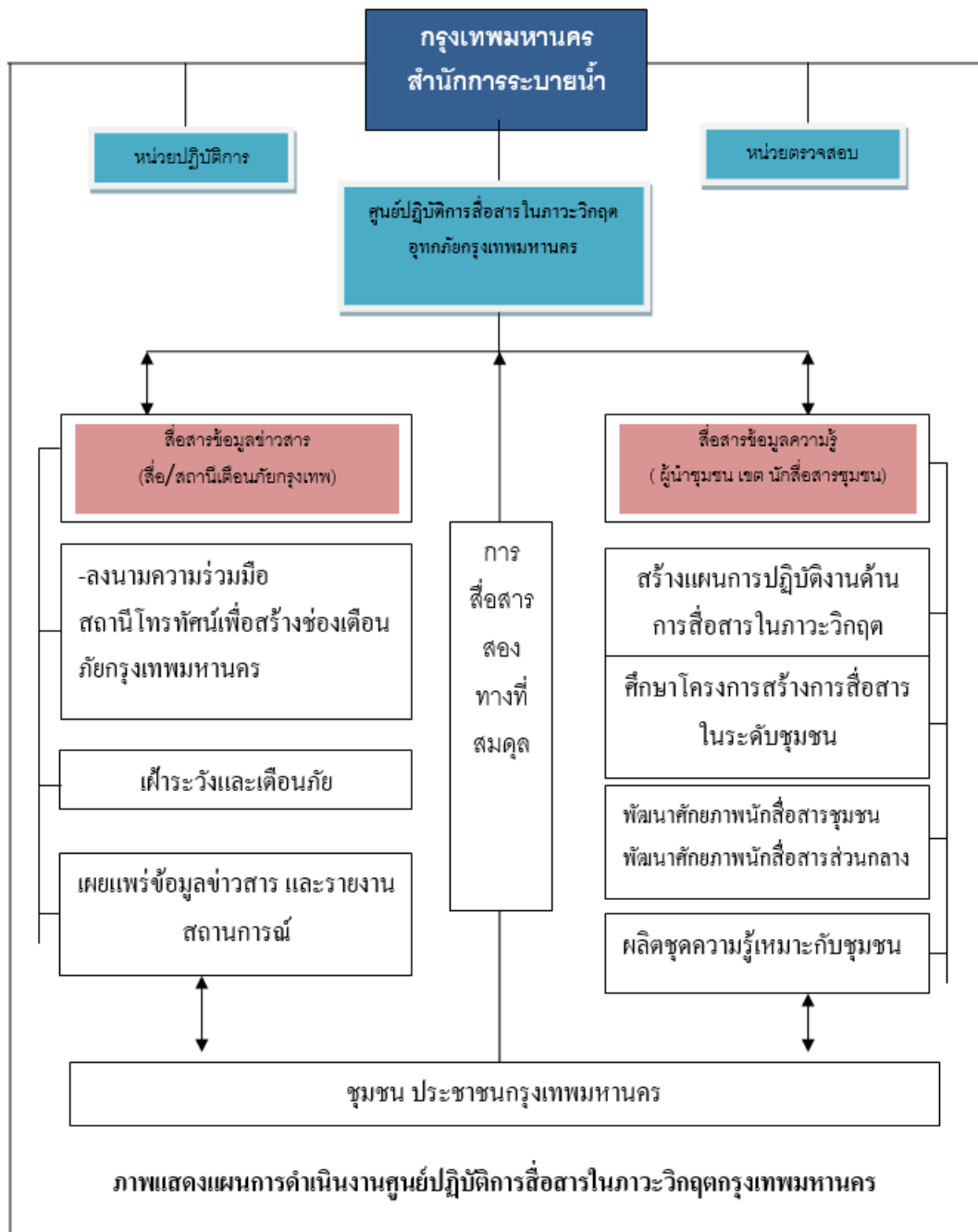
จากการวิเคราะห์โครงสร้างการทำงานของสำนักกระบายน้ำและกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงนำเสนอโครงสร้างการบริหารของศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย กรุงเทพมหานคร และกลไกการทำงาน ตลอดจนแบบจำลองการสื่อสาร ดังต่อไปนี้



รูปภาพที่ 27 แสดงโครงสร้างการบริหารศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตทุททุกภัย

กรุงเทพมหานคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



รูปภาพที่ 28 แสดงแผนการดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานคร

ตามทฤษฎีของ J. Grunig (2006a) พบได้จากผลการศึกษาของนักวิชาการ ซึ่งสรุปผล สอดคล้องกันว่า ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วย ส่งเสริมให้การประชาสัมพันธ์มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารองค์กร (Dozier, L. Grunig, & J. Grunig, 1995; L. Grunig, J. Grunig, & Vercic, 1997; Huang, 1999) ช่วยสร้างความเข้าใจที่ดี และผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายขององค์กร (Cutlip, Center, &

Broom, 2006) ช่วยสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นระหว่างกัน (Bell, Burgiss, & Ragsdale, 2000) ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างกัน (Coombs, 2000; Heath, 2001; Huang, 1997, 1999, 2001b) ช่วยในการบริหารประเด็นเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์ (Bridges & Nelson, 2000) และช่วยส่งเสริมงานชุมชนสัมพันธ์ (Wilson, 2000)

กรอบแนวคิดพื้นฐาน (conceptual foundation) ของกระบวนการที่ค้นนี้ปรากฏอยู่ในงานเขียนของนักวิชาการหลายท่าน ทั้งนี้ Hon and J. Grunig (1999) ให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจจากผลการศึกษาของโครงการ “The IABC Excellence Study” ว่าคุณค่าของการประชาสัมพันธ์ปรากฏอยู่ในความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งองค์กรพยายามสร้างให้เกิดขึ้น กับ “กลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ (strategic publics)” ในประเด็นนี้ J. Grunig and Hung (2002) และ L. Grunig, J. Grunig, and Dozier (2002) อธิบายเหตุผลไว้ว่า การบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยอาศัยความสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายที่มีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประชาชนดังกล่าวนอกจากนั้นเป้าหมายที่กำหนดควรขยายผลไปสู่สังคมในภาพรวมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ (J. Grunig & L. Grunig, 1996, 2001; Ledingham, 2001b; Starck & Kruckeberg, 2001) คุณค่าและความสำเร็จดังกล่าวจะบรรลุผลได้ก็เมื่อหน่วยงานประชาสัมพันธ์สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “การประชาสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ” ซึ่ง L. Grunig, J. Grunig, and Dozier (2002) ระบุไว้ว่าต้องประกอบด้วย คุณลักษณะสำคัญ 2 ประการตามแนวคิดจากผลการศึกษาของ “The IABC Excellence Study” ได้แก่

1. ความสามารถในการระบุกลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนได้
2. การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ตามแบบจำลองการประชาสัมพันธ์ที่มีดุลยภาพ (symmetrical model of public relations) เพื่อเพิ่มพูน คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาสภาพองค์ความรู้ที่มีการศึกษาวิจัยของประเทศไทย ที่พบว่าการวิจัยในเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตอภุกภัยยังมีอยู่น้อยมาก ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นในเชิงการบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะวิกฤต แต่การศึกษาขึ้นนี้ต้องการให้รัฐ ประชาชน และ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจถึง การวางแผนทางหลักการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอภุกภัยของรัฐเพื่อลดความเสียหายและความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาควิชาการและนักสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ต้องตระหนักในประเด็นดังกล่าว โดยการสร้างองค์ความรู้และศึกษาวิกฤตการณ์ในระดับมหภาค ยกกระดับความสำคัญของปัญหาอภุกภัยให้เป็นวิกฤตที่ควบคุมและป้องกันได้โดยการสร้างองค์ความรู้ด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นปัจจุบันจากปัจจัยทางกายภาพของธรรมชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ภาควิชาการจะทำให้ “ความรู้” ในการจัดการและการสื่อสารมีประสิทธิภาพอย่างเป็นพลวัตรและยั่งยืน แก่ปัญหาได้ตรงจุด ทันท่วงที และลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ความเข้มแข็งขององค์ความรู้ดังกล่าว จะทำให้ประชาชนเข้าใจบทบาทของตนเองใน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) สำรวจและศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสื่อในการสื่อสารกรณีเกิดภาวะวิกฤต อุทกภัยในแต่ละพื้นที่ของเขตกรุงเทพมหานคร เช่น สื่อเฉพาะที่เข้าถึงกลุ่มประชาชนได้มากที่สุด

2) สำรวจและ ศึกษาแนวทางการสร้างเครือข่ายการสื่อสารในกรณีภาวะวิกฤตอุทกภัยระดับ ชุมชน ระหว่างชุมชน พื้นที่ใกล้เคียง และ ระดับกลุ่มเขต ระหว่างกลุ่มเขต ว่าจะสามารถสร้าง โครงสร้างในการสื่อสารได้อย่างไร

3) ศึกษาแนวทางการสร้างความตระหนักในเรื่อง อุทกภัย ใหม่ในระบบความคิด ความรู้ ภาค การศึกษาและความเชื่อของประชาชนชาวไทย ซึ่งถูกปลูกฝังเกี่ยวกับการใช้ชีวิตกับธรรมชาติ การ รักษาทรัพยากรธรรมชาติ และ คุณ โทษ และเกิดภัยธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะนิเวศวิทยา

4) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร ทั้งในระดับบุคคลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด ระดับองค์กร กรุงเทพมหานคร และสำนักระบายน้ำ และ ระดับประเทศ คือ รัฐบาล ในการจัดการและสื่อสาร ภาวะวิกฤตอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อจำกัดในการวิจัย

1) เนื่องจากลักษณะของวิจัยเป็นการศึกษาระดับมหภาค จึงต้องใช้เวลากำหนดข้อมูลนานกว่า ที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น

2) เนื่องจากกรณีศึกษาได้ผ่านเวลามาระยะหนึ่ง ซึ่งตามโครงสร้างการปกครอง ได้มีการ ปรับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน โยกย้ายหน่วยงาน หรือ หน้าที่รับผิดชอบ จึงต้องสืบหาผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในช่วงเวลานั้นๆ

3) ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ยังคงเป็นผู้ที่มีชื่อเสียง นักการเมือง และเป็นผู้ที่ยังเกี่ยวข้องกับระบบการเมืองการปกครองหรือพรรคการเมือง ดังนั้น จึงไม่สามารถที่จะให้ข้อมูลอันเป็น ข้อเท็จจริงเป็นจริงทั้งหมดได้

ภาคผนวก

ตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤต กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 1 (กลุ่มน้ำไม่เข้าพื้นที่ จำนวน 12 เขต)

วันที่	แหล่ง	หัวข้อข่าว	ผู้พูด / ตำแหน่ง		สาร	ประเด็นการจัดการ และการสื่อสาร										
			รัฐ	กทม		อื่น	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	หัว ชื่อข่าว 20 พื้นที่ กทม. สำรองน้ำ ท่วม	รัฐ	กทม	อื่น	การประเมินพื้นที่น้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร โดย กรมแผนที่ทหารใช้แผนที่ทหารประกอบกับข้อมูลจาก 2 หน่วยงาน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำที่กำลังท่วม เป็นข้อมูล จากภาพถ่ายดาวเทียมของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยี อวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA กับข้อมูลความสูงภูมิประเทศ และข้อมูลแผนที่ กรุงเทพฯของกรมแผนที่ทหาร ประเมินได้ว่า ฝั่ง ตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา...พบว่า เขตบางซื่อ ดิน แดง วังทองหลาง หัวขวง พญาไท ราชเทวี ปทุมวัน สาทร วัฒนา สวนหลวง ประเวศ จะไม่ถูกน้ำท่วม ส่วน ทางด้านฝั่งตะวันตกของเจ้าพระยา ประเมินว่าเขตที่คาด ว่าจะรอดจากน้ำท่วม คือ บางกอกน้อย ภาษีเจริญ จอมทอง บางบอน บางขุนเทียน ราษฎร์บูรณะ ทุ่งครุ เนื่องจากเขตเหล่านี้เป็นกรุงเทพมหานคร และพื้นที่ที่ไม่ได้ ทรุดตัวเหมือนพื้นที่ในเขตอื่นๆ	1	2	3	4	5	6	7	8	9

จากตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครกลุ่มที่นำไม่เข้าพื้นที่ จำนวน 12 เขต ผลการศึกษาพบว่า รัฐมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนกลุ่มที่นำไม่เข้าพื้นที่ จำนวน 12 เขต ได้แก่ เขตทุ่งครุ ราษฎร์บูรณะ คลองสาน บ่อมนาค ศีรษะเกษ ราชเทวี วังทองหลาง พญาไท วัฒนา สาทร สวนหลวง ปทุมวัน และบางนา เพียงชาวเดียว ซึ่งจัดเป็นข้อมูลประเภท**ข้อมูลความรู้**เกี่ยวกับพื้นที่ การทรุดตัวของพื้นที่

ตารางที่ 4.6 ตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครกลุ่มเขตที่เสียหายบางส่วนจากปริมาณ “น้ำเจ้าพระยาขึ้น-ลง” หรือได้รับผลกระทบช่วงสั้น ๆ จำนวน 9 เขต

๕

วันที่	แหล่ง	หัวข้อ	ผู้พูด / ตำแหน่ง		สาร	ประเด็นการจัดการและการสื่อสาร												
			รัฐ	กทม		อื่น	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1 12 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ศปภ. เผย พื้นที่ กทม. ชั้นในรอด จากน้ำท่วม	วิม รุ่งวัฒน์ จินดา (โฆษก ศปภ.)		ทุกหน่วยงานมีมติเห็นว่า น้ำที่เข้ามาทางตะวันออกของกรุงเทพฯ จะไม่ไหลเข้ามาในพื้นที่กรุงเทพฯ ชั้นในอย่างแน่นอน ซึ่งทางกรุงเทพฯ จะมีการปิดประตูระบายน้ำคลองแสนแสบ รวมถึงให้มีการขุดลอกคูคลองให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ 13 ตุลาคม ซึ่งอาจจะมีส่วนพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ อาทิ เขตคลองสามวา มีนบุรี หนองจอก และลาดกระบัง แต่จะได้รับผลกระทบในรูปแบบน้ำท่วมขังเท่านั้น													

3	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	เดือนคนริม เจ้าพระยา ย้ายของด่วน 'สุขุมพันธุ์' รับเสริมคัน กันน้ำไม่ทัน	ม.ร.ว. สุขุม พันธุ์ บริพัตร (ผู้ว่า กทม.)	<p>ภายในสุดสัปดาห์ที่จะถึง ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา คงสูงขึ้นอีกถึง 2.60 เมตร ขณะที่แนวกันมีความสูง 2.5 เมตร จึงขอเตือนประชาชนที่อยู่อาศัยบริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาทั้ง 2 ฝั่ง ให้ระมัดระวังเป็นพิเศษ โปรดยกสิ่งของขึ้นที่สูงที่สุด และนำเครื่องใช้ไฟฟ้าขึ้นสูงที่สุด ส่วนชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในแนวคันกันน้ำดังกล่าว หากปริมาณน้ำทะเลหนุนสูง ก็คงไหลเข้าท่วมและใช้เวลาไม่นาน ส่วนประชาชนที่มีความจำเป็น ก็ขอให้อพยพออกมาจากในพื้นที่เพราะทาง กทม. ได้จัดเตรียมศูนย์อพยพชั่วคราวไว้รองรับ ครบทั้ง 50 เขต อย่างไรก็ตาม ได้สั่งกำชับไปยังสำนักงานเขตทั้ง 27 ชุมชน ใน 13 เขต รีม 2 ฝั่ง แม่น้ำเจ้าพระยา ให้ดูแลประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด</p> <p>"น้ำป็นเยอะจริงๆ แม่น้ำเจ้าพระยามีระดับน้ำที่สูงแบบไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน โดยทาง กทม. จะสร้างแนวป้องกัน ระยะทางกว่า 86 กิโลเมตร และใช้กระสอบทรายพร้อมบรรจุ จำนวนกว่า 10 ล้านใบ เพื่อวางตามแนว 2 ฝั่งของแม่น้ำ ในเวลาที่มีอยู่คงดำเนินการไม่ทัน ดังนั้นพื้นที่ตรงนี้จึงน่าเป็นห่วง"</p>
---	---------------	-------------------	--	--	--

จากตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครกลุ่มเขตที่เสียหายบางส่วนจากปริมาณ “น้ำเจ้าพระยาขึ้น-ลง” หรือได้รับผลกระทบช่วงสั้น ๆ จำนวน 9 เขต ผลการศึกษ พบว่า รัฐมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนกลุ่มเขตที่เสียหายบางส่วนจากปริมาณ “น้ำเจ้าพระยาขึ้น-ลง” หรือได้รับผลกระทบช่วงสั้น ๆ จำนวน 9 เขต ซึ่งได้แก่ เขตพระนคร ดุสิต สัมพันธวงศ์ บางรัก บางคอแหลม คลองเตย ยานนาวา พระโขนง และบางซื่อ ทั้งสิ้น 3 ชาว ซึ่งจัดเป็นข้อมูลประเภท**ข้อมูลความรู้**เกี่ยวกับพื้นที่ การทุจริตของพื้นที่ทั้งหมด

ตารางที่ 4.7 ตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครเสียหายบางส่วนที่เกิดจาก “น้ำเหนือ” แตกต่างกันในบางพื้นที่ จำนวน 16 เขต

วันที่	แหล่ง	หัวข้อข่าว	ผู้พูด / ตำแหน่ง		สาร	ประเด็นการจัดการและการสื่อสาร													
			รัฐ	กทม		อื่น	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1	25 ก.ย.54	ไทยรัฐออนไลน์	"อนดิษฐ์" ลงพื้นที่ช่วยน้ำท่วมลาดกระบัง	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริษัทรีฟิว ฯ กทม.	น.อ.อนดิษฐ์ นาค รธรรม ไอซีที	ลงพื้นที่ตรวจดูสถานการณ์น้ำท่วม พร้อมมอบสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม อาทิ อาหาร น้ำดื่ม เสื้อผ้า และยารักษาโรค แก่ชาวชุมชนทบยาว และชุมชนหนองกว่า 50 คริวเรื่อน ณ ชุมชนทบยาว แขวงทบยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ													
2	11 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	กรุงจ่อมบาดาล ตั้งศูนย์อพยพ			มีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมด้วยกัน 11 เขต คือ บางแค มีนบุรี คลองสามวาหนองจอก ภาษีเจริญ ดุสิต ทวีวัฒนา คันนายาว สายไหม ลาดกระบัง บางเขน รวม 808 ราย พื้นที่เกษตรกรรม 9,399 ไร่ ซึ่งขณะนี้ กทม.ได้เข้าไปให้การช่วยเหลือแล้ว โดยการแจกถุงยังชีพ การนำกระสอบทรายมากันไว้													

7	1 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	รองผู้ว่าฯ กทม. ระบุเปิด 'คลองสามวา' กระทบกรุงแน่	นายธีระชน มโนมัยพิบูลย์ รองผู้ว่า กทม.	กล่าวถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหลังการเปิดประตูระบายน้ำคลองสามวา โดยระบุว่า กทม. จะได้รับผลกระทบแน่นอน อย่างน้อย 3 เขต คือ บางกะปิ สะพานสูง บึงกุ่ม เนื่องจากเป็นพื้นที่ติดคลองแสนแสบที่รับน้ำโดยตรง จากการเปิดประตูระบายน้ำที่คลองสามวา จึงอยากขอ ร้องประชาชนอย่ารื้อคั่นกันน้ำ และอย่า ใช้มวลชนกีดกันเปิดประตูระบายน้ำ เนื่องจากจะทำให้ปัญหาขยายวงกว้างมากขึ้น ขณะรัฐบาลเองก็ต้องเร่งเยียวยาคนที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมโดยด่วน ส่วน กทม. วันนี้จะเร่งรัดดำเนินการบริหารจัดการน้ำทางด้านทิศเหนือ ซึ่งจุดเฝ้าระวังวันนี้คือบริเวณรัชดาภิเษก	/				
8	2พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ฝั่งธนบุรีจมน้ำทุกพื้นที่ 100 เปอร์เซนต์	นายปลอดประสพ สุรัสวดี รมว. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จะท่วมในฝั่งธนบุรีทุกพื้นที่อย่างแน่นอน และจะท่วม นานอย่างน้อย 15-20 วัน โดยขณะนั้นพื้นที่ฝั่งตะวันออก มีน้ำอยู่ประมาณ 2,500 - 3,000 ล้านลูกบาศก์เมตร ซึ่งวิธีที่จะระบายได้ดีที่สุดก็คือการปล่อยน้ำให้ลงทะเลไปตามธรรมชาติ ไม่ควรที่จะปิดกั้นเส้นทางน้ำ เพราะจะทำให้การระบายน้ำได้ช้ากว่าที่คาดการณ์ไว้	/				

9	5 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	อีก 7 วันนำ ทนาย ผบชน.น.ห้วง ฝั่งธนบุรี วิกฤติสุด			พล.ต.อ.เพรียว พันธุ์ ตามา พงศ์ ผบ.ตร.	สถานการณ์น้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานครยังเป็นห่วงจึง สั่งการให้ พล.ต.อ.เอก อังสนานนท์ รอง ผบ.ตร. พล.ต.ต. วินัย ทองสอง ผบ.ช.น. และ ผบ.ก.น. ในพื้นที่ที่ได้รับ ผลกระทบช่วยกันจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้ มากที่สุด โดยศูนย์แห่งนี้จะมีหน้าที่บริหารจัดการ ยานพาหนะ อาหารและน้ำที่ได้รับบริจาคมาออกไป แจกจ่ายให้ประชาชน นอกจากนี้ จะมีแพทย์มาคอย ให้บริการตรวจสุขภาพประชาชน อีกทั้งยังเป็นศูนย์แรก รับชาวบ้านที่อพยพหนีน้ำมาเพื่อรอส่งต่อไปยังศูนย์พัก พิงใกล้เคียง โดยหลังจากนี้จะจัดหาเรือเข้าไปรับชาวบ้าน ที่ยังติดอยู่ออกมาให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะพื้นที่ฝั่งธนบุรี ซึ่งน่าเป็นห่วงมากที่สุด	/	
10	6 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	มลน้ำเหนือ ยังแผ่ขยาย ท่วมกรุง ต่อเนื่อง	นายบพิตร แสงแก้ว ผู้ อำนวยการ เขต ลาด พร้าว		น้ำในคลองลาดพร้าวมีระดับน้ำสูงประมาณ 3 เซนติเมตร และคาดว่าน้ำจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งบริเวณถนนประเสริฐ มัญญกิจ น้ำเอ่อขึ้นและไหลเข้าท่วมทุกพื้นที่เป็นบริเวณ กว้าง ส่วนทางด้านใต้ริมคลองลาดพร้าว บริเวณถนน ลาดพร้าว-วังหิน น้ำก็ได้เพิ่มระดับขึ้นเช่นเดียวกัน ส่วนจะ มีการอพยพประชาชนเพิ่มเติมหรือไม่ั้น ผอ.เขต ลาดพร้าว กล่าวว่า ประชาชนในพื้นที่ยังสามารถอาศัย อยู่ในบ้านเรือนได้ ยังไม่จำเป็นต้องย้าย ขณะเดียวกันใน วันนี้ จะต้องมีการเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด	/		

11	8พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	สุขุมพันธุ์ประกาศฝ่าระวังบางพื้นที่ของเขตปทุม-คลองกุ่ม	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	กทม.ขอประกาศแจ้งเตือนให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปทุม เตรียมตัวขนย้ายสิ่งของทรัพย์สินมีค่าและยกปลั๊กไฟขึ้นที่สูง พร้อมให้ผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่หากไม่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ขอให้เคลื่อนย้ายออกไปยังศูนย์พักพิงที่ทาง กทม.จัดเตรียมไว้ให้ โดยขอให้เด็ก สตรี มีครรภ์ และคนชรา รวมทั้งผู้ป่วย ควบคุมเคลื่อนย้ายเป็นลำดับแรก เนื่องจากขณะนี้ปริมาณน้ำจำนวนมากได้ไหลเข้าท่วมพื้นที่เขตปทุม อีกทั้งปริมาณน้ำที่ท่วมยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	/			
12	9พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	กทม. เตือนแขวงรามอินทราและคันนายาว อพ.ยพ	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ยังคงมีหลายพื้นที่ ที่น้ำเริ่มแผ่กระจายไปมากขึ้น เช่น เขตคันนายาว สะพานสูง อนุบุรี และ บางขุนเทียน เช่นเดียวกันกับที่มีปริมาณน้ำใหม่เข้ามาเพิ่มเติมมากกว่าวันละ 100 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน จากกาการที่ปักแนกมีประสิทธิภาพไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ทางด้านเหนือ	/			
					นอกจากนี้ ทาง กทม. ยังได้ประกาศแจ้งเตือนให้อพยพในเขตคันนายาว 2 แขวง ยังมีกาประกาศให้พื้นที่บริเวณแขวงลาดพร้าว และเขตลาดพร้าว เป็นพื้นที่เฝ้าระวังด้วย				

13	13พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	กทม. ประกาศอพยพ 3 ชุมชน ใน แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ ผู้ว่า กทม.	ประกาศพื้นที่อพยพเพิ่มเติม รวม 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชน การเคหะแห่งชาติโครงการ 1 ชุมชนทรัพย์สินพัฒนา และ ชุมชนเชื่อมสัมพันธ์ ถนนพระราม 2 ขอย 88 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน หลังมีระดับน้ำเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว	/			
14	29 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	เดือน ฝั่งธนบุรี' ให้ทำใจ 'น้ำท่วม' ยาวถึงสิ้นปีแน่ นอน!	น.อ.สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ ผอ. ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	กรณีที่มีน้ำท่วมขังอยู่ในขณะนี้ บางพื้นที่ก็เกือบจะเข้าสู่สภาวะปกติแล้วเช่นกัน เช่น ถนนวิภาวดีรังสิต ที่พื้นผิวจราจรเริ่มแห้งทั้ง 2 ฝั่ง แต่ก็ยังมีที่น้ำเป็นห่วงอยู่บ้างในขณะนี้ เช่นในเขตของฝั่งธนบุรี โดยคาดว่าจะมีน้ำท่วมขังยาวนานถึงสิ้นปี แต่ก็ยังสามารถเข้าบ้านได้ตามปกติ เพียงแต่อาจจะมีความลำบากบ้าง	/			

15	4 ธ.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	ผู้ว่าฯ กทม. ประกาศน้ำ ท่วมในพื้นที่ 11 เขต คลี่คลาย	ม.ร.ว.สุขุม พันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	แจ้งการคลี่คลายสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร รวม 11 เขต ประกอบด้วย จตุจักร ลาดพร้าว หลักสี่ ปิงเกล้า จอมทอง บางกอกใหญ่ บางกอก น้อย บางพลัด ภาษีเจริญ บางขุนเทียน และบางบอน เนื่องจากสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่ดังกล่าวดีขึ้น ตามลำดับ ประชาชนสามารถกลับเข้าพักอาศัยใน บ้านเรือนของตนได้ตามปกติแล้ว และหากสถานการณ์ อุทกภัยในพื้นที่อื่นดีขึ้นเมื่อไร จะประกาศแจ้งให้ทราบต่อไป	/							
----	--------------	-------------------	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

จากตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครเขตเสียหายบางส่วนที่เกิดจาก "น้ำเหนือ" แตกต่างกันในบางพื้นที่ จำนวน 16 เขต ผลการศึกษา พบว่า รัฐบาลสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนกลุ่มเขตเสียหายบางส่วนที่เกิดจาก "น้ำเหนือ" แตกต่างกันในบางพื้นที่ จำนวน 16 เขตได้แก่ เขตประเวศ คันนายาว มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง ลาดพร้าว บางกอกน้อย บางบอน ดินแดง ห้วยขวาง ปิงเกล้า บางกะปิ บางกอกใหญ่ จอมทอง ธนบุรี และบางขุนเทียน จำนวน 15 ชาว เป็นข่าว ซึ่งมีการจัดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลความรู้ ได้ดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร โดยข้อมูลที่เป็นข้อมูลความรู้จะมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ การชื้อ ยารักษาโรค ของใช้และเอกสารสำคัญ เมื่อเกิดภาวะวิกฤตอุทกภัย ในขณะที่ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมที่พิถีพิถันและการอพยพ

ตารางที่ 4.8 ตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครกลุ่มเสียหายแบบยกเขตจากน้ำเหนือและได้รับกระทบเป็นเวลานาน จำนวน 12 เขต

วันที่	แหล่ง	หัวข้อข่าว	ผู้พูด / ตำแหน่ง			สาร	ประเด็นการจัดการและการสื่อสาร											
			รัฐ	กทม	อื่น		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	ไทยรัฐออนไลน์	ศปภ.ยืนยันมีเรือน้ำพันลำระบายน้ำได้ทันก่อนท่วมกรุง	พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก ผอ. ศปภ.			สำหรับการป้องกันเพื่อการชะลอน้ำเพื่อให้ระบายออกสู่ทะเลตามที่ได้วางแผนไว้ กรุงเทพฯ อาจจะได้รับผลกระทบบ้างที่ เขตสายไหม เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง และ จนนทบุรี ซึ่งคาดว่าจะมีน้ำที่ไหลเข้ามาจำนวนหนึ่ง ทำให้ผู้มีบ้านเรือนและประชาชนในละแวกดังกล่าวได้รับความเดือดร้อนบ้าง ทาง ศปภ.ก็ต้องขออภัยในครั้งนี้ ซึ่งเมื่อจากหลีกเลี่ยงได้ จะรักษากรุงเทพฯ ไว้ให้ดีที่สุด จึงฝากขอโทษประชาชน และศปภ.จะเร่งดำเนินการระบายน้ำตามแผนให้ไวที่สุด ยืนยันมั่นใจร้อยละ 70 ว่าจะสามารถป้องกันกรุงเทพฯ ไว้ได้อย่างแน่นอน	/											
2	ไทยรัฐออนไลน์	สายไหม-ดอนเมือง ระวังทีก-จม	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.			เป็นห่วงกรุงเทพฯ ด้านเหนือ โดยเฉพาะประตูระบายน้ำคลองหนึ่ง จ.ปทุมธานี เนื่องจากกรมชลประทานได้เปิดประตูระบายน้ำจุดนี้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลกับ คลองทกวา เขตสายไหม มีระดับน้ำในคลองสูง ขึ้นวันละ 2 ซม. เกรงว่า เขตสายไหม ดอนเมือง และฝั่งตะวันออกของ กทม.จะได้รับผลกระทบ ซึ่งวันนี้ กทม.จะขอความร่วมมือกองทัพบก เพื่อสร้างแนวคันกันน้ำกระสอบทรายตลอดแนวคลองทกวา ระยะทาง 6 กม. ความสูง 1 เมตร ทั้งนี้ จะประสานไป	/											

3	18 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	สุขุมพันธุ์ รับ กทม.สตวิกฤต เหลือ 48 ชั่วโมง ป้องกัน	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ยังกรมชลประทานอีกครึ่งเพื่อเปิดประตูระบายน้ำคลองหนึ่ง โดยจะร้องขอทุกวันจนกว่ากรมชลประทานจะเปิดประตูระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำในคลองหกวาที่สูงขึ้นทุกวัน ถ้ากรมชลประทานปฏิเสธ เราจะขอความเห็นใจไปเรื่อยๆ จนกว่าจะมีการปิดประตูระบายน้ำที่คลองหนึ่ง เพราะหากไม่ปิด น้ำในคลองหกวา ก็สูงขึ้นวันละ 2 ซม. 10 วัน ก็ 20 ซม. แต่ถ้ากรมชลประทานยังไม่เปิดประตูระบายน้ำอีก กทม.ก็ต้องป้องกันที่ตัวเองและฝั่งวังสถานีกรณีเกิดล้น	/					
4	18 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	อนุชิตชัยยันยืน 'สลายไหม' ไม่ท่วม ถ้าคันกันน้ำรับไหว	น.อ. อนุชิตชัย นาคทรัพย์ รัฐมนตรีว่าการ กระ	ขณะนี้ เขตสายไหม กรุงเทพฯ อยู่ในสถานการณ์เฝ้าระวัง โดยล่าสุดรัฐบาลได้ทำแนวคันกันน้ำทั้งหมด 2 คัน คือ แนวคันกันน้ำคลองระพีพัฒน์ และคลองรังสิต บริเวณ ถ.รังสิต-นครนายก ซึ่งทั้ง 2 คันนี้ จะเป็นหลักประกันได้ว่าสามารถกันน้ำไม่ไหวมาที่เขตสายไหมได้ อย่างไรก็ตาม หากคันกันน้ำไม่สามารถรับมือสถานการณ์น้ำได้ จะเร่งเตือนภัยประชาชนอย่างเร็วที่สุด 24 ชั่วโมง	/					

5	19 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ชาวกรุงร่วมใจ ช่วยกรอกกระสอบทรายป้องกันเมืองหลวง	มรว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ทรงโล๊ะซีที	<p>สำหรับกรณีที่ผ่านมา น.อ.อนุศิษฐ์ เคยยืนยันว่า น่าจะไม่ท่วมเขตสายไหมนั้น ขณะนี้ยอมรับว่าการเตรียมรับมือสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ไม่มีความชัดเจน 100% ดังนั้นจึงต้องเกาะติดสถานการณ์ หากค้นกันน่าจะหาสามารถรับมือได้ น่าก็ยังไม่ท่วม</p> <p>สำหรับมาตรการป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่เสี่ยงโดยเฉพาะทางด้านเหนือที่เขตสายไหม รอยต่อ จ.ปทุมธานี ที่กำลังเกิดวิกฤตินั้น ล่าสุด กทม.ได้ยกระดับถนนเลียบบคลองสองให้สูงขึ้น 30 ซม. ระยะทาง 1.5 กม. คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในวันนี้ หลังจากนั้นก็ย้ายไปที่ซอยสายไหม 85 เขตสายไหม คาดว่าใช้เวลา 1 วันครึ่ง และจะมีการประเมินอีกครั้งว่าจะต้องเพิ่มความสูงของถนนอีกหรือไม่ สำหรับแนวคันกันน้ำบริเวณริมคลองทกวา กทม.ได้เพิ่มความสูงของคันกันน้ำแล้ว 2.5 ม.รทก. ระยะทาง 6 กม. เมื่อช่วงเข้าต้นได้เดินทางไปติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ ซึ่งภารกิจหลักคือเร่งเสริมความกว้างของแนวคันกันน้ำเป็น 2 แถว และสั่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบประเมินสถานการณ์ตลอดเวลาคาดว่าจะต้องเพิ่มความสูงอีกหรือไม่ด้วย แต่ต้องขอความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่อีกครั้ง เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อจราจรและบ้านเรือนนอกแนวที่จะได้รับผลกระทบจากน้ำเอ่อล้น</p>
---	------------	---------------	--	--------------------------------------	-------------	--

6	19 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	กทม.สั่งอพยพแล้ว! กว่า 200 คริวเรือนิมิต คลองทกวาน้ำเพิ่มสูง	พล.ต.อ. ประชา พรหมนอก ผอ. สปภ.	มรว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ผู้ว่ากทม. ได้สั่งอพยพประชาชนที่อยู่ริมคลองทกวาน โดยเตรียมสถานที่โรงเรียนวิทยะวารณาลัย 2 และโรงเรียนสายไหมซึ่งรองรับ กว่า 1,000 คน ขณะเดียวกันได้สั่งการผู้อำนวยการอำเภอเขตสายไหม ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนนอกแวนคันนี้ น้ำ อพยพออกจากบริเวณเพื่อความปลอดภัย เนื่องจากระดับน้ำจะสูงขึ้นเรื่อยๆ และยืนยันว่า น้ำที่จะเข้ามาในกรุงเทพมหานคร จะแตกต่างกับต่างจังหวัด เนื่องจากสถานที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ กทม. สามารถประเมินสถานการณ์ได้ล่วงหน้า ตัวเลขผู้อพยพกว่า 200 กว่าครัวเรือน ทั้งหมดอยู่นอกแวนคันนี้ น้ำ	/				
7	20 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	สปภ.แจ้งชนของขึ้นที่สูง 'ดอนเมือง-หลักสี่' เสียงน้ำ ทะลักท่วม	พล.ต.อ. ประชา พรหมนอก ผอ. สปภ.		ขอให้ประชาชนย้ายสิ่งของขึ้นที่สูง และเผื่อติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ด้วยมวลน้ำจากคลองระพีพัฒน์มีจำนวนมาก และกระแสไหลเชี่ยวสูงส่งสู่ประตูจุฬาลงกรณ์เกรงว่าเขื่อนที่ทำไว้บริเวณหลัก 6 อาจจะไม่สามารถรองรับกระแสแสนันได้ ซึ่งจะมีผลทำให้น้ำทะลักเข้าสู่พื้นที่บริเวณโดยรอบ ประกอบไปด้วย เขตดอนเมือง และหลักสี่ จึงขอแจ้งให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว และพื้นที่ใกล้เคียงดำเนินการดังนี้	/				
						1. ขนย้ายสิ่งของมีค่า และปลั๊กไฟขึ้นไปบนที่สูงมากกว่าระดับ 1 เมตร 2. เตรียมอุปกรณ์ส่องสว่างในเวลากลางคืน และ 3. หากมี					

15	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	'ทวิวัฒนา' อันตราย สิ่งอพยพคนออก คาน้ำถึงถนนบรมราชชนนี	นายประพัฒน์ธีรพงษ์ธรรม ผู้อำนวยการเขตทวีวัฒนา	ตอนนี้ขอความร่วมมือประชาชนที่ประสบภัย โดยเฉพาะประชาชนบางส่วนที่ยังคงเป็นห่วงทรัพย์สินอยู่ ให้อพยพออกมาโดยเร็ว โดยทางเขตได้จัดเตรียมจุดพักไว้หลายแห่ง อาทิ ร.ร.วัดปฐมवास ร.ร.มัธยมวัดปฐมवास ร.ร.คลองมหาสวัสดิ์ ร.ร.บางต้นไทร เป็นต้น และพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ตลอดเวลา	/				
16	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	เขตสายไหม วิกฤติเต็มพื้นที่ 'สุขุมพันธุ์' สั่งอพยพภายในเพียงวันนี้	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ล่าสุดขอให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม ให้อพยพออกมาอย่างศูนย์พักพิงที่ทาง กทม. ได้จัดเตรียมไว้ให้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากปริมาณน้ำได้ไหลเข้าท่วมจนเต็มพื้นที่ทั้งหมดในเขตสายไหม	/				
17	31 ต.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ทบ.แบ่ง 6 โฉน ช่วยนำท่วม จัดเรือลาดตระเวน สายไหม-ดอนเมืองรอบบึง	พ.อ.หญิงศิริจันทร์ งามทอง รองโฆษก กองทัพบก	เนื่องจากขณะนี้บางพื้นที่ของ กทม. มีน้ำท่วมสูง และมีการระงับการจ่ายกระแสไฟฟ้า เพื่อเป็นการช่วยรักษาความปลอดภัยและดูแลพื้นที่ไม่ให้เกิดปัญหาแทรกซ้อน กองทัพบกจัดชุดลาดตระเวนทางเรือ ทางรถยนต์ และทางการเดินเท้า ตรวจสอบตราความปลอดภัยโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน เช่น ที่เขตดอนเมือง และเขตสายไหม นอกจากนี้ยังได้จัดชุดทหารขนาดใหญ่ออกลาดตระเวนดูแลพื้นที่ตามแนวริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และตามแนวลำคลองที่สำคัญ เพื่อเตรียมการแจ้งเตือนและช่วยแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น.	/				

18	พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ปิดคลองสามวา แนะบู๊ใจแข็ง เพื่อคนส่วนใหญ่	ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ประกาศให้แขวงบางชัน เขตคลองสามวา เป็นพื้นที่เสี่ยง หลังเจ้าหน้าที่ประจวบฯ นำต้องรับคำสั่งให้เปิดประตูน้ำ โดย ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ กล่าววา นิคมอุตสาหกรรมบางชันและนิคมอุตสาหกรรมชุมพวง บังเข้าชายเป็นพื้นที่ "เสี่ยง" เนื่องจาก "ได้รับบัญชา" ให้เปิดประตูน้ำคลองสามวา ขณะที่การเปิดประตูน้ำคลองสามวาแล้วไม่สามารถปิดประตูระบายน้ำคลอง 8-10 ได้ นั้น จะส่งผลกระทบต่อกรุงเทพมหานครในฝั่งตะวันออกด้วย	/				
19	พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ส่งทีมแพทย์เคลื่อนที่ช่วย 6 เขต กทม.	นายวิทยา บุรณศิริ ร.มว. สาธารณสุข	กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งทีมแพทย์พยาบาลออกหน่วยเคลื่อนที่จำนวน 15 ทีม ไปให้บริการผู้ประสบภัยใน 6 เขต ของกทม. ที่กำลังประสบปัญหาหน้าท่วมหนักอยู่ในขณะนี้ ได้แก่ เขตทวีวัฒนา เขตสายไหม เขตคลองสามวา เขตหลักสี่ และเขตดอนเมือง ได้กำชับให้จัดหน่วยออกให้บริการหมุนเวียนไปตามจุดต่างๆ ทุกวัน ให้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับการรักษาพยาบาลสะดวกขึ้น เนื่องจากยังมีประชาชนจำนวนมากยังอาศัยอยู่ตามบ้าน คลินิกรักษาโรคไม่เปิดให้บริการ การเดินทางไปโรงพยาบาลทำได้ลำบาก พร้อมทั้งได้ดูแลด้านสุขภาพจิต สุขภาพล สิ่งแวดล้อม และการป้องกันควบคุมโรคควบคู่ไปด้วย	/				

20	พ.ย. 54	2	ไทยรัฐ ออนไลน์	เร่งซ่อมบตร. จู่ๆ 'สุกัลลา' วอนบชช.อย่า รื้อคันทันน้ำ			พล.อ.อ. สุกัลลา สุวรรณทัต คมนาคม	อยากจะทำเรื่องประชาชนอย่าได้ไปรื้อพมกันน้ำโดยเฉพะ ประตุระบายน้ำในพื้นที่คลองสามวา ที่จะทำให้การแก้ปัญหาทำได้ ยากลำบากมากยิ่งขึ้นและต้องมีการแบ่งกำลังเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแล ทำให้การทำงานล่าช้า ตนเห็นว่ากรรกรจะทำเช่นนี้เป็นเรื่องที่ไม่ ถูกต้องโดยเฉพะในยามนี้ที่ทุกฝ่ายควรจะช่วยเหลือกันไม่ควรมา สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพราะต้องทำงานหนักอยู่แล้ว	/		
21	พ.ย. 54	2	ไทยรัฐ ออนไลน์	ผู้ว่าฯ กทม.สั่ง อพยพ 4 พื้นที่ เฝ้าระวังเขต ภาษีเจริญ	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.		ประกาศแจ้งเตือนให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณแขวงทรายกอง ดินใต้ เขตคลองสามวา และแขวงคลองสามวาตะวันตก เฉพะ พื้นที่นอกแนวคันพระราชดำริ และที่เขตติดต่อกองสามวา ผัง ตะวันออก รวมถึงพื้นที่แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม หมู่บ้าน เสนาบริเวณโคตรงการ 1 เขตลาดพร้าว เป็นพื้นที่อพยพเพิ่มเติม สืบเนื่องจากการที่ระดับน้ำมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย มีระดับความสูงอยู่ที่ประมาณ 20 ซม. ถึง 1.20 เมตร พร้อมแจ้ง เตือนประชาชนในเขตภาษีเจริญ ด้านทิศเหนือ เป็นพื้นที่เฝ้าระวัง อย่างใกล้ชิด	/			
22	พ.ย. 54	3	ไทยรัฐ ออนไลน์	ให้ 'บางแค' อพยพทั้งเขต เฝ้าระวังจุดจตุร ภาค 48 ชม.น้ำ ถึงแยกลาด	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.		ออกประกาศให้เขตบางแค เป็นพื้นที่อพยพ เนื่องจากมีน้ำไหลบ่า เข้าท่วมพื้นที่อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว รวมถึงได้ประกาศให้พื้นที่ เขตจตุจักร เป็นพื้นที่เฝ้าระวังด้วยเช่นกัน หลังจากเมื่อช่วงเช้าที่ ผ่านมา ระดับน้ำที่มาจากทางด้านถนนพหลโยธิน เริ่มขยับเข้าใกล้	/			

26	13 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	คพ.ผยอง พลัด แชนป๊อซ ตกค้าง นาร่อง ไซแลกยะ	นายรังสรรค์ ปันทอง ผอ.สำนักจัดการขยะ กรมควบคุมมลพิษ	ขณะนี้ ยังพบว่าประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามาที่สายด่วน 1650 ของ คพ. จำนวนมาก เฉลี่ย 20 สายต่อวัน ยังเป็นเรื่องขยะที่ตกค้างใน กทม. เนื่องจากเจ้าหน้าที่ กทม.เข้าไปเก็บไม่ได้มาถึง โดยเขตบางพลัด ยังเป็นแชมป์ ที่มีขยะตกค้างมากที่สุด แม้ประชาชนจะเก็บรวบรวมมาได้ตามสะพานจากของจรูญนิติวงศ์ 52 จนถึงแยกบางพลัดก็ตาม นอกจากนี้ รองลงมาที่ เขตบางแค สายไหม ดอนเมือง ภาษีเจริญ และล่าสุดที่ถนนเพชรเกษม โดยคพ. ประสานให้ กทม.เข้าดำเนินการแล้ว แต่เบื้องต้นยังมี ปัญหาการขนเก็บขยะบางจุด 3 วัน ต่อครั้งเท่านั้น คพ.ยังจัดกิจกรรมขยะแลกไข่ เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนนำขยะพวก กล่องโฟม ขวดน้ำพลาสติก ที่พบว่าเพิ่มขึ้นถึง 10 เท่า จาก ปริมาณขยะกลุ่มนี้ ที่มีแค่ 1-2% ของปริมาณขยะ โดยเริ่ม บริเวณเขตดอนเมือง รับแลกโฟม 20 ชิ้น กับไข่ไก่ 1 ฟอง และขวด น้ำพลาสติก 20 ชิ้น กับข้าวสาร 2 กก. โดยหลังจากนี้ จะไปตั้งจุด รับแลกที่อาคาร คพ.จนถึงวันที่ 30 พ.ย.นี้	/
27	14 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ประชาเตรียมคง ผู้ว่าฯ กทม. รับผิดชอบต่อใจ ชาวดอนเมือง	พล.ต.อ. พงศพัศ พงษ์เจริญ โฆษก คปภ.	ถูกบีบแบกถือเป็นทรัพย์สินของรัฐบาล ดังนั้น หากใครไปทำลายถือว่ามีความผิด แต่ยอมรับว่าทุกวันนี้ประชาชนที่อยู่ เขตดอนเมือง ทุกซักร้านมานานมากแล้ว ทุกฝ่ายเกิดความเห็นใจ แต่ก็ต้องมาหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพยายามเข้าไปป้องกันและระมัดระวัง รวมทั้งทำความเข้าใจกับประชาชนด้วย โดยนโยบายของ ผบ.ตร.และ	/

ตารางที่ 4.9 ตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชนสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครไม่ได้จำแนกเขต

วันที	แหล่ง	หัวข้อ	ผู้พูด / ตำแหน่ง			สาร	ประเด็นการจัดการ และการสื่อสาร											
			รัฐ	กทม.	อื่น ๆ		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	ไทยรัฐ ออน ไลน์	หัวข้อ 10 ส.ค.นำ เทมือถึง กรุงเทพฯ	รัฐ	นาย พรเทพ เดชะไพฑูริย์ รองผู้ว่า กทม.	อื่น ๆ	มาตรการป้องกันน้ำท่วมกรณีปริมาณน้ำเหนือจำนวนมากไหลผ่าน กทม.เน้น กทม.ได้ส่งเจ้าหน้าที่เร่งสร้างแนวป้องกันน้ำท่วมชั่วคราว โดยนำกระสอบทรายสัปดาห์ทางน้ำไว้ทั้งหมดแล้ว ซึ่งคาดว่าจะสามารถรับมือกับสถานการณ์น้ำเหนือและปริมาณน้ำฝนที่ตกลงมาอย่างต่อเนื่องได้ในระยะนี้	/											
2	ไทยรัฐ ออน ไลน์	เช็คความ พร้อมน้ำเหนือ ถล่มกรุง 27 ชุมชน-ถน	รัฐ	นาย บุญสนอง สุ ชาติพงศ์	นาย บุญสนอง สุ ชาติพงศ์	กรมชลฯ ได้ประสานไปยังการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ให้ลดการระบายน้ำที่เขื่อนภูมิพลลง 10 ล้านลูกบาศก์เมตร จากที่เคยระบาย 25-30 ลูกบาศก์เมตร ให้เขื่อนสิริกิติ์ช่วยเหลือด้วยการระบายน้ำลดลงเหลือเพียง 10	/											

7	ก.ย. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	เดือนปฐม- กทท. น้ำส้ม ตั่ง!			นายวีระ วงศ์แสงนาค รองอธิบดี กรม ชลประทาน	จ.ปทุมธานี นนทบุรี และกรุงเทพฯ ต้องจับตาผู้นำไหล ผ่านที่ อ.บางไทร จ.พระนครศรีอยุธยา เป็นหลัก ขณะนี้ มีน้ำไหลผ่าน 2,600 ลบ.ม.ต่อวินาที หากน้ำไหลผ่านมาก ถึง 3,000 ลบ.ม.ต่อวินาทีเมื่อใดจะส่งผลกระทบต่อ 3 จังหวัดดังกล่าวทันที	/						
8	ก.ย. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	ลำ รองงบพัน ล้านรับน้ำท่วม	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า ฯกทท.		ที่ประชุมคณะผู้บริหาร กทท. ยังมีมติตั้งงบประมาณ วงเงิน 1,000 ล้านบาท สำหรับการซ่อมแซม สร้าง และบูรณะถนนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำ ท่วม โดยเฉพาะพื้นที่กรุงเทพฯ ตะวันออกและตะวันตก เพื่อสามารถรับมือได้ระยะยาวในปีต่อไป โดยให้ตัด ทอน งบประจำปี 55 จากหน่วยงานต่างๆ มารวบรวม นอกจากนี้ กทท. มีแผนเร่งรัดเดินหน้านำการก่อสร้าง อุโมงค์ยักษ์สำหรับระบายน้ำอีก 3 แห่งให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว เพื่อเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาท่วมใน อนาคต	/							
9	ก.ย. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	เขื่อนน้ำเด็ม พิกัด ผวา กทท. อาจจมน้ำ			นายวีระ วงศ์แสงนาค รองอธิบดี	กรมชลฯ กำลังจับตาปริมาณน้ำในเขื่อนต่างๆ อย่าง ใกล้ชิดแบบวันต่อวัน ขณะนี้เขื่อนหลายแห่งมีระดับน้ำ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนที่เขื่อนเจ้าพระยา ซึ่งเป็นเขื่อน	/						

13	22 ก.ย. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	กทท.โล่งใจไม่ ท่วม			วีระ วงศ์แสง นาค รอง อธิบดีกรม ชลประทาน	<p>นักในแม่น้ำเจ้าพระยาที่ไหลผ่าน อ.เมืองนครสวรรค์ อยู่ที่ 4,038 ลบ.ม.ต่อวินาที ทำลายสถิติเหตุการณ์น้ำท่วมปี 45 สิ่งที่กรมชลฯ เป็นห่วง คือ ฝนระลอกใหม่ที่ตกในภาคกลางช่วงวันที่ 21-23 ก.ย. 54 และจะตกหนักในวันที 24-26 ก.ย. นี้ ส่วนพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี และปทุมธานี จะไม่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมครั้งนี้ เนื่องจากน้ำส่วนใหญ่ที่มาจาก จ.นครสวรรค์ ไหลล้นออก 2 ผังแม่น้ำเข้าท่วมทุ่งพื้นที่ประมาณ 150,000 ไร่แล้ว</p>	/						
14	29 ก.ย. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สทอภ.เผย '13เขต กทม.' เสี่ยงน้ำท่วมฉับ พลัน			อานนท์ สินทวงศ์ ณ อยุธยา ผอ.สท อก.	<p>สทอภ.ได้ใช้ภาพถ่ายดาวเทียม ที่แสดงพื้นที่เสี่ยงภัยในการเกิดน้ำท่วมฉับพลัน ของ 13 เขตในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ หนองค้างพูลู ทุ่งสองห้อง สายไหม คลองถนน อนุสาวรีย์ จะระชัยบัว ลาดพร้าว คลองกุ่ม คลองจั่น หัวหมาก สะพานสูง คลองสองต้นปิ่น ลาดกระบัง และบริเวณปริมณฑล ได้แก่ จ.นนทบุรี จ.นครปฐม จ.สมุทรปราการ และจ.ฉะเชิงเทรา เพื่อเตือนให้ประชาชนเตรียมรับสถานการณ์น้ำท่วม และหลีกเลี่ยงเส้นทางจราจรที่มีน้ำท่วมขัง รวมทั้งติดตามข่าวสารสถานการณ์น้ำ</p>	/						

17	5 ค.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ศอสมั่นใจนำไม่ ท่วมทนม. สั้งตั้ง คณะทำงาน ผลักดันน้ำ	วิธีค้น ทำทอง เจ้าหน้าที่ศูนย์ ป้องกันน้ำ ท่วมกรุง เทพ	ระดับน้ำเจ้าพระยาที่ไหลผ่านเข้ามาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร อยู่ในช่วงประมาณ 3,500 – 3,700 ลูกบาศก์เมตรต่อวินาที ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติเหมือน ทุกปี และหลังจากที่มีการติดตั้งเครื่องผลักดันน้ำ ทำให้ ปริมาณน้ำไหลเข้าไหลออกอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน แต่ อาจจะมีปัญหาที่ท่วมขังบ้างในบางพื้นที่ เนื่องจากอยู่ นอกคันกันน้ำ หรือมีน้ำรั่วซึมตามแนวคันกันน้ำ ซึ่งก็ได้ เร่งสูบน้ำออกนอกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และจากข้อมูล ปริมาณน้ำจนถึงขณะนี้ ยังมีน้ำเจ้าพระยาที่กรุงเทพมหานคร จะไม่มีปัญหา	/				
18	7 ค.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สภาทม.ถก รับมือน้ำท่วม พท.เตือนอย่า ประมาท-ทม. ยื่นอุโมงค์ยักษ์ รับได้	พรเทพ เตชะ ไพบุลย์ รอง ผู้ว่า กทม.	ผ่านมก กทม.สามารถแก้ไขปัญหาลสถานการณ์น้ำท่วมใน พื้นที่กรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มี การก่อสร้างแนวป้องกันเชื่อมเจ้าพระยา และก่อสร้าง อุโมงค์ยักษ์ รวมทั้งติดตั้งเครื่องสูบน้ำไปจุดพื้นที่เสี่ยง ทั้งนี้ จากสถานการณ์ในปัจจุบันผู้บริหาร กรุงเทพมหานครไม่ได้มีงบประมาณแก้ไขปัญหามีการ ร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางป้องกัน และจัดสรรงบประมาณเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำในพื้นที่	/				

27	11 ด.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ท่อมท่อม.- ปริณิตพล เดือน'คน กรุงเทพฯ' ติดตาม'ข่าว' ท่อม'อย่างมีสติ	นพ.ทวี ตั้ง เสรี รอง อธิบดีกรม สุขภาพจิต	สายหลักๆในช่วงเช้าที่จะไปทำงาน ก็ให้รวมตัวกันแล้ว โทรหาสายด่วน 184 เพื่อขอรถส่งกลับบ้าน เป็นสัญญาณของมนุษย์ทุกคน ที่เมื่อมีเหตุอะไรแล้ว จะตื่นตระหนก ดังนั้นข้อมูลที่ออกมาจากหน่วยงาน ราชการที่ดูแลโดยตรง หรือตามสื่อต่างๆ จึงต้องมีความ ชัดเจนว่า ฟันที่แตกเป็นฟันที่เสียหายในระดับอันตราย โดย อาจจะใช้สัญลักษณ์เป็นสี เพื่อให้ไม่ทำให้ประชาชนตื่น ตระหนก ข่าวเกี่ยวกับน้ำท่วมที่ออกมาตามสื่อต่างๆ ในขณะนี้ ทำให้ เกิดความตกใจกลัวมากกว่าการแจ้งเตือนภัย ซึ่งเรื่อง ข่าวสาร ข้อมูล ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก สำหรับ ข้อเสนอแนะในการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับน้ำท่วมนั้น 1. ต้องติดตามข่าวสารอย่างมีสติ 2. ไม่ควรติดตามข่าวสาร ติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป แต่ควรเป็นลักษณะการ ติดตามข่าวสารแบบบีบี ซีรีส์ประมาณ 30-40 นาที แล้ว หยุดพัก 3. หากมีอาการปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ไม่ค่อยมี สมาธิ แสดงว่าเริ่มมีอาการเครียด ควรที่จะพักการเสพ	/				
----	------------------	-----------------------	--	---	--	---	--	--	--	--

41	14 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	'ประชา' ยันนำ ไม่ท่วม กทม. รับมือไหว	ยิ่งลักษณ์ ชิน วัตร นายกรัฐมนตรี	สุรพงษ์ โต วิจิตรกุล รมว.ต่าง ประเทศ	น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้สั่งการถึงตนให้ ติดต่อประสานงานสถานทูตอเมริกา เพื่อขอความรู้เกี่ยวกับ แผนการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติที่ประสบความสำเร็จใน เมืองนิวยอร์ก หรือ ทางตอนเหนือของประเทศ สหรัฐอเมริกา หรือแผน CIMA เพื่อขอแนวทางปฏิบัติ หลังจากประสบปัญหาว่า จะต้องดูแลเยียวยาและมี ขั้นตอนแผนการรับมืออย่างไรบ้าง ซึ่งแผนดังกล่าวถือ เป็นวิธีการจัดการแก้ไขปัญหาที่ทำได้ยังมี ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังจะขอทีมผู้เชี่ยวชาญมาช่วย แก้ไขปัญหาท่วมในไทยครั้งนี้ด้วย	/							
42	14 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	นายท้อม' ปลอต' ชักคน สับสน ช็อกเงิน ออกทีวีพูล	ยิ่งลักษณ์ ชิน วัตร นายกรัฐมนตรี	นายปลอดประสพ สุรัสวดี รมว.วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี ออกจะเป็นห่วงประชาชนมากเกินไป การพูด แล้วอาจจะทำให้คนตื่นเต้นไปด้วยแต่เป็นเจตนาดีให้คน แถบนั้นระวัง	นายปลอดประสพ สุรัสวดี รมว.วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี ออกจะเป็นห่วงประชาชนมากเกินไป การพูด แล้วอาจจะทำให้คนตื่นเต้นไปด้วยแต่เป็นเจตนาดีให้คน แถบนั้นระวัง								

ผู้สื่อข่าวถามว่า จะต้องมีกระบวนการดูแล
ข่าวในการให้ข้อมูลของ สปภ.ต่อประชาชนหรือไม่ น.ส.
ยิ่งลักษณ์ กล่าวว่า จะรับไปปรับปรุง แต่จริงๆ แล้วใน

43	14 ค.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	'พรเทพัง ศปภ.เดือน ตุลาคม กทม. ลั่น ปลอดภัยดี	พรเทพ เตชะ ไพบุลย์ รอง ผู้ว่า กทม. และฐานะหนึ่ง ในโฆษก ศปภ.	ปภ. ออกประกาศพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินเฉพาะ หน้า ในพื้นที่ กทม. จำนวน 17 เขต หลังมีการออก ประกาศนายพรเทพแสดงอาการไม่พอใจและสงสัยว่า ปภ. และ ศปภ. ออกประกาศดังกล่าวมาได้หรือไม่ เนื่องจาก กทม. ยังไม่ได้รับการประสานขอข้อมูลใดๆ ปภ. และ ศปภ. เลย ทั้งที่ นายพรเทพมีตำแหน่งเป็นหนึ่งใน คณะโฆษก ศปภ. ซึ่งรับผิดชอบไปมาให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับ กทม.	/				
44	14 ค.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ปภ.ประกาศภัย พิบัติ17เขต กทม. เดือน กรกฎ-ปริมณฑล รับมือฝนหนัก	วิบูลย์ สงวน พงศ์ อธิบดี กรมป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ตามที่หลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานครประสบปัญหา อุทกภัย โดยเฉพาะพื้นที่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา 13 เขต และพื้นที่ฝั่งตะวันออก 4 เขต โดยเหตุภัยพิบัติดังกล่าวมี ลักษณะรุนแรง ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและ ทรัพย์สิน ส่งผลกระทบในวงกว้างอีกด้วย รวมทั้งภัยพิบัติ ยังไม่สิ้นสุด จึงจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือเป็นกรณี เร่งด่วน โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ กรณีฉุกเฉิน ทางกรุงเทพมหานครจึงได้ประสานให้กรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยอาศัยอำนาจอธิบดี	/				

56	18 ด.ศ. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ผู้ว่าฯ กทม. มั่นใจคุณทำได้ หลังคืนกัน 'สาย ใหม่' โกลด์เสร็จ	มรว. สุขุมพันธ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	“ขออภัยการรับฟังข่าวสาร ทั้งเรื่องการแจ้งเตือนภัยหรือ ผลกระทบในพื้นที่ ขอให้ฟังผมคนเดียว แม้จะมีหลาย ฝ่ายพูดเรื่องความปลอดภัยใน กทม.แต่ขอให้เชื่อผมคน เดียว โดยยังมีใจว่าจะสามารถแจ้งประชาชนได้ล่วงหน้า หากนำไหลเข้าถึงพื้นที่ และวันนี้มีความมั่นใจมากขึ้น เพราะสถานการณ์ดีขึ้นจากเมื่อวานที่แจ้งว่ารัฐบาล ควบคุมไม่ได้ ทำให้เรามีเวลา 48 ชม. ในการสร้างคันกัน น้ำ แต่ขณะนั้นคันกันน้ำหลายจุดก็ใกล้เสร็จแล้ว ไม่อยาก ให้รัฐบาลเซอร์ไพรส์แบบนี้บ่อยนัก ผมไม่อยากตื่นเต้น มากเกินไป	/				
57	18 ด.ศ. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	‘เชื่อดันกันน้ำ’ สายใหม่เสร็จ ทัน ท่วง 4 เขต รอบนอก กทม.	มรว. สุขุมพันธ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ถ้าจะถามว่า กทม.ปลอดภัยจากน้ำท่วม 100% แล้ว หรือไม่ ผมเองจนถึงขณะนี้ก็ยังบอกไม่ได้ พูดอะไรก็ยัง ไม่ได้ แต่ยืนยันว่าไม่ได้แห้งก้ แต่พูดไปตามความเป็น จริงว่าต้องเฝ้าระวังทุกวัน รวมทั้งพยายามปิดจุดอ่อนและ บริหารความเสี่ยงเท่าที่จะเป็นไปได้ จะพยายามทำให้ ปลอดภัยให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพราะ กทม.ยัง พอมีเวลาเตรียมตัว	/				

58	18 ด.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	ศป.ภ.ได้ 'สุชุม พันธุ์' ถูกทราย ใช้ได้ไม่มีปัญหา	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์ อธิบดี ปภ.	ตอบได้ ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม. ที่ระบุว่าขอ ดูใส่ทรายจากรัฐบาลว่าเป็นถุงกระดาษนั้น ขอปฏิเสธว่า ไม่เป็นความจริง เพราะถุงทรายที่เป็นกระดาษนั้นยังไม่ได้ มีการส่งมอบให้ใคร แต่มีหลักฐานยืนยันว่าเพิ่งได้รับ บริจาคมาจากภาคเอกชน มีชื่อของผู้บริจาคชัดเจน ไม่ใช่ ของรัฐบาล และเรื่องนี้สามารถตรวจสอบได้	/				
					โดยนายวิบูลย์ได้นำตัวอย่างถุงบรรจุทรายในแบบที่เป็น ถุงพลาสติกและถุงกระดาษ พร้อมพลิกโชว์ให้ดูด้านในว่า เป็นถุงกระดาษ แต่ชั้นในเป็นโพลีเอสเตอร์ ซึ่งก็คือ พลาสติกที่มีความเหนียวแข็งแรง ป้องกันน้ำได้ พร้อมระบุ ว่า ชาวที่ออกมาเกิดความคลาดเคลื่อน เพราะเรื่องนี้ ทาง ปภ.มีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ กทม. และได้ดำเนินการ จัดส่งให้ครบตามจำนวนที่ทาง กทม.ได้ร้องขอมา					

61	19 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	'สุขุมพันธุ์' ไม่ รับปากช่วย ระบายนํ้ารอบ นอก ซ้ำขอดูเป็น กรณี	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ความเป็นไปได้ที่ กทม. จะเปิดคลองระบายนํ้าภายใน กทม. นั้น ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ กล่าวว่า ขอดูเป็นกรณีไป แต่ ไม่รับปากโดยทั่วไป เพราะเราก็กักอยู่แล้ว อันไหนเปิดได้ เราก็เปิด จะมารับปากทั่วไปไม่ได้ ต้องขอให้ฝนหมด จริงๆ ก่อน ถ้า คิดคิดว่าปล่อยจายจากฝนแล้ว ไม่มีปัญหา เรื่องการพองน้ำเพื่อรองรับกับสถานการณ์น้ำใน เรา จะเปิดหมด เหมือนที่เคยเปิดในช่วงหน้าหนาวทุกๆ ปี	/				
62	20 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	'อนุทิน' ปิด เกาะเหลากมรมชล า แจงทางนํ้าไม่ โดนนิคมฯ ลาดกระบ้ง	น.อ. อนุทิน นาค ทรพร รัฐมน ตรีว่าการ กระทรวง ไอซีที	เมื่อถามว่า แผนการระบายนํ้าดังกล่าวได้เตรียมการ วางแผนมาก่อนที่ปริมาณน้ำจะมากกว่าในตอนนี้ แต่ ไม่ได้รับความร่วมมือจากกรมชลประทาน จึงทำให้แผน ดังกล่าวไม่ได้ใช้ จนถึงที่สุดแล้วเมื่อเห็นว่าไม่ไหวจึง เปิดทางผันน้ำในบริเวณดังกล่าวในแถบตอนบนของ กทม. ให้หน้าฝนระบายนํ้าเข้าหรือไม่ รมว.ไอซีที กล่าวว่า ไม่ใช่ไม่ได้รับการตอบรับ หากแต่ต้องมีการคำนวณอย่าง รอบคอบ การทำงานก็มีการประสานงานกันตลอดเวลา จึงไม่เป็นไปอย่างที่พูดกันแน่นอน ยืนยันว่าทุกหน่วยงาน ทำงานกันอย่างเต็มที่	/				

63	20 ค.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	น้ำในคลอง ประปาเริ่มทรง ตัว กบน.ยัน วันนี้ชาวกรุงใช้ น้ำตามปกติ	พล.ต.อ. ประชา พรหม นอก ผอ. ศปก.		สาเหตุที่น้ำทะเลลึกเข้าคลองประปา เนื่องมาจากน้ำหลาก จาก นี ค ม อ, ต ส า ห ก ร ร ม น ว น ค ร และ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ไหลทะลักเข้าคลองประปา เมื่อเวลาประมาณ 03.00 น. ซึ่งเบื้องต้นได้แก้ไข สถานการณ์เฉพาะโดยใช้ 4 วิธี คือ 1. เร่งใช้เครื่องสูบน้ำ ออกจากคลองประปา 2. เปิดประตูระบายสามแสน เพื่อให้น้ำไหลออก โดยใช้รถแบ็กโฮมายกประตูที่เสียหาย 3. ปิดประตูระบายน้ำที่รังสิต 4. เร่งผลิตน้ำประปาเพิ่ม 10%	/					
64	20 ค.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	แถลง สถานการณ์น้ำ คลองประปา เร่งเติมสารเคมี	วิม รุ่งวัฒน์ จินดา โศภก ศปก.		หลังจากที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ผลการดำเนินการเป็น ที่พึงพอใจ โดยน้ำได้ไหลช้าลง และจนถึงเวลา 06.00 น. ระดับน้ำเริ่มทรงตัวแล้ว	/					

68	20	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สธ. เตรียมแผน รับมือผู้ป่วยที่มี น้ำพื้ที่กทม.- ปทุมฯ	ชาติ เจริญ ชีวะกุล สถาบันการ แพทย์ ฉุกเฉินแห่ง ชาติ (สพฉ.)	กล่าวภายหลังการประชุมหารือเพื่อเตรียมรับมือกรณีมี ความเสี่ยงน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ว่า กระทรวง สาธารณสุข สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เตรียมแผนรับมือสำหรับ กรณีลำเลียงผู้ป่วยอาการหนัก ICU และผู้ป่วยใส่ เครื่องช่วยหายใจ เบื้องต้นได้เตรียมลำเลียงผู้ป่วยหนักไว้ 9 เส้นทางทั่วประเทศ หากโรงพยาบาลใดประเมินว่า จำเป็นต้องย้ายผู้ป่วย ฉุกเฉินออกก่อน ทางศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินตอนเมือง 84 พร้อมที่จะประสานการลำเลียงผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางสายด่วน 1669	/				
69	21	ไทยรัฐ ออน ไลน์	วิกฤติถึงกลาง กรุงเทพมหานคร ประปา	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่ากทม.	ตอบคำถามผู้สื่อข่าวกรณีมีกระแสโจมตี กรุงเทพมหานคร ถึงสาเหตุที่ระดับน้ำในคลองประปา สูง จนเอ่อท่วมถนนในบางจุด เกิดจาก กทม. ไม่ช่วย ระบายน้ำออกจากคลองประปา ว่า นับตั้งแต่ที่คลอง ประปาเกิดปัญหา กทม. ได้เข้าไปสนับสนุนการทำงาน ช่วยระบายน้ำออก โดยการใช้สถานีสูบน้ำสามเสน และ	/				

72	21 ด.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	กฟผ. ยันนำ ท่วมรังสิต ไม่ กระทบจ่ายไฟ กรุงเทพฯ- ปริมณฑล	นายสุทัศน์ ปัทมสิริ วัฒน์ ผู้ว่า การการ ไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่ง ประ เศไทย	หากเกิดเหตุภาวะณเลวร้ายที่สุด คือ นำท่วมสถานี ไฟฟ้าแรงสูงในหลายๆ พื้นที่เสี่ยงของกรุงเทพฯ ในพื้นที่ 7 เขตอันตราย อาทิ สายไหม คันนายาว ฯลฯ ก็จะไม่ทำ ให้เกิดปัญหาไฟฟ้าตก หรือดับในพื้นที่กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล เพราะขณะนั้นความต้องการใช้ไฟฟ้าของพื้นที่ ดังกล่าวมีอยู่ประมาณ 7,800 เมกะวัตต์ แต่หลังเกิด ปัญหานำท่วมในหลายๆ พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ความ ต้องการใช้ไฟฟ้าลดลง 440 เมกะวัตต์ ทั้งนี้ หากเกิดความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นมาอย่าง กะทันหัน หรือสถานีไฟฟ้าแรงสูงบางแห่งไม่สามารถจ่าย ไฟฟ้าได้ ก็จะไม่มีปัญหาเช่นกัน เนื่องจากขณะนี้ กฟผ. ได้มีปริมาณไฟฟ้าสำรองสูงถึง 2,035 เมกะวัตต์ จากเดิม ที่สำรองไว้เพียง 1,800 เมกะวัตต์ ที่พร้อมจ่ายไฟฟ้าได้ ทันทีในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ	/					
73	21 ด.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	มท. ยันน้ำทะเล ลึกคงปะปาไม่ กระทบพื้นที่ กทม.	พิพัฒน์ ไชยสุ โฆษการะ ทรงมทาท	ในส่วนของพื้นที่กรุงเทพฯ ที่อยู่ใกล้คลองประปา ยังไม่ เป็นห่วง โดยในส่วนที่มีน้ำเอ่อล้นออกมาบนถนนบริเวณ แยกพงษ์เพชรนั้นถือว่าเป็นปกติ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมี ปริมาณน้ำทะเลลึกเข้าคลองประปา แต่จะ ไม่ส่งผลกระทบต่อ	/					

79	22 ด.ศ. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ผ.ท.บ. เดือน นิคมฯ ลาดกระบัง-บาง ชัน เตรียมพร้อม อพยพ			พล.อ.ประ ยุทธ์ จันทร์ โอชา ผู้บัญชา การ ทหาร บก	<p>เพราะมีปัจจัยที่เกินความคาดหมาย เตือนเร็วเกินไปก็ จะทำให้ตกใจ และเกิดข้อผิดพลาด ดังนั้น ขอใช้คำว่า เผื่อระวังติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดดีกว่า</p> <p>อยากให้ทุกคนคิดว่า ถ้าบ้านนั้นท่วมแล้วจะทำอย่างไร ก่อนที่จะท่วมทุกคนต้องรู้ว่า ถ้าท่วมแล้วจะไปไหน ถ้า ท่านไม่อพยพจะมีกินได้อย่างไร ท่านต้องรู้ ต้องไปหาผู้นำ ท้องถิ่นว่า ถ้าท่วมแล้วจะย้ายไปไหน เพื่อจะได้เตรียม แผนตั้งแต่วันนี้ และถ้าท่านยังอยู่ในหมู่บ้านเดิมจะต้อง ถามว่า ถ้าท่วมแล้วไปไหนไม่ได้ จะให้ทำอย่างไร หรือรับ ของได้ที่ไหน เพราะที่ผ่านมามีผู้ประสบภัยอยู่ที่บ้าน ตนเองตลอด และเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจเยี่ยม เอาของไปให้ทุกบ้าน ซึ่งเป็นไปได้ การแก้ไขปัญหานี้ นำท่วม ทุกอย่างต้องเตรียมตัวก่อนท่วม ซึ่งเราจะต้อง ทำให้เป็นมาตรฐาน อยากรีบไปถึงผู้นำท้องถิ่นเข้าไป ดูประชาชน ให้รีบตั้งแต่วันนี้ โดยเฉพาะจัดจุดอยู่ เพื่อแจกจ่ายสิ่งของ ประชาชนต้องช่วยตัวเองบ้าง ถ้าให้ เราช่วย อย่างไรก็ไม่พอ เพราะประชาชนเดือดร้อนเป็น ล้านคน แต่มีเจ้าหน้าที่ไม่กี่หมื่น แสนคน ทุกอย่างต้อง</p>	/
----	------------------	-----------------------	--	--	--	---	---	---

82	23 ด.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	กทม.ประกาศ สถาน การณ์ฉุกเฉิน อุทกภัย ฉ.3	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่ากทม.	คิน เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์น้ำล้นในบริเวณคลองเปรม ประชากร โดยยังรักษาสถานการณ์ได้อยู่ กทม.ได้ออกประกาศแจ้งเตือนสถานการณ์อุทกภัย กรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3/2554 เนื่องจากยังมี ประชาชนริมฝั่งแม่น้ำพระยงที่อาศัยอยู่นอกคันกั้นน้ำ เป็นจำนวนมาก ได้รับผลกระทบจากแม่น้ำเจ้าพระยา ที่มีระดับสูงขึ้น เนื่องจากมีน้ำเหนือไหลเข้ามาอย่าง ต่อเนื่องด้วยความเร็วและมีจำนวนมาก กทม.จึงขอให้ ประชาชนขนย้ายสิ่งของ ทรัพย์สินมีค่า รถยนต์ และ ปลั๊กไฟ ขึ้นบนที่สูง หรือเคลื่อนย้ายไปยังศูนย์พักพิงที่ กทม.จัดไว้ โดยขอให้เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์น้ำ จากข่าวสารของกทม. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่าง ใกล้ชิด ทั้งนี้ขอให้ประชาชนมีใจ กทม.จะทำหน้าที่ใน การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างสุด ความสามารถ	/				
83	23 ด.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	เจ้ากรมอุทก ศาสตร์ ยืนยันน้ำ	พล.ร.ท. นิรุทธิ์ พงส์ ประ	ยังไม่ถึงขั้นวิกฤติแต่ที่มีปัญหา คือ มีปัญหาน้ำหลากเข้า มา เกิดจากมวลน้ำที่สะสม ไม่ได้เป็นการล้นเขื่อนแม่น้ำ เจ้าพระยาเข้ามา ทั้งนี้หากมีน้ำจากคลองประชากรล้นเข้า	/				

90	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	กรม.ให้หมื่น ครอบครัวอยู่ฟรี บ้านพักอุทยาน ระดมเครื่องสูบ น้ำช่วยกรุง			รมว. ทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	กรม.อนุมัติตามที่กระทรวงทรัพยากรฯ เสนอให้ผู้ ประสบภัยนำท่วมไม่เข้าพักในบ้านพักของอุทยาน แห่งชาติได้ฟรี ซึ่งมีกว่า 30 แห่ง ในจังหวัดใกล้กรุงเทพฯ โดยติดต่อได้ที่ตปภ. ขณะเดียวกัน กรม.เห็นชอบตามที่ ตนเสนอให้ กระทรวงมหาดไทยติดต่อเอาเครื่องสูบน้ำของทุกจังหวัด ทั่วประเทศที่ไม่ประสบอุทกภัย ระดมเข้ามาช่วยสูบน้ำ ช่วยกรุงเทพฯ	/				
91	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สอ. ตั้งศูนย์ช่วย ผู้ส่งออกจมน้ำ เปิดสายด่วน 1169			อธิบดีกรม ส่งเสริมการ ส่งออก	กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ ได้จัดตั้ง “ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือผู้ส่งออกที่ประสบอุทกภัย สายด่วน 1169” เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา เบื้องต้น และให้ความช่วยเหลือผู้ส่งออกไทยที่ประสบภัย นำท่วม	/				
92	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ไฟฟ้า-ประปา' แก๊งที่มันยันไม่มี ปัญหา วอน ประชาชนอย่า วิตก			เจริญ ภัสระ ผู้ว่าการการ ประ ปานคร หลวง	ส่วนตอนนี้ก็ไม่ได้ปิดประตูให้หน้าสนิท จำเป็นต้องปล่อย ให้น้ำเข้ามาบ้าง เพราะไม่เช่นนั้นหากน้ำสูงขึ้นก็อาจทำให้ แนวประตูพังได้ แต่ขอยืนยันว่าเราควบคุมและดูแลเป็น พิเศษแน่นอน สถานการณ์ในตอนนี้นี้ดีขึ้นเรื่อยๆ คาดว่า จะใช้เวลาอีก	/				

95	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	'ยุทธศักดิ์' เรียก ผบ.เหล่าทัพ ถก แผนอพยพ ประชาชน	สุขุมพันธุ์ แนะนำ คน กทม. หนีน้ำ ไปต่างจังหวัด ชั่วคราว	ม.ร.ว. สุขุม พันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	พ.อ. ธนธิป สว่างแสง โฆษก	ท่วมอาจสูงประมาณ 1-1.5 ม. อย่างที่เห็นและเกิดขึ้น แต่เชื่อว่าคงไม่ถึงขั้น กทม.แตก อย่างที่เกรงกัน กองทัพมีอากาศยานเพียงพอที่จะดูแลประชาชน ทั้งนี้ รวม.กลางๆ ได้เน้นย้ำในที่ประชุมในการดำเนินการตาม แผนต่างๆ ตามขั้นตอน โดยเฉพาะการอพยพประชาชน ในพื้นที่น้ำท่วมฉับพลัน ทั้งนี้กองทัพมีกำลังพลเสริมมา จากกองทัพภาคต่างๆ ประมาณ 40 กองร้อย	/	/						
96	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สั่งคุมเข้มตลอด ริมน้ำเจ้าพระยา' ใน 24 ชม.	สั่งคุมเข้มตลอด ริมน้ำเจ้าพระยา' ใน 24 ชม.	ม.ร.ว. สุขุม พันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	พ.อ.หญิง ศิริจันทร์ งาม ทอง รอง โฆษก กองทัพบก	ท่วมอาจสูงประมาณ 1-1.5 ม. อย่างที่เห็นและเกิดขึ้น แต่เชื่อว่าคงไม่ถึงขั้น กทม.แตก อย่างที่เกรงกัน กองทัพมีอากาศยานเพียงพอที่จะดูแลประชาชน ทั้งนี้ รวม.กลางๆ ได้เน้นย้ำในที่ประชุมในการดำเนินการตาม แผนต่างๆ ตามขั้นตอน โดยเฉพาะการอพยพประชาชน ในพื้นที่น้ำท่วมฉับพลัน ทั้งนี้กองทัพมีกำลังพลเสริมมา จากกองทัพภาคต่างๆ ประมาณ 40 กองร้อย	/	/						
97	25 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สั่งคุมเข้มตลอด ริมน้ำเจ้าพระยา' ใน 24 ชม.	สั่งคุมเข้มตลอด ริมน้ำเจ้าพระยา' ใน 24 ชม.	ม.ร.ว. สุขุม พันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	พ.อ.หญิง ศิริจันทร์ งาม ทอง รอง โฆษก กองทัพบก	ท่วมอาจสูงประมาณ 1-1.5 ม. อย่างที่เห็นและเกิดขึ้น แต่เชื่อว่าคงไม่ถึงขั้น กทม.แตก อย่างที่เกรงกัน กองทัพมีอากาศยานเพียงพอที่จะดูแลประชาชน ทั้งนี้ รวม.กลางๆ ได้เน้นย้ำในที่ประชุมในการดำเนินการตาม แผนต่างๆ ตามขั้นตอน โดยเฉพาะการอพยพประชาชน ในพื้นที่น้ำท่วมฉับพลัน ทั้งนี้กองทัพมีกำลังพลเสริมมา จากกองทัพภาคต่างๆ ประมาณ 40 กองร้อย	/	/						

103	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	สธ.เผย คน เครียดน้ำท่วม เสี่ยงฆ่าตัวตาย อีก!			ต่อพงษ์ ไซย สถานส์ รมช. สภา รณสุช	ขอวิงวอนประชาชนที่ยังอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยให้เข้ามาอยู่ในศูนย์อพยพที่ทางรัฐบาลจัดเตรียมไว้ให้ เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ทั้งอุปโภคและบริโภคจะมีความพร้อมมากกว่า สิ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถช่วยลดความตึงเครียดให้กับประชาชนได้ส่วนหนึ่ง และขอให้ประชาชนเลือกติดตามข่าวสารอย่างไม่มีติดกั่วงวล รวมทั้งอย่าพยายามอยู่ตามลำพังเพียงคนเดียว ควรจับกลุ่มมีเพื่อนพูดคุย เพราะจะช่วยลดภาวะความตึงเครียดได้ส่วนหนึ่ง	/				
104	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	ระดมทหาร 5 หมื่น ใช้ 4 ชั้น รักษา "ประปา- ไฟฟ้า-จราจร- สื่อสาร"			พ.อ. ธนาธิป สว่างแสง โศษกกลา โหม	แนวทางการเตรียมความพร้อมของกระทรวงกลาโหม ในการรับมือขออบสภาวะช่วงวิกฤติ 4-5 วันที่จะถึงนี้ ที่ประชุมกำหนดจัดทำแผนในการดูแลป้องกันสถานที่สำคัญ ช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ กทม.และปริมณฑล โดยกระทรวงกลาโหมจัดทำแผนนี้ขึ้นมา เพื่อความเป็นเอกภาพในการสั่งงานของกระทรวงกลาโหมและหน่วยขึ้นตรงของกระทรวงกลาโหม กำหนดไว้ 4 ขั้นตอน	/				
105	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	ผ.ทบ. ชักทม. ยังมีวิกฤติถึง ขนาดต้อง อพยพหมด			พล.อ.ประ ยุทธ์ จันทร์ โอชา	ถึงแม้ว่าจะเข้ามาท่วมกรุงเทพฯ แต่ก็คงไม่จำเป็นต้องอพยพประชาชนไปทั้งหมด เพราะโดยนิสัยคนไทยแล้วเป็นคนไม่ชอบออกไปไหน และตนก็เห็นว่าสถานการณ์นี้ยังไม่ได้มีความร้ายแรงถึงขนาดนั้น โดยเราก็จะต้องช่วยกันป้องกันกรุงเทพฯ ให้มากที่สุด	/				

106	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ประชาชน'ไม่ มั่นใจน้ำท่วม อนสุาวรีย์' เตรียมศูนย์พัก พิงอีก 8 จว.	พล.ต.อ. ประชา พรหม นอก ผอ. ศปก.	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	ขณะมีเตรียมศูนย์พักพิงไว้ใน 8 จังหวัดด้วยกัน ซึ่งสามารถรับจำนวนประชาชนผู้อพยพได้จำนวน 1-2 แสนคน ส่วนระยะเวลาที่แจ้งต่อประชาชนเพื่ออพยพนั้นเราก็กังเดียนอีกครึ่ง หน่วยงานที่เสาะหาเตียงคนไปยังศูนย์อพยพนั้น เราได้ประสานงานไปหลายหน่วยงาน ซึ่งไม่ใช่หน้าที่ของทหารเพียงอย่างเดียว ส่วนประชาชนที่ไม่อยากอพยพ เราก็กังเตรียมคลังอาหารไว้แล้วเพื่อรองรับ	/				
107	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	สั่งอพยพแขวง ศาลาธรรมสพน์ 'สุขุมพันธุ์' คาด 3-5 วัน ประกาศเพิ่ม			ในช่วงระยะ 3-5 วันที่จะถึง อาจจะมีการประกาศให้บางเขตเป็นเขตเฝ้าระวัง หรือประกาศบางเขตเป็นพื้นที่อพยพเพิ่มเติม แต่ยังไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นเขตไหน เพราะต้องประเมินสถานการณ์ทุกระยะ ส่วนกรณีที่รัฐบาลได้ประเมินไว้ว่ากรุงเทพมหานครทุกเขต แต่กทม.ยอมรับการประเมินไม่ได้ เพราะกทม.จะจำกัดพื้นที่การท่วมน้อยที่สุด แต่ขออย่าเพิ่งถอดใจว่าน้ำจะท่วมกรุงเทพฯทั้งหมด แต่ถ้าหากน้ำเข้าท่วมก็จะมีระดับความรุนแรงที่ไม่เท่ากัน และที่บางฝ่ายบอกจะอพยพกันทั้งเมือง ตนเห็นว่าจะไม่เกิดขึ้น เพราะการข่าวของกทม.ไม่ได้ดีอย่างหน่วยงานใด	/				
108	27 ต.ค. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ศปก.ให้เตรียม จันทราจตุ โสมก ศปก.	นายกทอง จันทราจตุ โสมก ศปก.		หากสถานการณ์ใกล้จะเป็นอันตราย ทางราชการจะแจ้งให้มีการดำเนินการอพยพ เมื่อได้รับแจ้งแล้วขอให้ทวนรับเดินทางไปที่จุดรวมพลที่ทางกองทัพไทยจะจัดพาหนะ	/				

119	29	ต.ค.	ไทยรัฐ	หากกรุงวิฤติ! 'สุภัทลา จิตรถ พร้อมอพยพคน 3.5 แสน			พล.อ.สุกำ พล สุวรรณ ทัศน์ รามว. คม นาคม	กระทรวงคมนาคมได้เตรียมแผนรองรับไว้แล้ว โดยประมาณการตัวเลขผู้อพยพในกรณีวิกฤติไว้ที่ 350,000 คน มีการเตรียมรถเมล์ ขสมก. ไว้ 3,000 คัน คาดว่าจะรับมือได้ เพราะการประกาศพื้นที่วิกฤติจะ ประกาศเป็นส่วนๆ ทำให้ทยอยอพยพได้	/						
120	30	ต.ค.	ไทยรัฐ	'สุขุมพันธุ์' จี ศปภ.เร่งทำคัน กั้นน้ำวิภาวดี หยุดทางน้ำเข้า กรุง	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.		ปัญหาการไม่อพยพจากที่อยู่อาศัยของประชาชน ทำ ให้บางคนอาจได้รับความเดือดร้อนนั้น ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ กล่าวย้ำว่า กทม. ไม่สามารถที่จะดูแลประชาชนได้ครบ ทุกหลังคาเรือนแน่นอน จึงต้องมีระบบศูนย์อพยพมา รองรับ ซึ่งกรณีประชาชนไม่ยอมและทั้งบ้านเรือน ก็เป็น เรื่องน่าเห็นใจ เพราะทุกคนก็เป็นห่วงบ้านตัวเองทั้งสิ้น ซึ่งคงต้องนำบทเรียนตรงนี้ไปศึกษากันต่อ ว่าจะแก้ปัญห นี้อย่างไร	/							
121	30	ต.ค.	ไทยรัฐ	'เสรี' ฟันธงน้ำ ท่วม ถ.วิภาว ถึงห้าแยก ลาดพร้าวแน่			ดร.เสรี ศุภ ราทิตย์	เชื่อว่ามวลน้ำที่ท่วมอยู่บริเวณ ถ.วิภาวดีรังสิต หน้า สนามบินดอนเมือง จะขยายวงเคลื่อนมาท่วมจนถึง บริเวณห้าแยก ลาดพร้าวอย่างแน่นอน เนื่องจากปรากฏ ชัดว่า มีน้ำเหนือเดิมลงคลองเปรมประชากรอยู่ ตลอดเวลาในขณะนี้	/						
122	30	ต.ค.	ไทยรัฐ	กทม. มั่นใจ น้ำ ท่วมคลี่คลายใน 1 สัปดาห์	ธีระชน มโนชัยพิบูลย์ รองผู้ว่า			จากนี้ไปสถานการณ์น้ำท่วม ใน กทม. จะค่อยๆ ทุเลาลง และสงสัยตั้งอยู่เป็นปกติได้ ส่วนตัวเชื่อว่าประมาณ 1 สัปดาห์ นับจากวันนี้ เนื่องจากรัฐบาลและหน่วยงานที่	/						

139	1 พ.ย. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ไม่ใช้ทางระบาย น้ำ	'สุขุมพันธุ์ กร้าว สั่งตร.คุมกัน ซ่อมประตูคลอง สามวา ให้ บางเขนอพยพ	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	อยากชี้แจงให้ประชาชนทราบว่าคลองประปาไม่ได้เป็น ทิศทางระบายน้ำเพราะน้ำประปาเป็นสิ่งจำเป็นของคน ทุกคน จึงต้องรักษาอย่างเต็มที่ (ผู้ว่าฯ กทม. ได้แสดงความเป็นห่วงถึงกรณีประตูระบาย น้ำที่ชำรุดในเขตคลองสามวา เพราะประชาชนในพื้นที่ไม่ ยินยอมให้ กทม. ได้เข้าไปซ่อม จึงเป็นกังวลว่าถ้าหาก ปล่อยให้ประตูระบายน้ำที่ชำรุดอยู่ในขณะนี้ทิ้งไว้เป็น เวลานานจะเกิดการพังในที่สุดได้ และจะทำให้เกิดความ เสียหายกับบริเวณโดยรอบทั้งหมดที่เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ จึงอยากจะวอนขอให้ตำรวจในพื้นที่ช่วยเร่งประสานกับ ชาวบ้านให้ กทม. ได้รับเข้าไปทำการซ่อมด้วย)	/					
						"ผมไม่มั่นใจในการทำงานของ ตร.พื้นที่ จึงอาศัยอำนาจ ตาม พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ม.31 สั่ง ให้ ผบ.ช.น.ช่วยส่ง ตร.คุมกันเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้จะมีคำสั่ง ที่เป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้ง และขอใช้อำนาจพ.ร.บ. บรรเทาสาธารณภัย มาตรา 37 วรรค 2 ออกคำสั่งให้ผู้ บัญชาการตำรวจนครบาล ดูแลความสงบ และป้องกัน ประตูระบายน้ำคลองสามวา และให้ดูแลเจ้าหน้าที่ กทม. ที่จะเข้าไปซ่อมแซมประตูระบายน้ำ กทม. ยืนยัน ชัดเจนไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต้องซ่อมประตูระบายน้ำ						

150	5 พ.ย. 54	ไทยรัฐ ออน ไลน์	ธีระ ดอกลับ ไม่คิดจูงงาน กทม.	ธีระ วงศ์ สมุทร รมว. เกษตร	<p>ตนไม่รู้ว่หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปอยู่ที่ไหน เพราะอย่างน้อยควรมีทีมแพทย์ พยาบาลเวียนเข้ามาทางเรือ หรือตั้งจุดปฐมพยาบาลในชุมชนต่างๆ จะทำให้ประชาชนอุ่นใจมากขึ้น)</p> <p>ด้านนายวิชา บุณศิริ รมว.สาธารณสุข กล่าวว่ การตั้งทีมแพทย์เคลื่อนที่เพิ่มเติมนั้น ขณะนี้ยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ไม่ยอมอพยพ และบางส่วนที่ กทม. ประกาศให้อพยพ ก็ไม่มีการแจ้งจุดอพยพที่ชัดเจนว่จะให้ประชาชนไปที่ไหน อย่างไร ทำให้ทีมแพทย์ตามไปให้การรักษามีไม่ถูก จึงอยากให้กรุงเทพมหานครกำหนดพื้นที่ให้ชัดเจน</p>	/						
					งานที่ตนเองอาสารับหน้าที่ในการระบายน้ไปฝั่งตะวันตกนั้น ไม่เกี่ยวกับ กทม. เพราะตนเองแต่ตั้งแต่บริเวณคลองมหาสวัสดิ์ ขึ้นไปถึงพื้นที่ตอนบน โดยตนมีมารยาทเพียงพอ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับในส่วนของ กทม. ทั้งนี้ ตนทราบว่า ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่ากทม. ระบุว่าได้แจ้งมาที่กระทรวงเกษตรเพื่อขอเครื่องสูบน้ำ แต่กลับถูกเฉยเมยนั้น ตนขอที่แจ้งว่าที่จริงแล้ว นายเจริญฤทธิ์ สุทธิกาญจน์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ทำหนังสือถึงนายพระนาย สุวรรณรัฐ ปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อขอเครื่อง							

154	6 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	คมนา คม ยัน ยังไม่คิด ตัดถนนพระราม 2			ปฏิบัติกร อุกฉินสาร เคมี กรมควบคุม มลพิษ	ประสิทธิภาพของอีเอ็มใน 15 วันแรกยังไม่ได้ผล แต่เมื่อ เติมเชื้ออีเอ็มซ้ำลงไป หลังจากนั้นก็เริ่มเห็นการ เปลี่ยนแปลงของคุณภาพน้ำ โดยไม่ต้องใช้เงินถึง 50 ล้าน บาทในการบำบัด ในขณะที่อีเอ็มใช้ค่าใช้จ่ายไม่ถึงล้าน บาท ส่วนน้ำเสียที่มีค่าความเค็มประมาณ 20-22 พีพีทีที่ เราเชื่อว่าจะสามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ในประเทศไทย มีการใช้มา 20 กว่าปีแล้ว และก็เห็นผลมาโดยตลอด	/				
155	7พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ระดมเพิ่มกำลัง 'ตำรวจ' สู้ภัยน้ำ ท่วม.	พล.ต.เปยะ อุทัย ไชยชก สถานี การณ้ำท่วม		พล.ต.อ.สุภา พล สุวรรณ ทัต รัฐมนตรี ตำรวจ กระทรวง คมนาคม	ยังไม่มีแนวคิดเรื่องการเปิดถนนพระราม 2 เพื่อเร่ง ระบายน้ำ ยังคงใช้แนวทางให้น้ำไหลผ่านถนนไป ตามปกติ ขณะที่การพิจารณาจะตัดถนนบางช่วงเพื่อ เปิดทางระบายน้ำหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาถึงหลายฝ่าย ทั้งกรมทางหลวง กรมชลประทานและผู้เกี่ยวข้องอีก หลายฝ่าย การประชุมแต่ละครั้ง นายกรัฐมนตรีก็ร่วม พิจารณาด้วย	/				

171	11 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	'ประชา' อนุโตมี น้ายา ไวบ้อง กรุงถุกน้ำท่วม 2 ม.	ประชา พรหมนอก ผอ. สปภ.	ส่วนที่บอกว่ารัฐบาลไม่มีน้ำยามัน ขอบอกว่า ถ้าไม่น้ำยามันนั้นน้ำท่วม กทม. ไม่ต่ำกว่า 2 เมตรแล้ว ขณะนี้ยังชะลอน้ำไม่ให้เข้าดินแดง และอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิได้ เราพยายามจะรักษา กทม. ให้ได้ไม่ต่ำกว่า 30 เซต ส่วนสุขา มีเอือที่มีราคาแพงนั้น เพราะผลิตด้วยกระดาษรังผึ้ง มีน้ำหนักเบา รับน้ำหนักได้มากกว่า 100 กิโลกรัม ใช้งานได้มากกว่า 100 ครั้ง จึงมีราคาแพง	/				
172	11 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	'ปลอด' อัด กทม. เตือนน้ำท่วมฉิว	นายปลอด ประสพ สุรัสวดี รมว.วิทยา ศาสตร์และ เทคโนโลยี	ยอมรับว่าการทำงานของ สปภ. มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นมากเหมือนกัน เพราะต้องแก้ทั้งปัญหาเรื่องน้ำ การช่วยเหลือประชาชน การจัดหาของบริจาค ต้องทำงานแข่งกับเวลา อาจมีผิดพลาดบ้าง	/				

173	11 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	บิ๊กแบ็กเจ้ง กทม. คาดอีก 2 สัปดาห์ น้ำลดจากถนนสายหลัก	ยงยุทธ วิชัยดิษฐ รมว.มหาดไทย	ธีระชน มโนมัยพิบูลย์ รองผู้ว่า กทม.	สำหรับ กทม. ตนบอกว่าขั้นนี้จะท่วม แต่มันก็ขึ้นอยู่กับ การดูน้ำของ กทม. แต่เรื่องการแจ้งเตือนที่ กทม. กำลังทำอยู่ เห็นว่าไม่ถูกขั้นตอน การแจ้งเตือนก่อนท่วมไปแล้วไม่มีประโยชน์ การเตือนจะต้องเตือนก่อนน้ำมาถึง แต่วิธีการของคนเราไม่เหมือนกันก็ไม่มีไร	ขณะนี้บิ๊กแบ็กเริ่มส่งผลในทางที่ดี น้ำได้ไหลออกไปตามเส้นทางน้ำ คาดว่าอีก 1-2 วัน ระดับน้ำจะค่อยๆ ยืนยัน หากไม่มีมวลน้ำเข้ามาเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อีก 2 สัปดาห์นับจากนี้ ระดับน้ำตามถนนสายหลักจะค่อยๆ ลดลง	/	/
174	11 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	เคาะชดเชยน้ำท่วมคนกรุง พื้นที่กัน-ตจว. 7 หมื่นล้าน	ยงยุทธ วิชัยดิษฐ รมว.มหาดไทย	ธีระชน มโนมัยพิบูลย์ รองผู้ว่า กทม.	สำหรับ กทม. ตนบอกว่าขั้นนี้จะท่วม แต่มันก็ขึ้นอยู่กับ การดูน้ำของ กทม. แต่เรื่องการแจ้งเตือนที่ กทม. กำลังทำอยู่ เห็นว่าไม่ถูกขั้นตอน การแจ้งเตือนก่อนท่วมไปแล้วไม่มีประโยชน์ การเตือนจะต้องเตือนก่อนน้ำมาถึง แต่วิธีการของคนเราไม่เหมือนกันก็ไม่มีไร	ขณะนี้บิ๊กแบ็กเริ่มส่งผลในทางที่ดี น้ำได้ไหลออกไปตามเส้นทางน้ำ คาดว่าอีก 1-2 วัน ระดับน้ำจะค่อยๆ ยืนยัน หากไม่มีมวลน้ำเข้ามาเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อีก 2 สัปดาห์นับจากนี้ ระดับน้ำตามถนนสายหลักจะค่อยๆ ลดลง	/	/

177	13 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	ระดมจัดการคนน้ำท่วมเทสต์เว่ยพีร์ถึง 20	ทยา ทิปสุวรรณ รองผู้ว่า กทม.	ได้ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆเช่น จังหวัดที่จับคู่ให้การช่วยเหลือ ทหาร และ ชมภ. จัดรถรับ-ส่งประชาชนในพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วม 21 เส้นทาง จำนวน 170 คัน ครอบคลุมพื้นที่น้ำท่วมทั้งหมดสอบถาม โทร.1555 นอกจากนี้ ยังได้จัดเรือให้บริการในพื้นที่น้ำท่วมสูง	/	/	/	/
178	13 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	"ปลอดประสพ"ชี้ หลัง 18 พ.ย. น้ำกทม. คลี่คลาย เดือน ขยายฝั่งรับมือน้ำจืด	ปลอดประสพ สุรัสวดี รมว.วิทย์ ศาสตราจารย์	ไม่มีน้ำก่อนใหม่ก่อนไหนเหลืออีกแล้ว ที่มีอยู่คงเป็นเพียงน้ำขังที่อยู่ทางตอนเหนือกรุงเทพฯ ซึ่งมีปริมาณมาก ดังนั้นอาจต้องใช้เวลาในการระบายออก ซึ่งคาดว่าจะหลังวันที่ 18 พ.ย. นี้ สถานการณ์น้ำในกรุงเทพมหานครจะดีขึ้น				
179	13 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	กรมชลฯ-กทม. ยัน เร่งระบาย	ณรงค์ เรืองศรี	ส่วนหลังจากนี้ไปแล้ว อีกจากหนึ่งที่จะต้องเผชิญกันต่อไป คือเรื่องของน้ำเสียในจุดต่างๆ และปัญหาการระบายน้ำเหล่านั้นออกมา ซึ่งอาจมีเสียงบ่นจากชาวบ้านตามมาในระยะจากนี้ไป				

190	15 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	พม.ยกระดับบริการศูนย์พักพิง	นางพนิดา กำภู ณ อยุธยา ปลัดกระทรวง พม.	พื้นที่แจ้งเตือนหรืออพยพแต่อย่างใด ทั้งนี้จึงขอภัยและขอโทษประชาชน ที่ทำให้ตื่นตระหนกด้วย	มท. และ พม. ร่วมกันปรับปรุงรูปแบบให้เป็นศูนย์พัฒนาฝีมือและคุณภาพชีวิตชั่วคราว ในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จให้ความช่วยเหลือด้านอาหาร เครื่องอุปโภคบริโภค การดูแลสุขภาพ บริการทางการแพทย์และการเยียวยาจิตใจ และจัดให้มีกิจกรรมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มวัย รวมทั้งเร่งการฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปประกอบอาชีพสร้างรายได้ต่อไป	/						
191	15 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	สุขุมพันธุ์แอนอก รับผิดเตือนภัย กทม. ชั้นใน รอด	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	พื้นที่แจ้งเตือนหรืออพยพแต่อย่างใด ทั้งนี้จึงขอภัยและขอโทษประชาชน ที่ทำให้ตื่นตระหนกด้วย	(กรณี กทม.ผิดพลาดในการแจ้งเตือนประชาชนให้อพยพพื้นที่บริเวณริมคลองบางซื่อ) หลังจากที่เราประกาศไปเพียงแค่ว่า 2 ชั่วโมงกว่าผมจึงได้ลงนามให้มีคำสั่งยกเลิก โดยต้องขอภัยประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นความผิดอยู่ที่ผมคนเดียว พร้อมกำชับผู้อำนวยการแต่ละเขต ต้องรายงานในรายละเอียดอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ และต้องตรวจสอบข้อมูล 2 ครั้ง ถึงจะดำเนินการตามขั้นตอน ส่งเรื่องมาทาง กทม.	/						

214	30 พ.ย. 54	ไทยรัฐออนไลน์	'บุตร. คลองพระยาสุเรนทร์' สงบ สปภ. เคลียร์แล้วเรียบร้อยดี	พล.ต.อ. ประชา พรหมนอก ผอ. สปภ.														เดิม 80 ชม. เป็น 90 ชม. เพื่อระบายน้ำ จ. ปทุมธานี บริเวณคลองทิวาสายต่าง ลงสู่คลองแสนแสบ เพื่อส่งต่อไปยังอุโมงค์ยักษ์ที่สถานีสูบน้ำพระโขนง ทาง สปภ. จะเร่งระบายน้ำท่วมซึ่งออกจากพื้นที่ให้โดยเร็วสุด โดยแนวโน้มภาพรวมของสถานการณ์น้ำที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ปริมาณน้ำในหลายๆ พื้นที่เริ่มลดลงแล้ว จะเห็นได้ว่าหลายพื้นที่เริ่มมีการทำความสะอาดหรือบิกคลีนนิ่งเรียบร้อยแล้ว ซึ่งในวันนี้นั้นก็จะเข้าประชุม เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ซึ่งยังมีน้ำท่วมขัง และมีปัญหาเกี่ยวกับการเปิดประตูระบายน้ำ ทั้งประชาชนที่อยู่ทางตอนเหนือและตอนใต้ด้วย	/
215	1 ธ.ค. 54	ไทยรัฐออนไลน์	'ปู' ปล่อยคาราวานสาธารณสุขเร่งฟื้นฟูน้ำท่วม 22 เขตกทม.	นายวิฑูยา บุรณศิริ ร.มว. สาธารณสุข														กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และภาคีเครือข่าย ได้ร่วมดำเนินการตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี จัดกิจกรรมฟื้นฟูผู้ประสบภัยน้ำท่วม เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 84 พรรษา 5 ธันวาคม 2554 โดยเร่งดำเนินการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในพื้นที่น้ำท่วมให้สะอาด โดยกำจัดขยะและกำจัดมูลฯ ซึ่งเป็นปัญหาเร่งด่วนในขณะนี้ ในพื้นที่เป้าหมาย 22 เขตของ กทม.	/

216	2	ธ.ค. 54	เนชั่น สุดสัปดาห์ ฉบับที่ 1018	รายงานพิเศษ ศึกคลองพระยา สุเรนทร์ 'ไพร่ แดง' ท้ารบ 'อำมาตย์ กทม.'	ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่า กทม.	(กรณีข่าวลือถูกกักมือเปิดประตูระบายน้ำคลองพระยาสุเรนทร์) หากมีอะไรต้องให้เหตุผลพูดคุยกัน ไม่ควรทำอะไรโดยพลการ เพราะบ้านเมืองมีชื่อเสียง ถ้ากฎหมายอยู่เหนือกฎหมายบ้านเมืองจะไม่สามารถบริหารจัดการได้ เราต้องเคารพกฎหมาย ขอยืนยันว่า กทม.ไม่มีปัญหาขัดแย้งกับ สปภ. หรือนายกรัฐมนตรี แต่มีปัญหากับคนเปิดประตูน้ำโดยพลการเท่านั้น	/				
217	3	ธ.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	'ปู' ชี้ กทม. แห่ง สนิทก่อนปีใหม่	อิงลักษณ์ ชิน วัตร นายก รัฐมนตรี	ในภาพรวมเชื่อว่า ทุกพื้นที่ในฝั่งตะวันออกจะแห้งภายในเดือนธันวาคมนี้ ส่วนพื้นที่ กทม. ฝั่งตะวันตก คลองมหาสวัสดิ์ อยู่ในระดับปกติ ถนนสายหลักและพื้นที่ฝั่งธนบุรี จะกลับมาใช้ได้ภายใน 2 สัปดาห์ ส่วนในพื้นที่ท่วมขังหรือ ที่เป็นแอ่งกระทะ เช่น ย่านพุทธมณฑลสาย 4, 5 ก็คงต้องใช้เวลาระบายเพิ่มอีก 2-3 สัปดาห์ ซึ่งพื้นที่ทั้งหมดในฝั่งธนบุรี ก็จะแห้งได้ก่อนปีใหม่	/				
218	4	ธ.ค. 54	ไทยรัฐ ออนไลน์	กทม.แจง ไฟช็อตสถานีสูบน้ำ คลองชักพระ ไม่กระทบฝั่ง ตะวันตก	วสันต์ มีวงษ์ โฆษก กทม.	เหตุระเบิดบริเวณสถานีสูบน้ำคลองชักพระ เขตตลิ่งชัน กทม.เมื่อคืนวานนี้ ว่า ไม่ใช่การระเบิด แต่เกิดปัญหาไฟฟ้าลัดวงจรบริเวณแผงควบคุมใหญ่ หลังจากทำงานอย่างหนักในการสูบน้ำช่วงน้ำท่วมระดับสูงในพื้นที่ คาดว่าพรุ่งนี้จะสามารถเดินเครื่องได้ ขอยืนยันว่า เหตุการณ์	/				

237	6 ก.พ. 55	ไทยรัฐ ออนไลน์	กทท.มีมติ เยียวยา 616 ชุมชน 21 เขต กรุงเทพฯ ที่ ประสบอุทกภัย	วสันต์ มีวงษ์ โฆษก กทท.		คณะอนุกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวร่วมสร้าง กรุงเทพมหานครร่วมกันเราทำได้ Together We Can ได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 28 ธ.ค.54 มีมติเห็นชอบใน หลักการให้การให้ความช่วยเหลือชุมชนที่ประสบอุทกภัย ในที่มีการประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติ ซึ่งถูกน้ำ ท่วมสูงเกิน 80 ซม. เกิน 7 วัน จากการตรวจสอบโดยสำนักงานเขต พบจำนวน 21 เขต มีชุมชนได้รับผลกระทบ จำนวน 616 ชุมชน	/
238	7 ก.พ. 55	ไทยรัฐ ออนไลน์	กทท.ช่วยออก ค่าโอน 5 ล้าน	ธีระชน มโน มัยพิบูลย์ รอง ผู้ว่า กทท.		ธนาคารออมสินจะปรับวิธีจ่ายเงินให้กับผู้ประสบภัย จากเดิมจ่ายเงินสด เป็นโอนเข้าบัญชีธนาคารแทน กรณี ค่าธรรมเนียมการโอนต่างธนาคาร กทท.จะรับภาระส่วน นี้ให้ คิดเป็นเงินประมาณ 5 ล้านบาท	/
239	11 ก.พ. 55	ไทยรัฐ ออนไลน์	นายกฯ มั่นใจ แผน 'กยน.' รับมือน้ำได้ ดีกว่าเดิม	นายกรัฐมนตรื		ส่วน กทท. เป็นพื้นที่ใจกลาง พื้นที่เศรษฐกิจที่จะต้อง พูดคุยกับจังหวัดใกล้เคียงที่เป็นพื้นที่ปลายน้ำทั้งหมด เพื่อที่จะดำเนินการไปพร้อมกันทั้งการระบายน้ำ ขุดลอก คูคลอง เพื่อให้ให้น้ำไหลผ่านเร็วที่สุด สำหรับคณะกรรมการนโยบายน้ำและอุทกภัยแห่งชาติ หรือ กนอช. ที่ดูแลทั้งน้ำท่วมและน้ำแล้ง ที่มีการเขียน แผนแม่บทโดยทาง กยน. แต่ กนอช.จะมีหน้าที่บูรณา การทำงานเต็มรูปแบบมี คณะกรรมการให้นโยบาย	/

			ยกกระดับถนนป้องกันน้ำท่วม		คม	นครปฐม โดยพบว่าถนนที่ต้องยกระดับมีระยะทางประมาณ 400 กิโลเมตร ส่วนใหญ่เป็นถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงและกรมทางหลวงชนบท							
--	--	--	---------------------------	--	----	---	--	--	--	--	--	--	--

จากตารางเก็บข้อมูลประเด็นการจัดการข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในภาวะวิกฤตกรุงเทพมหานครไม่ได้จำแนกเขต ผลการศึกษาพบว่า รัฐมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนไม่ได้จำแนกเขต **จำนวน 243 ข่าวดังกล่าว** เป็นข่าวซึ่งมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็น **ข้อมูลข่าวสารมากกว่าข้อมูลความรู้** โดยข้อมูลที่เป็น **ข้อมูลความรู้** นั้นจะเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของน้ำท่วม สาเหตุ การป้องกัน การแก้ไขน้ำท่วมในกรุงเทพฯ

ในขณะที่การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลประเภท **ข้อมูลข่าวสาร** ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำในกรุงเทพมหานครองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำในกรุงเทพมหานคร และ การกลับเข้าพื้นที่อยู่ การดูแลบ้านหลังน้ำลด การเยียวยาของรัฐและทบวงนบพเรีนจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น

การสัมภาษณ์เจาะลึก โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน กล่าวคือ

1. ภาคหน่วยงานรัฐ

1) ส่วนบริหารราชการส่วนกลาง

- คุณบุญสนอง สุชาติพงศ์ (อดีตโฆษกกรมชลประทาน)
- คุณสุรพงษ์ สารปะ (ผู้อำนวยการส่วนพยากรณ์อากาศกลาง สำนักพยากรณ์อากาศ และ

โฆษก

ประจำกรมอุตุฯมหาวิทยาลัย)

- ศาสตราจารย์พิเศษ ธงทอง จันทรางศุ (อดีตโฆษก ศปภ.)
- อ.ปราโมทย์ ไม้กลัด

(อดีตคณะกรรมการยุทธศาสตร์เพื่อวางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (กยน.))



2) ส่วนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

- คุณเฉลิมพล โชตินุชิต (รองผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ ด้านบริหาร
- สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร)

3) ส่วนราชการนอกกรุงเทพมหานคร

- คุณนิกร จำนง (อดีตผู้ประสานงานระหว่าง กทม. กับ กรมชลประทาน)

4) หน่วยงานอื่น ๆ

- ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิ
- สารสนเทศ (gistda))

2. ภาควิชาการ นักวิชาการด้านสื่อสาร

- รองศาสตราจารย์กิติมา สุรสนธิ (อาจารย์ประจำ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

3. ภาคสื่อมวลชน

- คุณประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์ (ผู้อำนวยการสถาบันอิศรา)
- คุณภาณุพงษ์ อุณหเลขกะ (ผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์รายการข่าว บริษัท สปริงนิวส์
- คอร์ปอเรชั่น)

4. ภาคประชาชน

- คุณจำรัส เหมือนโพธิ์ทอง (ประธานชุมชนหมู่ 5 ทุ่งครุ เขตทุ่งครุ)
- คุณสมจอง รongแก้ว (ประธานชุมชนท่าวัง เขตพระนคร)
- คุณปิ่นทอง วงษ์สกุล (ประธานชุมชนกะตี่จิ้น เขตธนบุรี)
- คุณสิงห์ สิงหเสนี (ประธานชุมชนพระยาสุเรนทร์ เขตคลองสามวา)

1. ภาคหน่วยงานรัฐ

1) ส่วนบริหารราชการส่วนกลาง

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณบุญสนอง สุชาติพงศ์ (อดีตโฆษกกรมชลประทาน)

ปัจจุบัน : เกษียณแล้ว และยังเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ กรมชลประทาน

วันที่ 24 พ.ย. 58 เวลา 9.00 น.

ผู้สัมภาษณ์	คุณบุญสนองเป็นโฆษกตั้งแต่ปีไหนถึงปีไหนคะ
คุณบุญสนอง	เป็นโฆษกกรมชลประทานมาตั้งแต่ปี 2549 รู้สีกว่าจะเป็นมีนา เมษา 49 จนถึงปี 55 เกือบ 7 ปี จนถึง 55
ผู้สัมภาษณ์	คร่อมช่วงน้ำท่วมปี 54
คุณบุญสนอง	ช่วงน้ำท่วมปี 54 เป็นโฆษกทั้งหมดเลย ตั้งแต่พฤษภา มิถุนา กรกฎาคม สิงหาคม กันยายน ตุลาคม พฤศจิกายน ธันวาคม มกราคม กุมภาพันธ์ 55 ไปแล้ว
ผู้สัมภาษณ์	ตำแหน่งก่อนจะเกษียณเป็นตำแหน่งอะไรคะ
คุณบุญสนอง	ก่อนที่จะเกษียณเป็นตำแหน่งวิศวกรใหญ่ ที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมโยธา แต่ ณ ปัจจุบันก่อนที่จะเกษียณเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิศวกรรมโยธา (ด้านวางแผนและโครงการ)
ผู้สัมภาษณ์	ช่วยเล่าปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างที่เกิดน้ำท่วม
คุณบุญสนอง	ตอนที่เกิดน้ำท่วมในช่วงที่เป็นโฆษกของกรมชลประทานเอง เราจะมีศูนย์บริหารจัดการน้ำของศูนย์ ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลของทั่วประเทศ ศูนย์ของกรมชลประทาน เกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรมชลประทานเรารับผิดชอบเกี่ยวกับเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ แต่อดไม่ได้พอถึงจุดหนึ่งในช่วงที่มีปัญหาเรื่องน้ำท่วม ภัยแล้งเข้ามาเกี่ยวในหน่วยงานของกรมชลประทานเอง เรามีเขื่อนกักเก็บน้ำ เรามีเขื่อนขนาดใหญ่อยู่ 33 เขื่อนอ่าง เขื่อนขนาดกลาง 448 เขื่อนอ่าง และเขื่อน

ขนาดเล็กอีกประมาณ 5,000 เชื้อนอ่าง ซึ่งสามารถเก็บน้ำไว้เหนือเขื่อนเหนืออ่าง เป็นเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยบริหารจัดการน้ำ บรรเทาในช่วงที่ฝนตกเหนือเขื่อนเหนืออ่างมาก และช่วยบรรเทาไม่ให้เกิดน้ำท่วมท้ายเขื่อนท้ายอ่าง ช่วงต้นๆ ก็จะเป็นลักษณะนั้น

ผู้สัมภาษณ์

แล้วช่วงภาวะวิกฤตก็จะมีศูนย์

คุณบุญสนอง

ช่วงภาวะวิกฤตจะมีศูนย์รับข้อมูลจากตัวเขื่อนอ่างใหญ่ๆ ทั้งหลายเข้ามาที่ศูนย์ แล้วศูนย์ของเรามีหน่วยอุทกวิทยาและบริหารจัดการน้ำอยู่ทั่วประเทศ 450 สถานี ในขณะเดียวกันศูนย์ของเราที่นี้ที่กรมชลประทานเอง ก็ประสานรับข้อมูลจากหน่วยงานของอุตุนิยมิวิทยา แล้วก็ข้อมูลอุตุของทั่วโลก คำนวนสภาวะอากาศ พายุอิทธิพลอะไรต่างๆ ทั้งประเทศ แต่ละวัน แต่ละเดือน แต่ละปี และในช่วงภาวะวิกฤตเรายังต้องรับข้อมูลทุกวัน เพื่อที่จะต้องรายการประสานกับอุตุบ้างครั้งไม่ใช่ทุกวัน แต่เป็นทุกชั่วโมง ทุกวินาทีด้วยซ้ำ ถ้าเกิดอิทธิพลพายุเข้ามา ที่นี้ถ้าในช่วงภาวะวิกฤตโดยเฉพาะอย่างยิ่งปี 2554 ปริมาณน้ำที่ฝนตกออกมา ในแต่ละปีๆ ปริมาณน้ำถ้าอิทธิพลของพายุต่อปี ในรอบ 70 ปีก็ว่าได้ อิทธิพลที่ผ่านมาทั้งหมด ปีหนึ่งอิทธิพลพายุจะเข้ามาประเทศไทยประมาณ 2 ลูก หรือ 3 ลูกสูงสุด แต่พอมายปี 54 อิทธิพลของพายุโซนร้อน คือจากใต้ฝุ่นแปรสภาพมาเป็นโซนร้อนก่อนจะมาเป็นดีเปรสชัน ประเทศไทยมันแค่ทางเครื่อง คือแค่อิทธิของหย่อมความกดอากาศต่ำ กับดีเปรสชันเท่านั้นเองที่เข้ามา แต่ว่าปริมาณของอิทธิของพายุตั้งแต่พฤษภาคมถึงกรกฎาคม สิงหาคม ยานา ตุลาคม ในปีนั้น ความจริงตั้งแต่ต้นปี 54 ด้วยซ้ำที่อิทธิพลของฝนตกมามาก ตั้งแต่มกราคมถึงธันวาคมเลยตั้ง 2,700 กว่ามิล ซึ่งในค่าเฉลี่ยทั่วไป อย่างของ กทม. ในรอบ 20 ปีเขาแค่ประมาณ 1,600 กว่า ในขณะที่ถ้าทั้งประเทศในรอบ 30 ปีปริมาณฝนค่าเฉลี่ยรายเดือนประมาณ 1,900 มิล แต่ปีนั้นรู้สึกจะประมาณ 2,000 มากกว่า 20 – 30 เปอร์เซ็นต์ แต่ละจุด กทม.ก็หนัก เพราะฉะนั้นอิทธิพลของพายุโดยเฉพาะอย่างยิ่งตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ปีนั้นเนี่ย เขาเริ่มว่าเป็นฤดูฝนตั้งแต่ 6 พฤษภาคม ปี 2554 แต่ว่าช่วงมีนาฝนตกทางภาคใต้มาแล้ว ฝนตกหนัก ที่ภาคใต้นี้หนักเลยนะ อิทธิพลของฝนเนื่องมาจากลานีญาด้วย ลานีญาในรอบ 4-5 ปี ลานีญาในตอนต้นมกราคมจะแรงมาก แล้วมีฤกษ์เข้าๆ ไปอยู่กลางๆ กันยายน นี้เริ่มหนักเข้าไปอีก อิทธิพลลานีญาเริ่มส่งผล ฝนตกทั่วประเทศ

ผู้สัมภาษณ์

กรมชลประทานมีแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต เหมือนเตรียมไว้ก่อน

- คุณบุญสนอง ในแผนการสื่อสารภาวะวิกฤต คือ กรมชลประทานเราจะมีเป็นไฟในศูนย์อยู่สี่เหลี่ยม สีเขียว สีแดง แต่ในช่วงพฤษภาคม คือน้ำในเขื่อนภูมิพลก็มีไม่มาก เขื่อนสิริกิติ์ก็ยังมีไม่มากอยู่ เขื่อนภูมิพลประมาณ 40-50 เปอร์เซ็นต์ เพราะฉะนั้นระดับน้ำ ปริมาณน้ำในเขื่อนในอ่างที่เข้ามาในศูนย์ข้อมูลต่างๆ เราก็กระจายกันทั่วไปในส่วนนี้ เพราะฉะนั้นในช่วงวิกฤตจริงๆ แล้วตรงไปดูในช่วงที่ปริมาณน้ำในเขื่อนเจ้าพระยา ไม่ใช่เขื่อนเจ้าพระยาสิ ทำยเขื่อนที่บางโทร่ง ปริมาณน้ำที่ไหลผ่านบางโทร่งนี้ต้องเกิน 3,000 ถึงจะเริ่มวิกฤตก็จะเริ่มขึ้นไฟสีแดง ก็จะมาทุกตลอด 24 ชั่วโมงและ แต่ถ้าปกติเราก็รายงานสถานการณ์น้ำในรอบชั่วโมง ในรอบ 1 วัน ในลักษณะนั้นไป คำนวณระดับน้ำขึ้น น้ำลง มันมีน้ำขึ้นน้ำลงด้วย ฉะนั้นแนวโน้มสถานการณ์ต่างๆ เราก็จะมีตลอด 24 ชั่วโมงอยู่แล้วนะ แต่ว่าในปกติเนี่ยก็มีการในสื่อไปทาง สื่อสารมวลชน แล้วก็กระจายไปทุกหน่วยงานทั้งกรมอตุ ทั้งกรม.ประสานกันไปหมด ที่จะมารับข้อมูลน้ำในส่วนนี้ ในขณะที่กทท.เองข้อมูลภูมิอากาศเขาก็ทำของเขา แต่ว่ารับข้อมูลจากเรา แล้วก็ต้องมีอีก 11 หน่วยงานที่ต้องมาประชุมกันทุกอาทิตย์เรื่อง แนวโน้มสถานการณ์น้ำ หน่วยงานต่างๆ ทั้งกทท. ทั้งของทหารเรือ ทั้งของสถาบัน น้ำ ของกรมทรัพยากรน้ำ ของกรมบรรเทาสาธารณภัย
- ผู้สัมภาษณ์ ที่รวมกันนี้เขาเรียกว่า ไซ่ สปภ. ปะคะ
- คุณบุญสนอง เออ ตอนนั้นเรายังไม่เกิดศูนย์ ไม่ใช่เฉพาะกิจนะ เป็นปกติ การบริหารจัดการน้ำฤดู ฝน ฤดูแล้ง ที่จะต้องเข้ามารวมกันว่า เนื่องจากว่ามีการไฟฟ้าส่วนผลิตด้วย คณะกรรมการพวกนี้ต้องเข้ามารวมกันประมาณ 11 หน่วยงานที่เข้ามาประชุม ร่วมกันพลุ้สหรือทุกวันอะไรอย่างเนี่ย แต่ถ้าแนวโน้มสถานการณ์น้ำเริ่มวิกฤต จะต้องประชุมกันบ่อยมาก เพิ่มมากขึ้นในลักษณะนั้น
- ผู้สัมภาษณ์ บทบาทการประชาสัมพันธ์ของรัฐในช่วงเหตุวิกฤตควรทำหน้าที่ หรือ บทบาท อย่างไรบ้าง
- คุณบุญสนอง ในช่วงวิกฤตที่จริงแล้ว ทุกหน่วยงานต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน แต่ว่าโดยส่วน ส่วนใหญ่ประเทศเราเนี่ย การสื่อสารทั้งฝ่ายอบต. อบจ. ทางฝ่ายของหน่วยงาน ราชการเอง ที่จริงแล้วมันต้องเริ่มตั้งแต่ ในภาวะวิกฤตเนี่ยทุกหน่วยงานในพื้นที่ แต่ว่าในพื้นที่ต้องตื่นตัว ตื่นตัวในทันที ทั้งประชาชนต้องช่วยร่วมกันดู นี่พูดถึงเรื่องน้ำนะ ฝนตกน้ำท่วม ปริมาณน้ำไหลเปลี่ยนอะไรเนี่ย กรมชลประทานเองเราเป็นหน่วยงาน แรกๆ เลยที่จะต้องบอกแล้วว่าปริมาณน้ำมาที่เขื่อน มาที่อ่างลำนน้ำเนี่ย ทุกลำนน้ำเรา จะมีมาตรวัดน้ำอยู่ เราจะมีมาตรวัดระดับน้ำอยู่ว่าแม่น้ำปิง แม่น้ำวัง แม่น้ำยม

แม่น้ำน่านเนี่ย ถ้าฝนตกหนักขนาดนี้ น้ำมาขนาดนี้ ภายในก็ชั่วโมง ถ้าเราอยู่ระดับนี้ แล้ว ไอที่ข้างล่างอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อำเภอนครสวรรค์เนี่ย ต้องเตรียมยกของขึ้นสูงหรืออะไรแล้วลักษณะนั้น เราจะมี การเตือนในลักษณะนี้ พอเตือนในส่วนนี้ปีหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย ป้องกันบรรเทา สาธารณภัยตรงเนี่ย เขาก็ต้องรับรู้รับทราบแล้วเตรียมเข้าไปช่วยเหลือประชาชน แต่หน่วยงาน main หลักก็คืออบต. อบจ. นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ว่า ที่จะต้องรับผิดชอบรับข้อมูลจากหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลน้ำ เพราะของกรมชลประทาน กรมทรัพยากรน้ำ ทุกหน่วยงานที่ว่าเนี่ยต้องเข้ามาด้วยกัน แต่บังเอิญว่ากรมชลประทานมีข้อมูลทั่วประเทศตั้งแต่ 110 กว่าปีมาแล้ว คือมีมากกว่าเพื่อน เชื่อน อ่างเก็บน้ำอะไรต่างๆ เรามีอยู่ที่นี้ เพราะฉะนั้นนับเป็นภาวะวิกฤตทั้งหลายเราจะต้องรับข้อมูลจากส่วนนี้แล้วไปแจ้ง เราก็ก่อนหน้าที่แจ้ง แล้วก็พอช่วงวิกฤตเนี่ยแจ้งทุกวัน ก่อนหน้านั้นเราแจ้งเตือนก่อนและ 3 วัน 5 วัน 7 วัน แจ้งเตือนแล้วในช่วง พ.ศ. 2554 เนื่องจากอิทธิพลพายุก่อนหน้าเนี่ย นั้นหมายถึงว่า เอ้า.พูดให้ฟังก่อนว่า ในช่วงปี 2554 มีพายุก่อนหน้า 5 ลูก ไทพม่า นกเตน ไทถาง เนสาด และนาลแก แล้วยังมีร่องความกดอากาศต่ำที่แช่อยู่แต่ละเดือน ตั้งแต่พฤษภาคม มิถุนา กรกฎาคม สิงหาคม กันยายน ตุลาคม ที่ว่าเนี่ย แช่ไปแช่มาแล้วปีนั้นแช่อยู่นั้นแหละ เดือนนึง 3 ครั้ง 4 ครั้ง บางเดือน 5 ครั้ง เดือนสิงหาคมเนี่ย 5 ครั้ง ขึ้นบนลงล่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคกลาง และภาคเหนือ ฝนตกทำยเชื่อน ทำยอ่างในประเทศไทย พื้นที่ 514,000 กว่าตารางกิโล หรือ 321 ล้านไร่ เหนือเชื่อน เหนืออ่างเนี่ยมันตกวันละประมาณ 30,000 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร ในขณะที่พื้นที่ทำยเชื่อน ทำยอ่างเนี่ย มันไม่รู้กี่ตาราง เป็นแสนตารางกิโลเมตร เพราะฉะนั้นฝนตกมันน้ำท่วมมากมายมหาศาลในส่วนนี้ เพราะฉะนั้นอิทธิพลของพายุก่อนหน้า ก็รู้สึกว่าจะปลายมิถุนาและ นกเตนก็ปลายๆ กรกฎาคม ไทถาง ก็กลางๆ กันยายน เนสาด ปลายกันยายนใกล้เคียงกัน นาลแกก็เริ่มจะตุลา และ ก็เริ่มจะต้นๆ ตุลาและ เพราะฉะนั้นฝนตกเหนือเชื่อนเหนืออ่าง อิทธิพลของน้ำทำอะไรที่เข้าเชื่อนภูมิพล เชื่อนสิริกิติ์ เชื่อนแควน้อย เชื่อนป่าสักอะไรพวกเนี่ย ต่างคนต่างก็เก็บเอาไว้แต่ว่า ณ ปีนั้นเนี่ยน้ำทำยเชื่อนทำยอ่างถ้าไม่มีเชื่อนภูมิพล เชื่อนสิริกิติ์ เชื่อนแควน้อย เชื่อนป่าสัก เชื่อนลำปาว เชื่อนอะไรต่ออะไรที่อยู่ทางภาคอีสาน น้ำท่วมแบบมากมายมหาศาล เชื่อนป่าสักชลสิทธิ์เนี่ยจนน้ำทำต่อปีไหลลงมา 1,459 ล้านลูกบาศก์เมตร เชื่อนป่าสักเขามีสถังคาอยู่สักอยู่ประมาณสัก 14,000 ตารางกิโลเมตร ฝนตกน้ำทำไหลมา 20,000 กว่าเนี่ย แต่เก็บน้ำได้แค่ 960 ล้าน

ลูกบาศก์เมตร ณ ปีนั้นเนี่ยเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ฝนตกตุลาหรือกลางๆ ประมาณวันที่ 7 8 9 ตุลาเนี่ย ฝนตกออกมา 10 วัน เขื่อนที่มันยังเห็นรางรถไฟอะไรอยู่เลยเนี่ย ปรากฏว่าน้ำเต็มและ พอน้ำเต็มเราต้องพร้อมระบายลงท้ายเขื่อนมา แต่ว่าในช่วงนั้นอะ ปริมาณน้ำท้ายเขื่อนก็เต็มไปหมดแล้ว เพราะฉะนั้นเราต้องเก็บเอาไว้แล้วก็ค่อยๆ ปล่อยระบายไม่ให้ทำความเดือดร้อน จากน้ำที่ท่วมอยู่จากอิทธิพลของพายุทั้งหลายที่ว่าเนี่ยมากนัก ก็ถึงเกือบ 5 ครั้งอะ ปีนั้นเขื่อนป่าสักปริมาณน้ำมาน้ำท่ากว่า 5,000 ล้านมาเขื่อนภูมิพล เขื่อนภูมิพลต่อปีจะมีปริมาณน้ำท่า 5,720 ล้านลูกบาศก์เมตร เขื่อนภูมิพลมีความจุเขื่อน 13,462 ล้านลูกบาศก์เมตร ถ้าจะให้น้ำไหลเต็มเขื่อนภูมิพล ต้องใช้เวลาถ้าเขื่อนแห่งนี้ๆ อยู่ต้องเกือบ 3 ปี เพราะน้ำท่าของเขื่อนภูมิพลเนี่ยต่อปี 5,700 กว่า เขื่อนจุตั้ง 13,400 กว่าล้าน แล้วแต่ละปีน้ำไม่เคยมีมามากมายมหาศาล ยกเว้นปี 2537 มีถึงเกือบ 9,000 กว่าล้าน แต่มาปี 54 ปริมาณน้ำที่ไหลเข้าเขื่อนภูมิพลเขื่อนเดียวกับอิทธิพลอะไรต่างๆ 11,200 กว่าล้าน พุดง่ายๆ ก็คือเกือบเต็ม 99 เปอร์เซ็นต์ ของเขื่อน และวันที่ 20 กว่า ตุลา รู้สึกว่าจะตั้ง 13,000 กว่า หรือเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ เขื่อนภูมิพลเก็บน้ำช่วยเอาไว้เป็นหมื่นล้านเหมือนกัน ส่วนเขื่อนสิริกิติ์ น้ำท่าของเขื่อนสิริกิติ์ 5,700 กว่าล้านเหมือนกัน 5,714 -5,716 ล้าน เป็นน้ำท่าโดยเฉลี่ย แต่พื้นที่เขื่อนสิริกิติ์มีพื้นที่รับน้ำประมาณ 13,000 ตารางกิโลเมตร เขื่อนป่าสัก 14,000 ตารางกิโลเมตรในขณะที่เขื่อนภูมิพล 26,000 ตารางกิโลเมตรนั้นคือเก็บน้ำไว้ได้มากมายมหาศาลช่วย แล้วก็ยังมีเขื่อนป่าสัก เขื่อนแควน้อย เขื่อนแควน้อยก็เก็บได้ใกล้เคียงกับเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ 960 เขื่อนแควน้อย 939 แต่ว่าเก็บน้ำสูงสุด เขื่อนแควน้อย 1,080 ล้านลูกบาศก์เมตร เขื่อนป่าสักสามารถที่จะเก็บน้ำได้ 1,170 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร คือพุดง่ายๆ ขนาดเต็มแล้วนะเรายังเอาเขื่อนขุนด่านปราการชล 1 เขื่อนเข้ามา โดยที่เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์อะเหมือนเอาแก้มลิง หรือเอาอ่างขุนด่านปราการชล ขุนด่านปราการชลมัน 220 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร นั้นหมายถึงชี้ให้เห็นว่าเราประสานกันกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิต เราประสานกับของกรมเราเองที่ว่าช่วยบรรเทาเก็บน้ำเอาไว้ไม่ให้ท้ายเขื่อน ท้ายอ่างมากมายมหาศาล แล้วก็ชี้ให้เห็นจุดที่ว่าหน่วยงานราชการหน่วยงานอะไรต่างๆ เนื่องจากมีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยในลักษณะ ที่จริงแล้วกรมชลประทานเราบริหารจัดการน้ำแต่ละปีๆ เนี่ย เวลาช่วงน้ำท่วมหนักๆ เราจะบริหารจัดการน้ำ ผลักดันให้น้ำเข้าสู่ในระบบที่ราบลุ่มต่ำ หรือแก้มลิงลุ่มต่ำของกลุ่มน้ำสายหลัก เช่นลุ่มเจ้าพระยา หรืออะไรต่ออะไรเข้าไปอยู่ในนั้น อย่างปี 2538 เรา

ผลักดันน้ำให้เข้าไปในทุ่งในปีที่หน้าน้ำมา เราเสียหายไปถ้าคิดเป็นเงินทองก็ 70,000 กว่าล้านบาท แต่พอมามีปี 2554 เนื่องจากอิทธิพลของคน การเป็นอยู่หรือการเมือง เข้ามาเกี่ยว บอกขอเฉลี่ยเพื่อให้ชุมชนเศรษฐกิจเข้ามาบ้าง แต่เท่าที่ผมเห็นจาก ประสบการณ์ที่ผ่านมา ปี 2554 ประเทศไทยเราเสียหายไปจากงบประมาณแผ่นดิน ถึง 1.4 ล้านล้านบาท นั่นหมายความว่าเรากระจายน้ำให้เข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจด้วย ไม่ใช่กระจายคือเขาไม่ให้เข้าในพื้นที่เกษตร กลายเป็นเสียหาย 20 เท่าของปีนั้น เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการน้ำเราต้องบริหารกันพื้นที่เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม พื้นที่ชุมชน พื้นที่อำเภอเมืองทั้งหลาย น่าจะกันไว้ให้ได้มากที่สุด แล้วพื้นที่ทางด้าน เกษตร พื้นที่ลุ่มต่ำลุ่มน้ำ ประเทศไทยเรามี 25 ลุ่มน้ำสายหลัก 254 สาขา แล้วก็ เกือบ 5,000 สาขาย่อย รวมทั้งประเทศ เพราะฉะนั้นในช่วงหน้าน้ำโดยธรรมชาติ ของเขา ถ้าไม่มีชุมชนความเจริญ การใช้ พฤติกรรมการใช้ที่ดิน อะไรต่างๆ ลำนํ้าบุกรุกที่น้ำท่าจะระบายก็ไม่ได้ อย่างทม. บางเขน คลองเตย เปรมประชากร เต็มไปหมดสระ เต็มไปด้วยอะไร ระบายไม่ทันอ้วน้ำท่าระบบระบายน้ำจากกรมชลประทานพอมมาถึงรังสิตบริเวณนั้น ฝั่งทุ่งตะวันออกเราระบายลงระพีพัฒน์ไปทาง โนนกลับระบายไม่ได้ชาวบ้านไม่ให้ระบาย น้ำก็ต้องไหลเอ่อเข้ามา โชคดีว่าฝั่ง ตะวันออกแม่น้ำเจ้าพระยาสูบไปใส่แม่น้ำเจ้าพระยาได้ส่วนหนึ่ง ยิ่งฝั่งตะวันออก เราจะไม่ระบายไม่ให้เดือดร้อน อันที่จริงเป็นพื้นที่แก้มลิงของทีในหลวงว่าเป็น Green Belt ฝั่งตะวันออก ฝั่งตะวันตกก็เหมือนกันเราพยายามที่จะสูบส่ง พยายามที่จะลงแม่น้ำท่าจีนแล้วก็ลงไปทุ่งข้างล่าง น้ำท่าที่จะระบายมันเหนือเขื่อน ถ้า เจ้าพระยาเนี่ยเราจะมีผลึกเข้าทุ่งตะวันตก แล้วทุ่งตะวันออกช่วยระบายลงสู่ ส่วน หนึ่งก็แม่น้ำเจ้าพระยา นั่นหมายถึงว่าในระบบพวกนี้ พวกถึงภาวะวิกฤตแล้วต้อง ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ไข แต่บังเอิญว่าการเมืองไง อันนี้ผมไม่ได้โทษนะ ที่จริงแล้วถึงจะยังไงก็ตามเทวดาก็ช่วยไม่ได้สำหรับปี 2554 เนื่องจากเป็น climate changeจริงๆ ในส่วนนี้อิทธิพลปรับเปลี่ยน และป่า พุดถึงอิทธิพลของป่าในประเทศไทยอีก ปี 2504 ป่าไม้มีถึง 171 ล้านไร่พอถึง 2549 ป่าไม้เหลืออยู่ 99 ล้านไร่หรือ 100 ล้านไร่ โดนบุกรุกไป 70 กว่าล้านไร่ แล้วที่คุยกันว่าเขื่อนอ่างเก็บน้ำพอสร้าง เขื่อนแล้วน้ำจะท่วมเขื่อนอ่างเก็บน้ำ ตอนนี้อยู่ในประเทศไทยน้ำที่จะอยู่เหนือเขื่อน เขื่อนอ่างกั้นพื้นที่ป่าไม้ทั่วประเทศไทย 33 เขื่อนอ่าง 400 กว่าอ่างขนาดกลาง แล้ว ก็เกือบ 5,000 อ่างขนาดเล็ก รวมพื้นที่น้ำท่วมเหนือเขื่อนเหนืออ่างไม่เกิน 5 ล้านไร่ แต่ว่าจากปี 2504 จนถึงปี 2549 โดนบุกรุกไปแล้ว ป่าไม้ที่เก็บความชุ่มชื้นไว้ให้น้ำ

เหลือแค่ประมาณ 100 ล้านเศษ เจ้าปลัดกระทรวง เจ้า ดร.ฝน เนี่ยปีบุญสนอง โอเนี่ยจริงๆ แล้ว ณ ช่วงนี้มันมีแค่ 105 ล้านไร่ ผมบอกว่า 105 ล้านไร่ก็เนี่ยตัวเขื่อนตัวอ่างอะไรต่างๆ มันไม่ได้ไปทำความเดือดร้อนให้กับพื้นที่น้ำท่วมมากมาย เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์เนี่ย ถ้าเราคำนึงถึงจุดนี้ด้วยตามพระราชดำรัสในหลวง คือไม่ให้เดือนร้อนทั้งธรรมชาติ ทั้งหน่วยงานอนุรักษ์ หน่วยงานพัฒนา เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์เราสามารถกักเก็บน้ำได้ถึง 2,200 กว่าล้าน แต่ว่าเราพบกันครึ่งทางไม่ให้น้ำท่วมเยอะ ที่จะต้องตัดป่า เหลือแค่ 960 อย่างที่ว่าเราก็คำนึงในส่วนนี้กัน แล้วการทำเขื่อนทำอ่างจะช่วยเหลือไป เวลาทำเขื่อนทำอ่างเนี่ย ทำเขื่อนขนาดใหญ่เราปลูกป่าเสริมเป็น 2.5 เท่านะ ฉะนั้นในส่วนนี้ต่างหากล่ะที่โดนบุกรุกไปเราจะทำยังไงให้หน่วยงานอนุรักษ์ หน่วยงานพัฒนา หน่วยงาน NGO เข้ามาร่วมกัน เข้ามาร่วมกันที่ว่าร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ไข นี้น้ำท่วมเข้ามาหาตัวกันหมดเลย มันไม่ได้มันต้องแก้ร่วมกัน สมัยก่อนเขื่อนภูมิพล เขื่อนสิริกิติ์ เขาไม่มี NGO เขาไม่มีการทำ EIA ESIA เขาไม่มีการทำในส่วนนั้น เพียงแต่ว่า ณ ปัจจุบันจะทำอะไรมันต้องคำนึงในส่วนนี้ เขื่อนแม่วงก์ว่าจะเกิดได้ แต่ที่จริงแล้วแม่วงก์เนี่ย ลุ่มน้ำสะแกกลาง แล้วก็เขื่อนแก่งเสือเต้น กำลังจะพูดให้ฟังว่าถ้าบริหารจัดการในระหว่างที่ผมสื่อให้สื่อ น้ำท่วมเนี่ย เราต้องสื่อข้อมูลที่จริง ชาวบ้านเข้าเดือดร้อนอยู่เราต้องสื่อบอก อย่างเดียวน้ำมานะ ขณะเดียวกันก็ต้องบอกว่าปริมาณน้ำอะไรต่างๆ เนื่องจากว่าเครื่องไม้เครื่องมือเรามีอยู่แค่นี้ เพราะฉะนั้นน้ำจะต้องท่วมเท่านั้น เหนือ อิทธิพลเนื่องจากอะไร เนื่องจากที่กักเก็บน้ำเรายังไม่พอ คือวกกลับมาในส่วนนี้

ผู้สัมภาษณ์

คือส่วนใหญ่ให้ข้อมูลด้านเตรียมพร้อม

คุณบุญสนอง

ใช่ค่ะ ด้านการเตรียมพร้อมในส่วนนี้ จริงๆ แล้วหน้าที่หลักของหน่วยงานที่ถามมา หน้าที่ของหน่วยงานหลักจริงๆ คือเขาเขียนว่ากรมบรรเทาสาธารณภัย มหาดไทย สำหรับคนกรุงเทพฯ ก็คือ กทม. แต่ว่าของ กทม. เนี่ย จากการมีประสบการณ์ในส่วนนี้ก็ต้องกรมชลประทานเนี่ยแหละ เพราะว่า กทม. เขาต้องประสานข้อมูลมาว่าปริมาณน้ำจากบางไทรถ้ำถึง 3,000 เมื่อไหร่แล้ว กทม. ต้องรับผิดชอบในส่วนนี้แล้ว แล้ว กทม. เองก็ต้องรับผิดชอบในการแก้ไขระบบระบายของ กทม. เองด้วย ในศักยภาพของ กทม. เรารู้กันอยู่แล้วในการเวนคืนที่หรืออะไรต่างๆ ฝนตกมา 60 มิล ศักยภาพในการสูบน้ำของ กทม. มันไม่มาก เพราะว่ามันแค่ฝนตก 60 มิลเนี่ย น้ำท่วมและเดี่ยวเดือดร้อนสัญญา เดี่ยวเดือดร้อนอะไรต่ออะไร ที่ผู้บริหารจัดการน้ำ ปลัดที่ปลดเกษียณไป มันก็ต้องสูบน้ำให้เสร็จสิ้นใน 3-4 ชั่วโมง นั่นฝนตกแค่ 60 มิลนะ แต่ในช่วง

อิทธิพลพายุน้ำท่า ตกทับลงมาระบายไม่ทันหรือ เพราะฉะนั้นในส่วนการเตือนภัย ในช่วงวิกฤตเราประสานกันตลอด 24 ชั่วโมง ททท.เขาก็มีหน่วย The Best ของเขา ที่ต้องเอากระสอบเข้าไปกัน ถ้าน้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยา บางโทรมา ปีนันบางโทรตั้ง 3,000 กว่า ท้ายเขื่อนเจ้าพระยาปล่อยน้ำจากเขื่อนเจ้าพระยามา ไม่เกิน 2,580 แต่ ว่ามาตั้ง 4,600 กว่าลูกบาศก์เมตรต่อวินาที เพราะฉะนั้นที่บางโทร ขนาดเราผลักดัน ไปแล้ว ฝั่งตะวันตกตะวันออกก็จะสูบส่งระบาย มันระบายไม่ทันหรือ อิทธิพลมัน ทับถมปริมาณน้ำตั้ง 3-4 หมื่นล้าน ที่เราระบายลงสู่อ่างน้ำทางจีน ทางฝั่งสมุทรสาคร แม่น้ำเจ้าพระยา แล้วก็ฝั่งแม่น้ำบางปะกง สามชวาที่ลงมา แต่น้ำมันไหลมาเยอะ จากนครสวรรค์แล้วเต็มเป็นแอ่งเลย แล้วพอมหาฤกษ์อิทธิพลน้ำทะเลหนุน ความจริงก็จะสูบลงไปหมด แต่น้ำมันมากมายมหาศาล

ผู้สัมภาษณ์

ตอนปี 54 ฐานะที่ทำงานเป็นโฆษก เราได้รับ Feed back อะไรจากประชาชนผู้ หน่วยงานใหม่ว่า สื่อสารเป็นยังไง หรือว่าควรส่งเสริมอะไร

คุณบุญสนอง

การสื่อสารจากในส่วนนี้ได้รับแบบสุดๆ อะ สุดๆ นี่คือความกดดัน น้ำจะเข้ามาท่วม เมื่อไหร่ เวลาไหน มีคนโทรเข้ามาถามตึกตื่นเที่ยงคืน ผมเปิดตลอด 24 ชั่วโมง แล้ว บ้านผมก็น้ำท่วมอยู่นะ ผมต้องกระจายไปอยู่ที่สุภาลัย ไปซื้อคอนโดตึงเอาไว้ ในขณะที่พี่อีกคน น้องอีกคนต้องเข้าไปอยู่ที่ศูนย์ดอนเมือง ก็ช่วยกระจายแล้วก็ ช่วยกันดูข้อมูล แล้วก็เอาข้อมูลที่จริง เพราะบางทีข้อมูลไม่เป็นจริง แล้วคนเขา เตื่อร้อนอยู่เราต้องพยายามพูดยังไงก็ได้ให้เขาได้รับรู้รับทราบแล้วแบ่งเบาหน่อย ที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก คนแก่ ต้องรีบ ถ้าน้ำมาตั้งแต่เนิ่นต้องรีบออกจากบ้าน ไปก่อนนะ หน่วยงานทหารนับได้ว่าเป็นหน่วยงานพระเอกที่เป็นหน่วยงานราชการ เพราะเขามีเครื่องมือเครื่องมือ อุปกรณ์ ทั้งรถ ทั้งอะไรที่ช่วยน้ำท่วม แล้วก็กำลังพลที่ เข้ามาช่วย ฉะนั้นในส่วนนี้ที่พูดถึงททท. ว่าศักยภาพ เขาก็ขุดลอกคูคลอง เขาก็ทำใน ส่วนหนึ่งเพียงแต่ว่าคูคลองในททท.มันมีตั้งเป็น 2,000-3,000 คูคลอง ถ้าวรวมแล้ว ปี หนึ่งเขาขุดลอกแค่ 100-200 สมมติว่า 500 สิ้นปีเอาอีกและสวะอะไรเต็มไปหมด แล้วก็การบริหารจัดการน้ำในช่วงวิกฤต อันนี้ผมพูดแต่การบริหารจัดการน้ำนะ ไม่เกี่ยวกับเรื่องอื่น การที่จะเอาสวะออก แล้วก็ศักยภาพของตัวเอง ในเรื่อง อุโมงค์ที่จะรับน้ำ อุโมงค์ยักษ์ทั้งหลายศักยภาพที่แผนเอาไว้ว่ามีศักยภาพจริง น้ำที่ จะรอดูดเข้ามาใส่มันดูดไม่ได้ เพราะจะติดอันนี้อันนั้นหมดเลย ศักยภาพนี่ไม่พอ อย่างของกรมชลประทานเอง คลองระบายน้ำสุวรรณภูมิสามารถที่จะระบายน้ำ ส่งไปได้ถึงวันละ 8.64 ล้านลูกบาศก์เมตร นั่นหมายความว่า 100 ลูกบาศก์เมตรต่อ

วินาที ระบายออกไป ดูดสองที่มีอยู่ 4 เครื่อง เครื่องละ 25 ล้านลูกบาศก์เมตร เปิดแค่ 3 เครื่องดูดจากคลองคลองสำโรง ประมาณ 2-3 ชั่วโมงน้ำลดลงมาแล้ว เรารอรับน้ำจากข้างบน แต่ว่าน้ำไปติดขัดอยู่ตามที่ชาวบ้านไปบล็อก ชุมชนเมือง หรือตำบลนั้นไปกันเสริมเพิ่ม การระบายมันไปติดขัดไปหมด เพราะฉะนั้นในส่วนนี้ที่จะต้องช่วยกัน ที่จะต้องรับผิดชอบ ต้องเคารพกติกาและเชื่อฟังหน่วยงานราชการ ในขณะเดียวกันหน่วยงานราชการก็ต้องบูรณาการกันจริงๆ ชาวบ้านส่วนใหญ่พอถึงเวลาจุดวิกฤตกันจริงๆ เขาจะถามเมื่อไหร่น้ำจะมาถึง ในส่วนนี้เราก็ต้องนับว่าในส่วนระดับน้ำมาถึงนี้แล้ว จะถึงโน่นเท่าไร ศักยภาพที่ระบายออกทางฝั่งตะวันออก แม่น้ำเจ้าพระยา ฝั่งตะวันตกจะระบายออกไปได้เท่าไร น้ำจะท่วมถึงไหมในส่วนนี้ ถ้าฝั่งกทม.เอง ฝั่งเจ้าเสรี ฝั่งเจ้าชาวลิต เขาก็ช่วยกัน โดยฝั่งเจ้าเสรีก็ของรังสิตเขาก็มาช่วยเก็บข้อมูลจากหน่วยงานกรมชล จากหน่วยงานที่เขาวิเคราะห์ไปลงพื้นที่กัน ทุกคนช่วยกันหมดแหละ แต่ว่าคนที่มาสื่อในส่วนนี้มันจะต้องเป็นคนที่เข้าใจ รู้เรื่องในระบบน้ำพอสมควร ก็คือคนกรมชลนี่แหละ ครูบาอาจารย์นี่แหละที่จะต้องเข้าเป็นศูนย์ เพราะฉะนั้นที่ถามว่าหน่วยงานไหนควรรับผิดชอบ ต้องเป็นหน่วยงานตัว Main หลักคือหน่วยงานเรื่องน้ำก็น่าจะเป็นกรมชลประทานในขณะที่เป็นกรมชลประทานอย่างเดียวไม่ได้ กรมบรรเทาสาธารณภัยต้องประสานร่วมกันแล้วตั้งเป็นศูนย์ ศูนย์นั้นผู้บริหารศูนย์จะต้องเป็นผู้ที่ไม่ใช่เอากการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่บริหารศูนย์เพื่อบ้าน เพื่อเมือง เพื่อระบบ การระบายเป็นระบบสาธารณสุขของบ้านของเมืองจริงๆ คนที่มีอำนาจตัดสินใจต้องเป็นคนที่เข้าใจถึงเรื่องระบบการบรรเทาสาธารณภัย ถ้าเรื่องน้ำก็จากหน่วยงานของกรมชลประทาน แต่ถ้าเรื่องของอาคารที่พักก็เรื่องของกระทรวงมหาดไทย โยธาธิการและผังเมือง

ผู้สัมภาษณ์

คุณบุญสนอง

ผู้ส่งสารคนพูดน่าจะเป็น

ผู้ส่งสารคนพูดน่าจะเป็นใครก็ตามที่รู้เรื่องน้ำจริงๆ เช่น เสรี เช่นเจ้าชาวลิต หรือใครต่อใครดึงจากเอกชนจากบริษัท ที คอนเซาท์ จากอะไรก็ได้ที่รู้เรื่อง แล้วก็เข้ามาช่วยกันจริงๆ ในส่วนนั้น โดยประชุมร่วมกัน ข้อมูลร่วมกัน เอาปริมาณน้ำ ระดับน้ำ เอาข้อมูลทั่วประเทศทุกสาขาน้ำ ทุกๆ อิทธิพลของพื้นที่ๆ เกิดปัญหาวิกฤตอยู่ในขณะนั้น เข้ามาลึกลงในส่วนกลาง แล้วก็แจกจ่ายข้อมูล แล้วก็ต้องสื่อให้กับหน่วยงานภายในกรมชลประทานเอง กระทรวงมหาดไทย กทม. ทุกหน่วยงาน ขณะเดียวกัน สื่อสัมพันธ์ภายในแล้วใช้ไหม หลังจากนั้นไปก็ต้องสื่อออกไปภายนอก นี่เจ้าหน้าที่ในส่วนกลางเอง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเองยังไม่ทราบเลยว่าอะไรเป็นอะไร มันต้องทำ

สังคยานาใหญ่ทั้งภายนอกและภายในที่จะต้องเข้ามาทำในส่วนนั้น แล้วก็ตัว Main หลักไม่มีใครเป็นพระเอกหรือใครครับ จะต้องเอาทุกหน่วยงานเข้ามา จุดใหญ่ก็คือการบริหารสาธารณะไม่ใช่บริหารครอบครัว บริหารเพื่อพรรค แต่จุดนี้ต้องเอาบ้านเอาเมืองเอาโครงสร้างพื้นฐานมาวางนั้งเหนือของเขา แล้วก็กระจายออกมาเป็นหลัก ถึงจะทำได้

ผู้สัมภาษณ์

คุณบุญสนอง

ช่องทางสื่อสารที่คิดว่าเหมาะกับคนกรุงเทพ ในการบอกข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวสื่อสารที่ดีที่สุดก็คือ 1.โทรทัศน์ ทีวีสื่อสารแล้วมันเกิดค่าใช้จ่าย แต่ส่วนใหญ่แล้ว ณ ภาวะวิกฤตแทบไม่ต้องเกิดค่าใช้จ่ายอะไรเลย เพราะว่าทุกคนวิ่งเข้าหาคนที่รู้เรื่อง ที่เป็นคลังข้อมูลในส่วนนั้น 1.โทรทัศน์ 2.วิทยุ ตอนนั้นผมทั้งโทรทัศน์ ทั้งวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ออกทุกรายการวิทยุทหาร วิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย แล้วคนที่จะมาให้ข้อมูล 1 คนที่จะมาให้ข้อมูลต้องเป็นคนที่มีมัน ข้อมูล รู้เรื่องข้อมูลจริง ไม่ใช่ไปหยิบมาแล้วแก้ไขปัญหาไม่ได้จะต้องเข้าใจในระบบของปัญหาของภัยนั้นๆ น้ำ ก็ภัยเรื่องน้ำ สภาพแวดล้อมก็ภัยเรื่องสภาพแวดล้อม ที่จะต้องเอามาคุยเอามากลั่น มากรอง มา Comment มากระจายข้อมูล แล้วสิ่งที่เป็นข้อมูลหนักหนาสาหัส ต้อง soft ให้ประชาชนเข้าใจ ไม่ใช่ให้เขาตื่นเต้นตกใจจนเขาทำอะไรไม่ถูก เราเองถึงบอกในภายในต้องให้เรียบร้อย สื่อภายในให้เรียบร้อย ประชุมกันเสร็จสื่อภายในองค์กรเสร็จ ในขณะที่พร้อมที่จะออกไปข้างนอก นั้นหมายถึง 1.ทีวี วิทยุ SMS พวก social media อะไรทั้งหลายกรมชลใช้ตลอด ทั้งทวีเตอร์ ทั้งเฟซบุค ทั้งไลน์ เราส่งหมดทุกหน่วยงานของเราทั่วประเทศ ทุกสถานี อุทก ทุกจังหวัด หัวหน้างานโครงการโยธา เรามีอยู่ทั่วประเทศเหมือนกัน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นราษฎร ประชาชนในพื้นที่ ที่เขาไม่อยู่ใกล้ๆ กับเขตพื้นที่ที่เดือดร้อน อย่างพื้นที่ที่เดือดร้อนเขาก็มุ่งที่จะดิ้นรน survival ว่าชีวิตจะอยู่ยังไง แต่ว่าคนที่อยู่ใกล้บริเวณนั้น ควรที่จะมีเมตตา ควรที่จะมีอะไรเพื่อสื่อให้ อบต. อบจ. ในส่วนนั้น ช่วยกันระดม การสูญเสียแบบนี้มันจะทำให้มันน้อยลงไป ที่ผมกำลังวาดแม่น้ำทั้ง 5 นี้ว่าพื้นที่การบุกรุกมันน้อย เชื่อนอ่างเก็บน้ำแค่ 3 ล้านกว่า ถ้าเราได้มีอ่างเพิ่มมากขึ้นนั้นหมายถึงว่าปริมาณน้ำเก็บกักหรือน้ำดิบที่เข้ามาช่วยเนี่ย ถ้าตามแผนที่หน่วยงานน้ำเตรียมเอาไว้ นั้นหมายถึงมีเขื่อน มีอ่าง มีแก้มลิง มีเสริมเพิ่มเติมอะไรมากขึ้น แล้วหน่วยงานอนุรักษ์ หน่วยงานพัฒนาเข้ามาร่วมกัน เราสามารถที่จะเก็บเขื่อนอ่างเก็บน้ำเพิ่มเติม น้ำท่าที่มันมาไหลลงมาเก็บไว้ได้ในตัวเขื่อนอ่างทั้งประเทศมันแค่ 76,500 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร ฝนตกปีนั้นน้ำท่าเฉลี่ยต่อปี 230,000 กว่าล้าน

ลูกบาศก์เมตร ฝนตกต่อปี 750,000 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร ที่เป็นน้ำท่าประมาณ 200,000 กว่าล้าน อีก 500,000 กว่าล้านก็ซึมลงดินบ้าง แล้วก็ระเหยไปในอากาศ ในคือ 500,00 กว่า น้ำที่เหลืออยู่ที่เป็นน้ำผิวดิน ก่อนไหลลงทะเลเก็บกักไว้ได้แค่ 76,000 น้ำอีก 160,000 กว่าล้านก็ต้องระบายลงสู่ทะเล แต่ก่อนระบายลงสู่ทะเล น้ำก็ต้องมีที่ไปตรงไหนที่สร้างคันสร้างอะไรยกปิดขึ้น น้ำก็ระดับสูงขึ้น น้ำยังมีระดับสูงขึ้นเท่าไร ยังมีพลังที่จะไปทำลายมหาศาล ดูอย่างสีนามิปีนั้น มันแปแปเดียว ที่นครสวรรค์บวกประมาณ 26 ที่บริเวณนี้ปทุมธานี กทม.บวก 4 ต่างกัน 20 เมตร ทุกคนสร้างคันกันน้ำจากโน่นมานครสวรรค์ พอมาถึงกทม.นิคมอุตสาหกรรมทั้งหลายไปหมด อธิการบดี AIT บอกคุณสนองจะช่วยไอนี้ผมยังงั้นเนี่ย เจ้าวรงค์ดี กนกกุลชัย ที่เป็นอธิการบดีของสถาบัน AIT บอกมาบอกว่าแล้วจะช่วยยังไง ผมบอกเอาก็ต้องช่วยกัน ธรรมชาติอีก ทุกคนอะ นวนคร เข้ามาเกี่ยวข้องกันหมดแต่ มันกันยังงั้นกันไม่ได้ น้ำต้องมีที่ไป ฉะนั้นการระบาย การสูบส่ง การที่จะทำยังไงให้ น้ำรีบได้พร่องระบาย หรือบายพาสได้อะไรไป เกือบสวะ ชาวบ้านร่วมกัน ไอที่ไม่ได้ เตือดร้อนก็ร่วมด้วยช่วยกันสื่อข้อมูลให้ เพราะฉะนั้นประชาชน ทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะบอกข้อมูลให้กับหน่วย หน่วยงานท้องถิ่นเป็นจุดสำคัญตัว Main หลักๆ ที่เกิดวิกฤตในส่วนนั้น ที่จะร่วมด้วยช่วยกันในการแก้ส่วนนั้น ทั้งๆ ที่ในส่วนนั้น ในส่วนกลางก็รู้อยู่แล้วว่าข้อมูลมันเรียลไทม์ ฉะนั้นถ้าคนที่เข้าใจทำงานเพื่อ สาธารณะจริงๆ แล้วก็ไม่มีbiasกันปัญหาทุกอย่างมันแก้ได้

- ผู้สัมภาษณ์ ถือว่าเป็นอุดมคติที่ดี
- คุณบุญสนอง เวลาเราทำจริงมันมีparameterเข้ามาเกี่ยวข้องเยอะ ไปพูดกับเขาว่ามันมี parameterเข้ามาเกี่ยวข้อง หลักการดีแต่ว่าปฏิบัติสึคะ หลักการทุกคนมี ปรัชญาเรา รู้หมด แต่ถ้าไม่ปฏิบัติมันก็ไม่เกิดปฏิเวช
- ผู้สัมภาษณ์ รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของรัฐก็คือคุณบุญสนองบอกว่า น่าจะเป็นกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องใน ภัยนั้นๆ
- คุณบุญสนอง แล้วห้ามชิงเป็นพระเอก แย่งซีนกันไม่เอา แต่ว่าให้มาช่วยกันตกลงในส่วนการ ประชุม แล้วก็ออกมาเป็นข้อมูลเดียวกัน ข้อมูลนี้นั้นหมายถึงว่าสื่อประชาสัมพันธ์ ภายนอกแล้ว พร้อมกับสื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก สื่อข้อมูลทั้งหลาย ทั้งสื่อ หนังสือพิมพ์ วิทยูสื่อสาร แล้วก็ปากต่อปาก แล้วก็ในส่วนของประชาชนด้วย ต้อง ลิงค์ข้อมูลร่วมกันหมด แล้วตัว Main หลักก็คือที่ตั้งเป็นศูนย์อันนี้ อันนั้น แต่ควรจะ

ตั้งแต่เนิ่นๆ ตอนนี้เป็นวันกันอยู่เลย การบริหารจัดการน้ำ โครงสร้างพื้นฐาน เพราะว่ามันขัดกันเรื่องความคิด แต่ถ้าให้เป็นอุดมคติที่พยายาม approach อุดมคติให้ได้ พยายามดึงคนที่มีความรู้ ความสามารถจริงๆ ผสมยกตัวอย่าง อานนท์ เสรีเชาวลิต นี่เฉพาะเรื่องน้ำนะ พอเรื่องอื่นก็ต้องเอาคนที่จุดนั้น ๆ คุรุบาอาจารย์ แต่ว่าไม่ใช่เข้ามาเถียงกัน แต่ว่าบางทีตรงเข้ามาเยอะๆ มันไม่มีสรุป เข้ามาแล้วต้องสรุปให้ได้ แล้วก็ออกมาเป็นแผนแม่บท แล้วหลังจากนี้ไปที่ว่าเป็นแผนแม่บทเสร็จ พอขึ้นมา ก็เป็นระดับเหมือนที่ย่อยของเรา คือระดับปกติ ระดับกลาง ระดับเชี่ยวชาญ พอแดงขึ้นมาหมายความว่าต้องตลอด 24 ชั่วโมงแล้ว การสื่อสาร นี่มีความสำคัญว่าการสื่อสารประชาสัมพันธ์มันต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ไม่ได้ว่าจะอะไรอย่างเดียว แต่ตัวหน้าที่หลัก ณ ตอนนี่ก็ต้องนำจะให้หน่วยงานที่เขามีประสบการณ์และเป็นพระเอกรับผิดชอบดำเนินการร่วมกันไปก่อนในระหว่างที่ยังไม่มีอะไรที่ absolute หรือสมบูรณ์ในของหน่วยงานของรัฐ ตอนนี่ผมยังถือว่าไม่ absolute ยังไม่สมบูรณ์ในหน่วยงานของรัฐนะ เพราะว่ายังต้องมีกันของผู้บริหารประเทศ กันของผู้บริหารประเทศที่ทำได้ตอนนี้ ณ ตอนนี้นะที่ซึ่งความได้เปรียบ เพราะถ้าการเมืองมันดี เรื่องชื่อเสียง เรื่องพรรค แต่ในช่วงทหาร ช่วงที่ปรับเปลี่ยนระยะเปลี่ยนผ่านถ้าทำพวกนี้ได้มันจะมีโอกาสทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างมันรวดเร็วมันไวขึ้น มันเป็นผลประโยชน์กับการ develop การพัฒนาบ้านเมือง เมื่อไหร่ที่ทำจุดนี้เร็วขึ้นมันจะเกิดการลงทุน มันจะเกิดการแก้ปัญหา มันจะเกิดการป้องปราม มันจะเกิดการอาคาร ที่จะต้องใช้อาคารกับใช้การบริหาร ร่วมเข้ามา ค่าใช้จ่ายมันก็จะลดลง มาแก้ที่หลังอันนี้เสียหายถึงบอกว่าเนี่ยเขื่อนอ่างเก็บน้ำที่ว่า วกกลับมาถ้าผลของเราเชื่อมอ่างกับน้ำได้จาก 70,000 กว่าล้าน แล้วกรมชลประทานเรามีแผนอยู่ เหมือนกับแผนต่างๆ ที่การทางหรือการคมนาคมหรือไฟฟ้า รถไฟฟ้าต่างๆ กรมชลประทานก็มีแผน ขนาดระยะเร่งด่วน ระยะกลาง ระยะยาว ถ้าทำเสร็จในส่วนนี้ให้มีศักยภาพในการเก็บน้ำทั่วประเทศ แล้วมีความสูงสุดสามารถเก็บน้ำได้เพิ่มอีกประมาณ 3 หมื่นล้านลูกบาศก์เมตร รวมกับ 7 หมื่นล้านก็เป็นประมาณแสนกว่าล้านลูกบาศก์เมตร แสนกว่าล้านลูกบาศก์เมตรน้ำที่ตกลงมาในช่วงของอิทธิพลของพายุ 5 ลูกมันก็จะได้ผ่อนกระจายเก็บพักเอาไว้ตามโครงการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก แก้มลิง และในระบบของชลประทานเอง ในระบบคูคลอง ในระบบอะไรต่างๆ น้ำพอมาน้ำปุ่กระจายๆ ออกไป ผลักดันออกไป ในส่วนหนึ่งก็เร่งทิ้งระบาย ประชาชน สวะ อะไรต่างๆ ผังเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องอะไรทั้งหมด ค่าใช้จ่ายส่วนนี้เรามีการป้องกัน เรามีการป้อง

ปรามในส่วนนี้มันจะไม่ waste งบประมาณของพวกเรากันเองทั้งประเทศ ที่บอกแล้วไงของปี 38 เสียหายจากน้ำท่วม 7 หมื่นกว่าล้านบาท 72,000 ล้านบาท มาปี 2554 1.44 ล้านล้าน 20 เท่าของปีอันนั้นก็ลองคิดดู แล้วถ้าเราเริ่มสร้างตอนนี้ อย่างสร้างเขื่อนป่าสัก 23,000 กว่าล้านบาท 10 กว่าปีที่ผ่านมาเงินทุนคืนหมดแล้วนะ เห็นไหมเราเสียหายจากน้ำท่วมเราเว้นไป แต่พอมีเขื่อนป่าสักขึ้นมา เขื่อนป่าสักนี่ถือว่าเป็นพระเอกเหมือนกันเขื่อนหนึ่ง เก็บ บรรเทา 4-5 ครั้ง เขื่อนอุบล เก็บ บรรเทา แต่อย่าลืมว่าเขื่อนขนาดใหญ่ๆ ถ้าให้มีได้แบบนี้ไม่ใช่เป็นเรื่องง่ายๆ และเพราะว่าสภาพภูมิประเทศ เปรียบเทียบให้ฟังนิดนึงว่า เขื่อนภูมิพล 1 เขื่อน 13,462 ล้านลูกบาศก์เมตร เขื่อนในประเทศไทยตอนนี้ขนาดกลาง อ่างเก็บน้ำ เขื่อนอ่างเก็บน้ำขนาดกลางเรามี 448 อ่าง เก็บน้ำรวมกันหมดในขนาดกลางได้ 4,000 กว่าล้านลูกบาศก์เมตร 500 ขนาดกลางได้แค่ 4,000 ล้าน เขื่อนภูมิพลเขื่อนเดียว เขื่อนสิริกิติ์เขื่อนเดียว เขื่อนสิริกิติ์ 9,510 ล้านลูกบาศก์เมตร เอาเขื่อนภูมิพลเป็นเกณฑ์ เพราะเขื่อนภูมิพลเขื่อนเดียวเก็บน้ำ 13,462 กบไปเนี่ยตั้ง 400 กว่าเกือบ 500 อ่าง เก็บน้ำได้แค่ 4,000 เท่ากับเกือบ 10 เท่า 10 เท่าในส่วนนี้ต้องเอาเขื่อนขนาดกลางเท่าไรล่ะ เป็นพันๆ แล้วมันมีที่ไหน ตอนนี้ศักยภาพของเขื่อนขนาดใหญ่ โครงการขนาดใหญ่ ประมาณไม่ถึง 100 โครงการที่มีอยู่ ที่ผมพูดระยะเร่งด่วน ระยะกลาง ระยะยาว ขนาดกลางประมาณ 1,900 กว่าโครงการ ขนาดเล็กอีกประมาณเกือบ 7,000 โครงการ ที่สามารถจะรวบรวมน้ำแล้วก็บรรเทา 120,000 กว่าก็เก็บไว้ ไอ้ที่มันทำความเดือดร้อนให้ 1.4 ล้านล้านอะ เราทั้งช่วยเก็บในสิ่งก่อสร้าง ทั้งช่วยไม่ให้มีสิ่งก่อสร้างในการบริหารจัดการ เลิก bias อะไรร่วมกัน บูรณาการจริงๆ ไม่ได้ บูรณาการเกินอะไรแบบนั้น มันประหยัดค่าใช้จ่ายพวกนี้ รีบสร้างเขื่อนอ่าง สร้าง ๓ วันนี้ สมมติเราสร้าง หมื่น ล้าน แต่อีก 5-10 ปีข้างหน้า ไม่ใช่ 10,000 ล้านแล้ว งบประมาณที่เราจะต้องใช้อาจจะสัก 5-7 หมื่นล้าน ถนนวงแหวนที่สมัครเขาเคยพูด เอาไว้ตอนโน้น 1 หมื่น ตอนนี้ที่ประมาณ 5-7 หมื่นแสนล้านและ

ผู้สัมภาษณ์

ดร.ทองเปลวยังทำงานอยู่ที่นี้ไหมคะ

คุณบุญสนอง

ทำงานอยู่ที่นี้ หลังจากนี้ไป เพราะผมปลดเกษียณแล้ว ไม่ได้มีข้อมูลอะไรต่างๆ ทองเปลวเขาจะมีข้อมูลอยู่ที่ศูนย์อุทกบริหารจัดการน้ำ ก็ทำเป็นเรื่องเป็นราวมา ขอตามไต่อาว์มา ขอเขาเข้าไปขอข้อมูลในส่วนนี้ เขาก็จะมีข้อมูลในการบริหารจัดการน้ำต่างๆ มันก็มีข้อมูลแบบนี้แหละ

.....

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณสุรพงษ์ สารปะ

ปัจจุบัน : ผู้อำนวยการส่วนพยากรณ์อากาศกลาง สำนักพยากรณ์อากาศ และโฆษกประจำกรม
อุตุนิยมวิทยา

วันที่ 22 มี.ค. 59 เวลา 9.00 น.

- ผู้สัมภาษณ์ จะเป็นการสื่อสารในภาวะวิกฤตค่ะ ซึ่งก็ตอบโดยทั่วไปก็ได้เป็นวิกฤตภัยธรรมชาติ แต่ถ้าสามารถจะเน้นเรื่องน้ำท่วมก็จะขอความกรุณาเน้นเรื่องน้ำท่วมนะคะ ไม่ทราบ ว่าตอนปี 54 คุณสุรพงษ์ทำงานที่อุตุแล้วใช่ไหมคะ
- คุณสุรพงษ์ ปี 54 ทำแล้ว แต่ยังไม่ได้เป็นตำแหน่งโฆษก เป็นอีกท่านหนึ่ง ดร.ภูเวียง ตอนนั้นก็ประจำอยู่ที่ศปภ. เขาเรียกว่าศูนย์น้ำท่วมของรัฐบาล
- ผู้สัมภาษณ์ ไม่เป็นไรค่ะ หนูทำทั้งผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องทั้งปี 54 แล้วก็ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน ในส่วนของบทบาทการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในช่วงภาวะวิกฤต ควรทำหน้าที่ หรือบทบาทยังไงบ้างคะ
- คุณสุรพงษ์ คือรัฐก็เป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว ที่จะสื่อสารข้อมูลที่เป็นทางการให้กับประชาชนรู้ แต่ที่นี้รัฐมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คอยสื่อสารประชาสัมพันธ์ ก็คือกรมประชาสัมพันธ์ แต่กรมประชาสัมพันธ์เขาก็อยู่ในฐานะผู้อำนวยการความสะดวกในการถ่ายทอดข่าวสารเท่านั้นเอง ที่นี้หน่วยงานรัฐในช่วงเวลาวิกฤตมันมี เยอะ และที่นี้อย่างแต่ละหน่วยงานเขาก็มีช่องทางการสื่อสารของตัวเอง ที่นี้พอในช่วงเวลาวิกฤตยังไม่มีขนาดเป็นผู้นำที่จะสามารถดำเนินการถ่ายทอดเรื่องราวของรัฐ ให้กับประชาชนเข้าใจได้ถ่องแท้เหมือนเจ้าของหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่อง เพราะ ันรัฐหนีไม่พ้นเวลาวิกฤตต้องให้หน่วยงานที่เขาเกี่ยวข้องมาช่วยกัน ก็อาจจะมี ตัวแทนภาครัฐอาจเป็นโฆษกรัฐบาลหรือผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินการสื่อสาร
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วอย่างตามความเห็นของคุณสุรพงษ์กลไกการสื่อสารจากภาครัฐสู่ประชาชนควร มาจากหน่วยงานอิสระหรือหน่วยงานเฉพาะ
- คุณสุรพงษ์ คือในภาวะวิกฤต ตามกลไก เขาจะมีตั้งศูนย์บัญชาการพิเศษขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง น้ำท่วม ภัยแล้ง แผ่นดินไหว ถ้าในภาวะวิกฤตจะมีการตั้งศูนย์บัญชาการพิเศษขึ้นมา เพราะฉะนั้นในอดีตที่ผ่านมาก็เป็นเฉพาะหน่วยงานราชการ แต่ปัจจุบันแผน ป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย 2558 ซึ่งยกวางโดยกรมป้องกันก็จะมีทั้งเอกชน หน่วยงาน ngo ที่เกี่ยวข้องเข้ามาอยู่ในส่วนนี้ เพราะฉะนั้นข้อมูลที่จะผ่านในช่องทาง

วิกฤติ คือหน่วยงานของรัฐ เรามีการบริหารจัดการช่องทางข้อมูลจะอำนวยความสะดวกในขณะนี้เพราะฉะนั้นรัฐก็ต้องเป็นช่องทางหลัก ส่วนเรื่องหน่วยงานเฉพาะที่จะตั้งขึ้นมาก็คงจะทำงานช่วยเสริมก็ควรจะมีหน่วยงานเดียว มองในปัจจุบันนี้ด้วยกลไกของรัฐเขาจะมีร่างที่มีหน่วยงานเฉพาะอยู่ในตัววิกฤติ ซึ่งเราเรียกว่าไม่ได้เป็นหน่วยงานที่อยู่ในโครงสร้างของรัฐบาล

ผู้สัมภาษณ์ สำหรับบทบาทการสื่อสารของรัฐควรทำหน้าที่ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์แล้วก็มีบรรเทาพื้นฟูอะไรอีกคะ

คุณสุรพงษ์ บทบาทการสื่อสารในวงจรการสื่อสาร รัฐที่ผ่านมาปัญหาของรัฐจะสื่อสารในเฉพาะเวลาเกิดปัญหาแล้ว ก็คือเกิดปัญหาแล้วก็แนวทางการแก้ไข แต่เรื่องของการจัดการภัยธรรมชาติ ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนบทบาทเริ่มให้ข้อมูลตั้งแต่ภาวะการเตรียมพร้อม เพราะว่าการเตรียมพร้อมในการให้ข้อมูลกับประชาชนแล้วก็ให้ข้อมูลกับประชาชนในเมื่อเกิดภัย และก็หลังเกิดภัยจะครบขั้นตอนกว่าการสื่อสาร ซึ่งจะมุ่งเน้นไปก่อนการเกิดภัย ยกตัวอย่างเช่น สึนามิ พอได้รับสัญญาณของแผ่นดินไหวมาก็จะมีการประกาศเตือนภัยให้ประชาชนพร้อมรับความแรง เรารีบประกาศแจ้งเตือนประชาชนพร้อมรับเอาไว้พร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างไร แล้วก็ในช่วงที่เกิดสึนามิควรทำอย่างไร หลังเกิดควรทำอย่างไร หรือว่าจะเป็นภาวะน้ำท่วมก็จะมีการประชุมและเผยแพร่ข้อมูลเป็นระยะ บทบาทของรัฐ ณ ปัจจุบันเริ่มมองที่จะให้ข้อมูลประชาชนเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ ยกตัวอย่างเช่น ปี 2558 ถึง 2559 ที่ผ่านมาและในขณะนี้ เรื่องของภัยแล้งจะเห็นรัฐบาลจะให้ข้อมูลเรื่องภัยแล้งเป็นระยะ จนประชาชนที่สามารถจะปรับและรับรู้ข่าวได้ จะไม่แจ้งเตือนตอนเพิ่งเกิดวิกฤติเหมือนแต่ก่อนแล้ว

ผู้สัมภาษณ์ แล้วผู้ที่เป็นผู้ที่สื่อสารกับประชาชนถ้าเป็นในกรุงเทพมหานครจะเป็นใครคะ

คุณสุรพงษ์ ด้วยกรุงเทพมหานครบทบาทสำคัญที่สุดก็คือท่านผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยความรู้สึกระบุประชาชนคนไทยหรือ นักข่าวเองก็อยากเห็นผู้นำ วิสัยทัศน์ของผู้นำที่จะออกมาชี้แจงเป็นผู้เริ่มต้น มันหลีกเลี่ยงไม่พ้นนะครับตรงนี้ หรือว่าของรัฐบาลเองก็ต้องท่านนายกฯเป็นผู้เริ่มต้น หลังจากนั้นให้ผู้เกี่ยวข้องช่วยชี้แจงโดยผู้เกี่ยวข้องสักคน 2 คนชี้แจงในรายละเอียด แต่คือเรื่องของภาวะวิกฤติเนี่ยมันแสดงถึงภาวะผู้นำที่ต้องมาแสดงตัวผู้นำให้เห็นโดยเฉพาะกรุงเทพมหานครที่ต้องการตรงนี้มาก

ผู้สัมภาษณ์ แล้วช่องทางไหนที่คิดว่าเหมาะกับคนกรุงเทพในภาวะวิกฤตินะคะ

- คุณสุรพงษ์ คือในของกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่เราพูดถึงเป็นเมืองที่ใช้เทคโนโลยีค่อนข้างเยอะ เรามองถึงความเร็วรวดเร็วสถานการณ์มากกว่า อย่างเรื่องของไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสื่อหลัก เรื่องของทีวี การแถลงข่าวโดยตรงกับช่องทีวี ไปได้กับทุกช่องทาง แล้วก็ใช้สื่อรอง อย่างเช่น สื่อเรื่องของโซเชียลมีเดีย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเขาก็มีเครือข่ายของสื่อ ของนักข่าวโซเชียลมีเดียก็สามารถที่จะสื่อสารในทางลึกได้ เฉพาะกลุ่มสื่อ แต่ที่มอง ณ ปัจจุบันนี้ควรใช้สื่อหลักในการแถลงข่าวก่อนแล้วก็สื่อรองต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดียหรือว่าจะเป็นสื่อของกรุงเทพมหานครเอง ที่จะลงในพื้นที่ ที่จะเกิดวิกฤตจริงๆ เช่น โหมบายเคลื่อนที่ หรือว่าจะเป็นบุคลากรของกรุงเทพมหานคร เครือข่ายช่องทางสื่อสารของกรุงเทพมหานคร ป้ายโฆษณาตรงนี้ ตรงนี้กรุงเทพจะมีค่อนข้างพอ แต่ที่ต้องการอย่างแรกคือรวมสื่อหลักเข้ามาเพื่อแถลงข่าวก่อนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของภาวะวิกฤต
- ผู้สัมภาษณ์ ขณะที่เกิดภาวะวิกฤตอยู่นะคะ เวลาที่จะสื่อสารข้อมูลควรจะมีลักษณะรูปแบบยังไงคะ
- คุณสุรพงษ์ อย่างแรกเลยก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤต อันนี้เป็นปัญหาที่ประสบมาด้วยตนเอง ควรจะมีระบบชี้แจงช่องทางการสื่อสารในช่วงเวลาวิกฤตไม่ให้เกิดความแตกตื่น แล้วก็ก็มีผู้นำชุมชนเป็นตัวแทนเพราะว่าช่วงเกิดภาวะวิกฤตที่ผ่านมาไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผ่นดินไหวที่เกิดมาสดๆร้อนๆเมื่อช่วงต้นเดือนที่ผ่านมาปรากฏว่าทุกคนวิ่งเข้าหาสื่อ วิ่งเข้าหาอินเตอร์เน็ตหมดทำให้ระบบการสื่อสารล่ม เพราะฉะนั้นการสื่อสารในภาวะวิกฤตเนี่ยเราต้องมองถึงศูนย์รวมข่าวจุดเดียวไม่ให้เกิดความแตกตื่นต้องมีระบบชี้แจงประชาชน และมีการชี้แจงแบบเป็นขั้นเป็นตอน เพราะฉะนั้นช่องทางการสื่อสารมันเนี่ยมันก็จะไม่เกิดลักษณะแบบ traffic ขึ้นมา แต่ที่ของบ้านเราเนื่องจากระบบการสื่อสารของเรายังไม่มีขั้นตอนยังไม่มีเรื่องของ sop ที่เด่นชัด เช่น แจ้งตรงนี้เสร็จแจ้งครั้งต่อไปเมื่อไหร่จะมีรายละเอียดอะไรบ้าง ถ้าเรามีตอนนี้ ช่องทางการสื่อสารหลักไม่ว่าจะเป็นสื่อหลักหรือสื่อรองมันก็จะมามีประสิทธิภาพและประชาชนผู้ได้รับผลกระทบก็จะไม่ตื่นตระหนกมองปัญหาตรงนี้มากกว่า ช่องทางหลักก็คือที่ใช้ติดต่อช่องทางอินเตอร์ก็คงไม่ใช่ตัวเลือกที่ดี เพราะในภาวะวิกฤตเกิดเรื่องของปัญหาเรื่องของไอทีขึ้นมา เพราะฉะนั้นสื่อที่จะหวังจริงๆก็คงเป็นสื่อหลักไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ สื่อทางนั้นอื่นๆ ก็คงเป็นสื่อรอง แล้วก็ควรจะมีผู้นำชุมชนตรงนี้สำคัญผู้สัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ อันนี้คือส่วนของภาคประชาชนที่ควรจะมีบทบาทโดยตรงนี้ก็คือโดยเฉพาะส่วนของผู้นำชุมชน

คุณสุรพงษ์ ใช่ครับ เราต้องสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนก็คือพอเราสื่อสารไป ทุกคนก็ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารใช่ไหมครับโดยธรรมชาติ แต่ที่นี้ถ้าชุมชนไหนเข้มแข็งผู้นำชุมชนเข้มแข็งสามารถสื่อสารกับคนในชุมชน มันจะลดความสับสนไม่ว่าจะเป็นข่าวสารในภาวะวิกฤต ข่าวหลอก ข่าวลวง ข่าวที่สร้างข่าวขึ้นมา เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐนอกจากจะสร้างช่องทางการสื่อสารของตัวเอง ก็ต้องสร้างช่องทางการสื่อสารให้กับภาคประชาชนด้วย ก็คือภาคประชาชนที่สื่อสารระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคประชาชนโดยตรงในรายละเอียดตรงนั้น

.....

ถอดเทปสัมภาษณ์ ศาสตราจารย์พิเศษ ธงทอง จันทรางศุ (อดีตโฆษก ศปภ.)

ปัจจุบัน : นักวิชาการ

วันที่ 25 พ.ย. 58 เวลา 15.30 น.

ผู้สัมภาษณ์ หน่วยงานที่จะสื่อสารกับคนกรุงเทพฯเวลาเกิดวิกฤต เป็นหน่วยงานไหนดีคะ

อ.ธงทอง ผมคิดว่ามันต้องเป็นทีมเฉพาะกิจมากกว่า กรมประชาสัมพันธ์เอง บุคลากรก็ดี การพูดกับ public ทั่วไปมันมีอยู่สองหน่วยที่เรานึกถึงก่อนนะ อันที่หนึ่งคือกรมประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์เองเขาอาจจะมีแผนในเรื่องของการปฏิบัติในกรณีวิกฤตทั้งหลายอยู่ กรมประชาสัมพันธ์ก็มีอยู่บ้างนะ แต่ว่าเขาก็ไม่มีความสันทัด หรือไม่มีประสบการณ์ในเรื่องนี้ รวมทั้ง เขามีเครื่องมือและก็อาจจะมียุทธศาสตร์จำนวนหนึ่ง แต่ในทางที่จะมีพลังที่จะสื่อสารกับประชาชน และสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นแล้วเนี่ย กรมประชาสัมพันธ์มีปัญหาดั้งเดิมของกรมประชาสัมพันธ์เองว่าเป็นองค์กรซึ่งประชาชนไม่อยู่ในสายตาของชาวบ้าน อันนี้พูดแฟร์ๆ นะ เขาจึงไม่สามารถที่จะใช้บทบาทนี้ได้ แต่ผมไม่ได้บอกว่าเขาทำไม่ได้นะ แต่ไม่มีใครเชื่อว่าเขาจะทำได้ประการที่สองใครๆอาจจะนึกถึงทีวีพูล ทีวีพูลเป็นองค์กรที่ไม่มีอยู่จริง มันเป็นการรวมตัวแบบหลวมๆ ของทีวีทั้งหลายเพื่อเป็นการถ่ายทอดอะไรบางอย่างงานพิธีการสำคัญ งานรัฐพิธี กิจกรรมสำคัญ หรือการที่จะออกประกาศแถลงการอะไรก็แล้วแต่โดยมีกองทัพเป็นผู้ประสาน ทีวีพูลเนี่ยเนื่องจากภูมิหลังมันเกิดขึ้นจากกองทัพบก โดยช่อง 5 เป็นผู้ร่วมทีวี ฟรีทีวีทั้งหลายเข้ามา เพราะฉะนั้นมันเป็นการรวมกันแบบหลวมๆ เฉพาะเรื่อง เฉพาะราว ตัวบุคลากรที่จะคนเป็นตัวผลิตรายการ ทีวีพูลไม่มีคนทำรายการเลยนะ รายการทั้งหลายมันอยู่ที่ช่องเป็นคนทำต่างหาก เพราะฉะนั้นมันก็ทำอะไรไม่ได้อยู่ดี ผมถึงมาตอบคำถามนี้สิแต่เมื่อก็บอก ในความเห็น

ผมแล้วเนี่ยมันจึงต้องสร้างทีมที่จะประมวลข้อมูลข่าวสาร สังเคราะห์ จัดลำดับ และจัดวิธีการนำเสนอ โดยใช้สื่อช่องทางของกรมประชาสัมพันธ์และทีวีพูล พวกนั้นเป็นเพียงแค่ช่องทาง แต่ไม่สามารถเป็นคนทำ Content ได้ Content และ Presentation ด้วยผมว่ามี 3 อย่างนะ มี Content มี Presentation และช่องทาง การนำเสนอ นั้นไปยังประชาชน กรมประชาสัมพันธ์ทำได้แค่ท่อนปลาย อีกสองท่อนแรกทำไม่ได้ ทีวีพูลเลิกพูดเลยเพราะไม่มีคนเลย ทีวีพูลไม่เคยทำ Content ซะด้วยซ้ำไป

ผู้สัมภาษณ์

อ.ชงทอง

สองอันแรกก็คือ Content และ Presentation ก็คือให้รวมกับ..

ผมคิดว่ามันคงต้องมีทีมเฉพาะกิจ ซึ่งลำพังคนกรมประชาสัมพันธ์ก็คงไม่พอ อาจไม่มีความสัมพันธ์ด้วย เหตุการณ์เมื่อครั้งน้ำท่วมผมไม่รู้เรื่องเขามาก่อนเลยนะ เพราะว่าตอนนั้นท่วมเริ่มใหม่ๆ ผมไปเที่ยวอยู่ ไปประชุมอยู่ที่ไอส์แลนด์ น้ำท่วมคนก็ส่งไลน์ให้ผมดู ผมอยู่ต่างประเทศ มันท่วมขอยบ้านผม แต่ไม่ท่วมบ้านผม ลุ้นระทึกไป ผมก็มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แต่ฟังดูจากสื่อต่างๆ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ทั้งหลาย รวมทั้งสื่อออนไลน์สมัยนั้นมันก็ฮิตแล้วนะ คนก็ด่า การสื่อสารกันมาก แล้วเวลานั้นรัฐบาลเองก็เพิ่งเข้าสู่ตำแหน่ง เพราะรัฐบาลนายกบฏถ้าผมจำไม่ผิดเข้าตำแหน่งก่อนจะ take action อีกก็เดือนกันยาและทะเล แล้วน้ำก็ท่วมปลายเดือนกันยา ต้นตุลาก็มากันใหญ่เลย รัฐบาลอยู่ในตำแหน่งมาได้แค่เดือนเดียว ก็ยังไม่รู้จักผู้คนทั้งหลาย ทรัพยากรอะไรก็ยังไม่รู้ใครไปทำอะไรที่ไหน รัฐบาลก็เอาสิบบั๊ยะไปถือมือ เอาคุณวิมา รุ่งวัฒนจินดา นามสกุลอะไรก็ไม่รู้ ซึ่งปัจจุบันนี้ผมก็ยังไม่รู้เลยว่าคุณวิมาเป็นใคร เพราะคุณวิมาเนี่ยสำหรับ public แล้ว ไม่มีใครรู้จักคุณวิมา รวมทั้งคุณวิมาเองเวลาที่ออกมาแนะนำเสนอ ผมไม่ค่อยได้ดูคุณวิมาหรอก เพราะผมอยู่เมืองนอก แต่เสียงวิจารณ์ในเวลานั้นคือคุณวิมาหน้าบอกรบุมไม่รับ นั่นคือจุดอ่อนคุณวิมา สองคุณวิมาไม่รู้เรื่อง นั่นคือสิ่งที่คนเขาพูดกัน ซึ่งทำให้รัฐบาลเองก็ลำบาก ในขณะที่การแก้ไขปัญหา น้ำท่วมก็ยากอยู่แล้ว ในขณะที่เดียวกันก็สูญเสียความมั่นใจ จากประชาชนที่จะช่วยกันเดินฝ่าวิกฤต ช่วงนั้นไป รัฐบาลคงคิดหนักเหมือนกันว่าทำไงดี ผมไม่ได้เกี่ยวข้องอะไรกับเขาเลย ผมอยู่กระทรวงศึกษาธิการ ผมกลับมาจากเมืองนอกประมาณ กลางๆ ตุลา ไม่มีหน้าที่โรงเรียนก็ปิด สำนักงานก็เกือบๆ จะปิดหมด ไม่ได้สั่งปิดแต่ว่าไม่มีใครไป มันหงอยๆ กันหมดทั้งประเทศ

ผู้สัมภาษณ์

อ.ชงทอง

ตอนนั้นอาจารย์เป็นโฆษก ศปภ.

ผมจำได้ว่า 22 เนี่ยผมก็ยังไม่มียานทำตุลา ผมก็รวบรวมกำลังเพื่อนฝูง เพราะเคยไปทอดกฐินที่อยู่ชยา แล้วรู้จักพระ 23 ผมก็ยังขยันนะ ไปวันปิยะในวังหลวง ไม่มีหน้าที่อะไรแล้วนี่ รู้ว่าตอนนั้นเขามี ศปภ. เค้าตั้งแล้วแหละ อยู่ที่ดอนเมือง จำได้ว่า 23 เย็นกลับมาบ้านและ กลับจากวังหลวงมาและ วันนั้นมีอดีตรัฐมนตรีสมชาย วงศ์สวัสดิ์โทรมา ผมเคยเป็นรองปลัด สมัยท่านเป็นปลัดกระทรวงยุติธรรม ท่านก็คุ้นเคยผมในทางที่เคยทำงานร่วมกันมา 5-6 ปี ท่านก็บอกว่าในศปภ. เนี่ย มีผู้อำนวยการ

คือคุณประชา พรหมนอก ซึ่งเป็นรัฐมนตรียุติธรรม แล้วก็เอาทีมงานกระทรวงยุติธรรมเข้าไปทำหลายคน มันจะต้องออก คำสั่ง ออกประกาศ ออกเอกสารทั้งหลายให้ผมเข้าไปช่วยทีเถอะ ผมบอกโอเค งานผมก็ไม่ค่อยมีวันนั้น รุ่งขึ้น 24 ตุลาคม ผมก็ไปศปภ. ไปพบคุณประชาบอกท่านนายกสมชาย (อดีตนายกรัฐมนตรี) บอกให้ผมมาช่วยทำงาน แล้วแต่ท่านจะใช้สอยอะไรก็แล้วแต่เถอะ อาจารย์มาทีดีและช่วยดูเอกสารก่อนก็แล้วกัน ผมก็มีนี่เองๆ อยู่หลายที่ จากกระทรวงยุติธรรมก็คุ้นเคยกันอยู่ก็ไปนั่งอยู่กะเขา ผมทำอยู่ 2 วัน น่าจะ 24-25 ประมาณนั้นที่ไป วันที่ 26 ท่านนายกเชิญไปพบ มีคนไปตามผมบอกท่านนายกอยากพบ ซึ่งผมก็ไม่เคยเจอท่านมาก่อน เคยเจอสักหนึ่งมั้งก่อนหน้านั้น ท่านก็บอกว่าให้ผมช่วยเป็นโฆษกให้ที่ได้ข่าว ผมก็มานั่งตริตรองก็โอเค แต่ผมก็พบว่ามันมีจุดอ่อนอยู่เยอะว่าโฆษกมีเยอะมาก นอกจากคุณวิมแล้วเรายังพบว่ามีความคงพัศ พงษ์เจริญ แล้วก็ไม่มีใครไม่รู้เยอะแยะมากมาย ต่างคนต่างพูดในสิ่งที่ตัวเองอยากพูด ในเวลาต่างๆ กันโดยไม่มีการวางแผนอะไรเลย ผมก็บอกว่าไม่ไหวและ บางอย่างก็พูดไม่รู้เรื่องเลย บางอย่างก็ไม่จำเป็นต้องพูดก็ได้ สุดท้ายแล้วผมก็ไม่ได้พูดจริงๆ แต่ประมาณว่าถ้าท่านไว้วางใจผม ผมขอทำเรื่องนี้ให้มี authority พอสมควรที่จะทำอะไรต่ออะไร ผมคิดว่าสำหรับผมก็ค่อยๆ ปรับระบบมัน 1. ก็คือว่าผมไม่ได้ว่าอยากดังหรอก แต่ผมไม่คิดว่าการนั่งเป็น panel จะเหมาะสมสำหรับภาวะวิกฤตในขณะนั้น เพราะ pattern เดิมเขานั่งที่ 3 คน พูดคนละมุม คนละเรื่องหมดเลย

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรูปแบบที่สมควรจะเป็นแบบ...

อ.ธงทอง ผมปรับเปลี่ยนว่าหลักคือ คนเดียว แต่บางเรื่องที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผมทำเป็นสนทนาเป็นวงสนทนาหนึ่งคุย แล้วผมเป็นคนถาม คือผมไม่ปล่อยให้ใครพูดเดี่ยวโดยไม่มีทิศทาง แล้วไม่รู้มันไปสรุปที่ไหนไม่รู้จะ แล้วอาจจะไม่เคลียร์ด้วยซ้ำไป ผมคิดว่าโดยจุดแข็งผมคือสอนหนังสือ ผมก็รู้ว่าผมควรจะทำเรื่องยากให้มันง่ายได้ยังไง คนฟังอยากจะได้ข้อสรุปสุดท้ายว่าอะไร เพราะฉะนั้นในช่วงเวลาหลังจากที่ผมเข้าทำงานแล้วก็มี การแถลงเดี่ยว แถลงเดี่ยวผมก็จะบอกว่ามันควรจะมี ความสม่ำเสมอ ทำให้เป็นเวลา ผมจำไม่ได้ว่าผมใช้ เวลาประมาณหลังข่าวพระราชสำนัก 20.15 น. ประมาณนี้ จะเป็นวันที่แถลงทุกวัน เว้นจะมีเหตุด่วนพิเศษอะไรที่ควรจะ เพราะคนจะได้ expect เป็นเวลา ไม่มีใครเขามานั่งแ่ดูทีวีทั้งวัน เขามีธุระทำมาหากินเขาเป็นเวลานัดเวลาหลังข่าวพระราชสำนักผมจะมาพูดนะ ประมาณ 20.20 น. ประมาณนี้วันไป เว้นแต่มีเหตุพิเศษ มันเกิดข่าวลือพิเศษขึ้นมาว่า เต่าพลังงานปรมาณูตรงบางเขนมันจะวินาศอยู่แล้ว อาจจะต้องการแถลงพิเศษ เที่ยงก็เที่ยงวะอะไรอย่างนี้ แล้วก็แถลงที่ผมทำเนียบมันไม่ควรจะยาว ผมก็จะใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที ไม่คิดว่าให้มันยาวหรอก เพราะฉะนั้นเรื่องไหนที่มันเป็นเรื่องทางเทคนิคมากๆ ต้องยาว ผมจะทำเป็นวงสนทนา 2-3 คน แล้วปล่อยในเวลาต่างๆ อาจจะบ่ายก็ได้ เช้าก็ได้ อาจจะมารีรันใหม่ก็ได้ เพราะทีวีก็ไม่ค่อยมีโปรแกรมเท่าไรหรอก ช่อง 11 เรายืดเขามาหมดเลย มันเป็นช่องน้ำท่วมซะแล้ว มันก็รีรันได้หลายรอบ แต่หลักๆ ทุกคนก็จะรู้ว่า 2 ทุ่มฟังและ

- ผู้สัมภาษณ์ ข้อมูลที่คนถูกสื่อสารในภาวะวิกฤตคือป้องกัน เตรียมพร้อม หรืออะไร แต่มันก็อยู่ที่จังหวะนะคะ
- อ.ชงทอง ถูกและอยู่ที่จังหวะก็จริง แต่สำคัญก็คือว่าการที่จะประมวลข้อมูลมาอยู่ที่เรา เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนเขาอยู่ในหน่วยงานที่ตอนเมืองก็ดี แล้วตอนหลังย้ายมาที่กระทรวงพลังงานก็ดี แต่ละห้องมัน จะมีกระทรวงต่างๆ รับผิดชอบไป ถ้าเรื่องดูแล เรื่องน้ำท่วมถนน ก็ต้องกรมทางหลวง มันมีห้องกระทรวงทั้งหลายอยู่ ทุกคนเขาจะไม่ expert เขาจะเดินมาหาผม เขาทำงานของเขา ถูกไหม ผมก็ต้องไปหาข้อมูลสิ โชคดีที่มีข้าราชการกลุ่มหนึ่งเขาเรียกกันว่า นปล. นักบริหารการเปลี่ยนแปลง ของกพร. เป็นกรมกรมนึงนะ เขาไปฝึกงานต่างประเทศหรือต่างจังหวัดมาไม่แน่ใจแล้วเขาเพิ่งกลับมา เขาควรจะได้เรียนหนังสือก่อนที่จะเข้าฝึกงานอีกครั้งหนึ่ง แต่การเรียนหนังสือเขาก็มีอุปสรรคเพราะเขาไม่สามารถจะเรียนได้ เพราะว่าครูเจ๊งหมด เขาก็เลยไม่มีงานทำ ผมก็เลยขอเอาเด็กกลุ่มนี้ เพราะก็เป็นลูกศิษย์ผมด้วยทั้งรุ่น ยกมาหาผมประมาณสัก 20 คน วันๆ ผมก็ส่งเด็กพวกนี้ไปอยู่ตามห้องต่างๆ เพราะไปสตั๊ดรับฟังว่ามีอะไรน่าสนใจบ้าง แล้วทุกวันตอนบ่ายประมาณ 4-5 โมง ผมก็เรียกเด็กเหล่านี้มาสรุปข่าวส่งผม เพื่อเอาข้อมูลมาให้ผม ไม่ได้มีเยอะ ผมก็จะเลือกไม่ได้ทุกอย่างที่รู้มา จะต้องบอก ผม ก็ตั้งคำถามกับตัวเองไว้แล้วว่า ถ้าผมเป็นชาวบ้านผมควรจะต้องรู้เรื่องอะไรบ้าง ไม่ใช่ผมอยากให้ชาวบ้านรู้นะ ชาวบ้านอยากรู้อะไรบ้างมันจำเป็นไหมที่เขาจะรู้ ผมก็มาคุยกับเขา เลือกประเด็นที่จะนำเสนอ ผมไม่ได้เขียนเป็นคำแถลงข่าว ผมเขียนเป็นประเด็นอะ talking point เพราะคิดว่าตัวเองจะพูดเอง ด้วยภาษาที่ไม่เป็นทางการ ถ้าเขียนมันจะเป็นภาษาเขียน พูดมันจะดูนุ่มนวลกว่า แล้วก็เรียกเจ้าหน้าที่กระทรวงต่างประเทศมาร่าง talking point เหล่านั้น ไปแปลเป็นภาษาอังกฤษ เพราะจากที่ผมพูดแล้วจะมีคนทำพูดเป็นภาษาอังกฤษอีกท่อนหนึ่งด้วยในเวลา 20.30 ที่ว่าเนี่ย เพราะว่ามีชาวต่างประเทศอยู่ในเมืองไทยอีกเหมือนกัน สถานทูตทั้งหลายเขาก็จะมาถามเราอีกว่ามันเป็นยังไง ถามตอบทุกวันมันก็ไม่ไหว เพราะฉะนั้นถ้าพูดไทยแล้วจะมีกระทรวงต่างประเทศส่งเจ้าหน้าที่มาแปลให้ เพราะฉะนั้นผมจะสรุปข่าวทั้งหมดเนี่ย อยู่ที่สักประมาณภายใน 18.30 น. จบข้อเท็จจริงผมแล้วว่าจะพูดเรื่องอะไรสำหรับวันนั้น อะไรเป็น Topic สำคัญในวันนี้ แล้วผมก็ไป Break กินข้าว ประมาณเกือบๆ 20.00 น. ผมขึ้นมาเตรียมออกอากาศ แล้วออกอากาศออนแอร์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ถ้าไม่มีอะไรด่วนผมก็จะกลับบ้านนอนสัก 21.00 น.
- ผู้สัมภาษณ์ ภาคประชาชนควรมีบทบาทอย่างไรกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์
- อ.ชงทอง สิ่งที่น่าสนใจคือข่าวลือมันเยอะ ถนนพระราม 2 น้ำท่วมหมดแล้ว ออกจากกรุงเทพไม่ได้ อะไรแบบเนี่ย ประชาชนก็ panic ในเวลานั้นแล้วก็ไม่รู้จะเตรียมยังไง ผมคิดว่าจุดอ่อนคือประชาชนไม่อยากรู้ว่าเขาต้องทำอะไรบ้าง
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วเขาก็ไม่มีช่องทางในการที่เขาจะมามีส่วนร่วม

- อ.ชงทอง ไม่มีนะ ในเวลานั้นแค่เอาตัวให้รอด ก็บุญแล้วละ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วอาจารย์คิดว่าช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับคนกรุงเทพฯ เป็น..
- อ.ชงทอง ก็น่าจะเป็นทีวี เข้าถึงได้เร็วได้ง่าย วิทยุอาจจะไม่ค่อยได้ผลเท่าไร คนกรุงเทพฯ ไม่ฟังวิทยุนะ เพราะว่าโทรศัพท์เร็ว แล้วก็ social media เราก็ต้องทำเอง social media เพราะหลังจากที่เราพูดแล้วเนี่ย social media มันก็เกิดขึ้นมาของมันเองอะ สื่อหนังสือพิมพ์ทั้งหลายเขาฟังแกลงจากผม แล้วเขาก็เอาไปลงในเว็บไซต์ของเขา ก็จะมีคนก็อปเอาไปแชร์ อะไรต่างๆ เหล่านี้ กรมประชาสัมพันธ์ก็อาจจะต้องทำด้วย ในฐานะที่เป็นสื่อ แต่ว่ากรมประชาสัมพันธ์ก็ไม่ได้ทำไปดีกว่ามติชน หรืออะไรก็แล้วแต่ ไทยรัฐเขาทำอยู่แล้ว พวกนี้เขาจะเดินตามสิ่งที่ผมพูด
- ผู้สัมภาษณ์ บทบาทการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐในช่วงภาวะวิกฤต ควรมีบทบาทอย่างไร
- อ.ชงทอง ใช้ข้อมูลที่ถูกต้องกำจัดข่าวลือ สร้างความมั่นใจ ผมคิดว่าประคับประคองสถานการณ์อย่าให้เกิดความตื่นตื่น ตอนแรกตัวผมใช้คำ “ต้องตระหนักแต่อย่าตระหนก”
- ผู้สัมภาษณ์ กลไกการสื่อสารของภาครัฐสู่ประชาชน จะมาจากหน่วยงาน องค์กรที่อาจารย์ว่าใช่ใหม่ค่ะ เป็นการรวมการเฉพาะกิจ
- อ.ชงทอง มันคนละความหมายกับทีวีพูลนะ เป็นการจัดทีมเฉพาะกิจมากกว่า
- ผู้สัมภาษณ์ ต้องขึ้นตรงกับรัฐบาล
- อ.ชงทอง ต้องขึ้นตรงกับรัฐบาล ใครที่มีอำนาจสั่งการในเวลานั้น

ถอดเทปสัมภาษณ์ อ.ปราโมทย์ ไ้มักัด

(อดีต : คณะกรรมการยุทธศาสตร์เพื่อวางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (กยน.))

ปัจจุบัน : รองประธานกรรมการมูลนิธิสภาเตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

วันที่ 5 ก.พ. 59 เวลา 10.00 น.

- อ.ปราโมทย์ ก่อนจะเข้าเรื่องขอบอกสักนิดนึงก่อนว่า น้ำท่วมเนี่ยมันเป็นปรากฏการณ์ที่น้ำมันล้นตลิ่ง หรือน้ำท่วมพื้นที่ที่อาจจะไม่ใช่ความเดือดร้อนเป็นอุทกภัย ใช้ศัพท์ว่าอะไร ภัยที่เกิดจากน้ำท่วม มันเป็นเรื่องราววิกฤตการณ์ ถ้าน้ำท่วมปกติธรรมดาเนี่ยมันไม่ใช่วิกฤตการณ์ น้ำท่วมที่มันรุนแรงเนี่ยมันเป็นวิกฤตการณ์ เป็นวิกฤต แล้วคำว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์เนี่ยมันจะพัวพันกับกระบวนการ มาตราการขับเคลื่อน มันต้องพูดถึงเรื่องนี้อะไรกันด้วยรีเปลา การสื่อสารบอกข้อมูลมันเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง เช่นนี้แหละ ถ้าเป็นไปได้เดี๋ยวจะพูดให้ฟังก่อน เน้นเฉพาะปี 54 ที่ลุ่มน้ำเจ้าพระยาอย่างเดียว ? คำว่าวิกฤตการณ์น้ำท่วมประเทศไทยมันมีเยอะไปหมด ไ้ อีสาน มันมีเยอะไปหมด
- ผู้สัมภาษณ์ เน้นที่ผลกระทบกับคนกรุงเทพมหานครค่ะ บทบาทของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐควรทำหน้าที่หรือมีบทบาทอย่างไรบ้างในการประชาสัมพันธ์

- อ.ปราโมทย์ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐเนี่ย ต้องพูดกันอย่างนี้ก่อน องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐ ในช่วงภาวะเกิดวิกฤตการณ์ มันใคร ?
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคุณปราโมทย์คิดว่าคนที่ควรสื่อสารกับประชาชนคนกรุงเทพฯ ควรเป็นใครคะ
- อ.ปราโมทย์ เวลานั้นมันไม่มีใครเลย แล้วที่ผ่านมามันไม่มีใครที่จะเป็นเจ้าภาพแท้จริง ที่ผ่านมานะ เจ้าภาพในการจัดการปัญหาอุทกภัยเนี่ยแหละ ไม่ว่าจะกรุงเทพมหานคร รอบๆ ปริมณฑลหรืออะไรต่างๆ การจัดการปัญหาอุทกภัยไม่มีเจ้าภาพที่แท้จริง นี้อธิบายให้ฟังก่อน ไม่มีเจ้าภาพที่แท้จริงหมายความว่าองค์กร หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ ไม่ได้ระบุบอกว่าใครคือเจ้าภาพในการจัดการแก้ปัญหาที่แท้จริง ใครๆ ก็เข้าใจว่ากรมชลประทาน ไม่ใช่เนาะ บอกไว้ก่อนเดี๋ยวจะเข้าใจผิด มันเป็นภาวะวิกฤตการณ์ลักษณะหนึ่ง ที่มันร่อยๆ อยู่ เวลาเนี่ยมันก็อยู่กับแบบธรรมดาๆ เพราะมันไม่เกิดไม่มี พอเกิดภาวะที่มันบ่งบอกว่ามีแนวโน้มที่จะเกิดวิกฤตการณ์เนี่ย ในหน่วยงานของรัฐที่เป็นหน่วยงานราชการที่มีกลุ่มเข้าไปที่กรมชลประทาน เพราะฉะนั้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐของหน่วยงานราชการในช่วงภาวะวิกฤต มันก็ไม่ผิดเพราะมันไม่มีหน่วยงานใดที่เป็นเจ้าภาพชัดเจน จะไปบอกว่ากรมประชาสัมพันธ์ไม่ใช่ ยิ่งไปกันใหญ่เลย เพราะฉะนั้นเนี่ยมันต้องเป็นหน่วยงาน หน่วยงานที่นั่นได้รับการมอบหมายจากรัฐบาลให้ควบคุมดูแลจัดการปัญหา จะต้องเป็นหน่วยหน่วยงานในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บอกกล่าวข้อมูลก่อน ต้องก่อนนะ ไม่ใช่พูดเมื่อมีภาวะวิกฤต มันเกิดแล้วมามะรุมมะตุ้มไม่ใช่ ต้องก่อน เพราะการเกิดภาวะวิกฤตรุนแรงประเภทปี 54 มันมีแนวโน้ม มีข้อมูลบ่งบอก มีแนวโน้มว่ามันจะเอาแน่ ก่อน 3-4 เดือนเนี่ย ผมเองอยู่นอกกระบบราชการก็รู้เห็น ก็ตกเตือนพรรคพวก ลูกน้อง เฮ้ย!! มันเอาแน่เนาะ คำว่าในช่วงภาวะวิกฤตมันหมายความว่ามันเกิดเรื่องแล้ว เนี่ย ดูเหมือนมันจะมีข้อขัดข้อง คือข้อขัดข้องที่เรียกว่า มันไม่สามารถจะจัดการอะไรให้ได้เรียบร้อย มันต้องก่อนเกิดภาวะวิกฤต มันจะมีแนวโน้มเกิดภาวะวิกฤต ก่อนเกิดเหตุการณ์เนี่ยสำคัญที่สุด
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือสื่อสารเพื่อป้องกัน
- อ.ปราโมทย์ ใช่ ประจำเดือน ประจำวัน อะไรต่างๆ ก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤตสำคัญมาก สื่อสารในที่นี้คืออะไรมันไม่ใช่พูดกันแบบเพื่อแจ้ง สื่อสารตามหลักวิทยาศาสตร์ หลักธรรมชาติ หลักความจริง ประมวลข้อมูลอะไรต่างๆ ว่า ในระยะเวลาต่อไปมันเป็นอย่างนี้ มีแนวโน้มเป็นอย่างนี้นะ พายุเข้าอย่างนี้นะ เกิดในกลุ่มน้ำอะไรอย่างนี้นะ ปริมาณสื่อสารบอกกล่าวประชาสัมพันธ์ในเรื่องราวของข้อมูลน้ำ ข้อมูลน้ำสำคัญที่สุด กลุ่มน้ำเจ้าพระยาที่มันเกิดเรื่องตอนปี 54 ข้อมูลน้ำในสายสำคัญสายหลัก ปิง วัง ยม น่าน เนี่ย สำคัญที่สุด แล้วนี่มันถูกสต็อกด้วยเขื่อนกักเก็บน้ำ มันมีแนวโน้มอย่างไร สำคัญที่สุด ตอนที่มันจะเกิดเหตุการณ์ซึ่งมันหนักหนาแล้วเนี่ย มันกินความสามารถของกลุ่มน้ำที่เป็นอย่างนั้นเป็นอย่างนี้ ธรรมชาติมันกระหน่ำอีกๆ นี่แหละครับสื่อสารประชาสัมพันธ์นี้บอกกล่าวอะไร บอกกล่าวข้อมูลธรรมชาติที่มันมี

- แนวโน้ม อย่างเดือนกรกฎาคมอย่างนั้นะ เดือนสิงหาคมอย่างนั้นะ เดือนกันยายนอย่างนั้นะ มันมีแนวโน้มไปสู่ภาวะวิกฤต เกิดที่นครสวรรค์น้ำล้นตลิ่งแล้วนะ โอนี้แหละ บทบาทมันของใคร
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคุณปรามโทย์คิดว่ารัฐบาลควรจะต้องตั้งหน่วยงานที่เป็นการเฉพาะมาเพื่อการนี้แล้วให้พูด เหมือนว่าเป็นหน่วยงานเดียวที่ให้พูดเรื่องนี้ไหมคะ
- อ.ปรามโทย์ ไม่ควรหรอก ตั้งเป็นหน่วยงานถาวรขึ้นมาเนี่ยมันจะเกิดความสับสนอลหม่านใหญ่ไม่ควรร
- ผู้สัมภาษณ์ อย่างนี้คือข้อมูลอยู่กับหน่วยงานไหนกระทรวงไหน ก็ให้กระทรวงนั้นพูดใช้ไหมคะ
- อ.ปรามโทย์ เวลานี้ข้อมูลอยากพูดตรงๆ นะ ผังรากลึกอยู่ในกรมชลประทานมาตลอด ข้อมูลเนี่ยมันเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่อยู่ๆ จะคิดคำนึงถึงเฉพาะครั้ง เฉพาะคราว ไม่ใช่ มันเป็นข้อมูลวางรากฐานที่จุดนั้น จุดนี้ มันมีข้อมูลแบบใช้ได้อยู่แล้ว เพียงแต่ว่ารัฐบาลพอมันเกิดภาวะวิกฤตเนี่ย มันมีแนวโน้มจะเกิดภาวะวิกฤต รัฐบาลไม่ต้องสั่งหรอก เพราะว่า การปฏิบัติการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยราชการที่ผมกล่าวถึง มันบอกข้อมูล สื่อสารข้อมูล แนวโน้ม ธรรมชาติอยู่แล้ว เขาควรจะต้องทำหน้าที่มีบทบาทต่อไป การทำหน้าที่อันนี้บอกข้อมูลอะไรต่างๆ แนวโน้มที่จะเกิดภาวะวิกฤต แจ้งให้กับชุมชนอะไรต่างๆ หน่วยงานของรัฐ ผู้ที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดเนี่ย มันมีปัญหาเนี่ยแหละครับ ข้อมูลบอกมาถูกต้องเลย แต่กระบวนการรับมือ กระบวนการจัดการ กระบวนการอะไรต่างๆ อันนี้ซีครับ การเกิดภาวะวิกฤตเนี่ยมันไม่ใช่ว่าบอกข้อมูลแล้วเอาข้อมูลมา เรื่องราวมันจะคลี่คลาย ไม่ จะจัดการอย่างไรต่อไปเป็นเรื่องสำคัญแล้วภาคประชาชนควรมีบทบาท หรือช่วยอะไรในการสื่อสารประชาสัมพันธ์บ้างคะ
- ผู้สัมภาษณ์ ภาคประชาชน ชุมชนต่างๆ เขาก็รวมตัวกันเป็นชุมชน หมู่บ้านแล้ว อบต. อะไรต่างๆ ชุมชน ภาคประชาชน หมู่บ้านต่างๆ ตำบลที่อยู่ในเหตุการณ์ที่มันจะเกิดภาวะวิกฤต เขาก็อยู่มาชั่วนาตาปี ไม่ใช่ห้าปีสองปี เป็นหลายๆ สิบปี ชุมชนอะไรต่างๆ เขารู้ข้อมูลหมดนะ ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์ธรรมชาติเขารู้หมด แล้วก็ข้อมูลจากหน่วยงานราชการของรัฐที่บอกสถานะธรรมชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่ม ประชาชนเนี่ยแหละครับเขาจะต้องประชาสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้น ที่จะบอกกล่าวกับผู้ที่ได้รับที่คิดว่าชุมชนเขาจะได้รับผลกระทบจากอะไรๆ ให้สื่อสารกันเอง เขาจะทำได้แต่เวลานี้มันไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดๆ ว่า ชุมชนควรจะทำหน้าที่ อันที่จริงมันบอกกล่าวไปแล้วว่าควรจะทำหน้าที่ตระหนักรู้ ไม่ใช่ตระหนกนะ ตระหนักรู้ว่าเรื่องราวมันมาอย่างนั้นะ มันจะต้องเป็นอย่างนั้นะ เอาข้อมูลของทางราชการไปแปรสภาพ เขารู้ว่า เขารู้ดี แต่ว่ากระบวนการจริงจังในการที่จะเอาไปเรียนรู้ออกกล่าวกันให้ทั่วถึงหรือไม่ หรือภาคประชาชนทั่วไปนิผมยังไม่พูดถึงนะ นี่เอาภาคประชาชนประชาสังคมที่เกี่ยวข้องโดยตรง หมู่บ้าน ชุมชนต่างๆ เขตเทศบาล ที่อยู่ริมแม่น้ำปิง แม่น้ำวัง แม่น้ำยม แม่น้ำน่าน แล้วก็รวมมาถึงเขตเทศบาลระดับจังหวัด ชัยนาท สิงห์บุรี อ่างทองเนี่ย รู้ แล้วเขาก็ต้องเอาเครือข่ายมาประชาสัมพันธ์ บอกกล่าวว่ามัน

- มาแน่ อย่างนี้เรียกว่าอะไรดีอะ เขาควรทำอะ แต่ว่ามันไม่มีกฎหมายทำให้เขาทำ
อย่างนั้น แต่ในระบบของ อบต. การปกครองส่วนท้องถิ่น เขาก็มอบหมายหน้าที่ให้
ชุมชนจัดการเรื่องราวอะไรต่างๆ อยู่แล้ว เพราะนี่เขาควรทำ ใช่ปะ ผมพูดก่อนว่ามัน
ควรทำ แต่ทำหรือไม่ทำผมไม่รู้ แต่ว่าเขาทำพอสมควรแหละ
- ผู้สัมภาษณ์ คุณปราโมทย์คิดว่าสำหรับคนกรุงเทพมหานคร ช่องทางการสื่อสารไหน ที่เหมาะ
เวลาที่สื่อสารในภาวะวิกฤต
- อ.ปราโมทย์ กรุงเทพมหานครเนี่ยนะครับมันอยู่ปลายน้ำ ต้องเข้าใจอย่างนี้ก่อน เพราะฉะนั้น
ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลกรุงเทพ อย่าเพิ่งมาพูดถึง
กรุงเทพมหานครเลย กรุงเทพมหานคร ปริมณฑลกรุงเทพฯ รายรอบอะไรต่างๆ เนี่ย
ทางฝั่งธน ที่เราเรียกกัน มันก็กรุงเทพฯ ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครเนี่ย ผู้ที่จะ
สื่อสารก็หนีไม่พ้นหน่วยราชการหลักที่จะสื่อสารมาตามลำดับ หมายถึงว่าการบอก
สภาพน้ำ ข้อมูลน้ำ มันมีมาตามลำดับนิครับ ชัยนาทเป็นยังไง สิงห์บุรีเป็นยังไง
อ่างทองเป็นยังไง ปทุมธานีเป็นยังไง ตัวเลขน้ำ ข้อมูลน้ำมีมาตามลำดับ เพราะฉะนั้น
ชาวกรุงเทพมหานครและปริมณฑลก็ต้องรับรู้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต
ที่ผมบอกว่าใครละ หน่วยงานกรมชลประทานเนี่ยแหละ มันสื่อสารมีผลมาถึง
กรุงเทพมหานคร ชาวกรุงเทพมหานครต้องตระหนักรู้ที่เขายกกล่าว มันไม่ใช่ว่า
กรุงเทพมหานครแท้ๆ นะ กรุงเทพมหานครแท้ๆ เนี่ย มันจะต้องมีกระบวนการ
สื่อสารในภาวะวิกฤต ในการเผชิญเหตุ มากกว่า ไอน้ำมันมาแล้วๆ มาถึงตัวแล้ว การ
สื่อสารประชาสัมพันธ์ เหตุการณ์ที่มันจะเกิดขึ้นภาวะวิกฤต ที่เกิดกับตัวกรุงเทพฯ
นคร ถ้าจะพูดถึงผู้บริหารกรุงเทพมหานครต้องมีหน้าที่นะ ไม่ใช่ไม่มี มีหน้าที่รับรู้
แปรสภาพ เชื่อมโยงว่าตัวกรุงเทพมหานครแท้ๆ เนี่ย มันจะมีแนวโน้มยังไง เพราะ
ฉะนั้นเนี่ยคือผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผมไม่หมายความว่าผู้ว่าไม่ได้นะ ผู้ว่าที่
ถูกต้องต้องตั้งคณะทำงาน หรือทีมผู้เชี่ยวชาญเรื่องนี้โดยเฉพาะ เรื่องนี้ไม่ใช่เป็นเรื่อง
ที่จะพูดอะไรก็ได้
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้คือตั้งเป็นการเฉพาะกิจใช่ไหมคะ
- อ.ปราโมทย์ คณะทำงาน คณะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนี้ การสื่อสารมันต้องนำผลเหตุการณ์ที่
เกิดการวิเคราะห์แล้ว แนวโน้มจะเป็นยังไง แล้วก็ผู้ว่าเนี่ย ตามความเห็นของผมควร
จะมอบให้ผู้เชี่ยวชาญในทีมทำงานคนใดคนหนึ่งที่มีความสามารถสูงสุดให้เป็น
หัวหน้าคอยแถลงจะเหมาะกว่า ตามความเห็นของผมเนี่ยแหละครับ ผู้ว่ามาจากการ
เลือกตั้ง ไม่ใช่คณะ ไม่ใช่บุคคลที่เชี่ยวชาญเรื่องนี้โดยเฉพาะ แต่จะเชี่ยวชาญหรือไม่
ผมไม่รู้ละ ผมไม่ว่าถึงท่านใดท่านหนึ่ง แล้วก็ไม่ได้บอกถึงคราวเมื่อเกิดเหตุการณ์ปี
54 ผมว่าเป็นท่านไหน แต่ว่ากระบวนการที่จะเกิดกับวิกฤตการณ์กรุงเทพมหานคร
มันเกิดกับอะไร สถานการณ์น้ำแนวโน้มเป็นยังไง แต่ละวัน แต่ละวันเป็นยังไง แล้ว
การปฏิบัติเพื่อให้คลี่คลายเรื่องราวกรุงเทพมหานครเป็นยังไง โอ้โหนี่มันมากมาย
หลายอย่าง เพราะฉะนั้นทีมงานที่จะไปบริหารจัดการกับกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะ

มันต้องประกอบด้วยคณะ ผู้มีความรู้ เจนต่างๆ แล้วก็ขับเคลื่อนการปฏิบัติให้ได้ หัวหน้าใหญ่ของคณะที่มงานเนี่ย ต้องมีอำนาจในการที่จะแถลงทุกสิ่งทุกอย่าง แถลงเนี่ยคือสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ผมมองอย่างนี้ ถ้าเกิดวิกฤตการณ์ระดับชาติ กทม.ก็ส่วนของ กทม. ปริมาณพลเชื่อมโยงไปถึงพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานีอีก ที่นั่นนอกเขต กทม. แล้ว ตามความเห็นของผมต้องมีแม่ทัพ แม่ทัพการเกิดวิกฤตการณ์อันนี้มันเป็นอย่างไง คณะผู้บัญชาการวิฤตเนี่ย คณะผู้บัญชาการแก้ไข ปัญหาวิฤตการณ์ ครั้งนั้น คราวนั้น รัฐบาลต้องตั้งขึ้นมา รัฐบาลในที่นี้ตั้งโดยระบบของกฎหมายนะ ไม่ได้คิดขึ้นเอง เราไม่รู้ว่าคุณรู้เรื่องราวของพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พุทธศักราช 2550 หรือไม่ ในพ.ร.บ.ฉบับนี้เกิดเมื่อ 2550 ต้องก่อนปี 54 ที่เกิดเรื่อง ในนั้นเนี่ยสาธารณภัยวิฤตการณ์น้ำท่วมคราวนั้นมันไม่ใช่ กทม.อย่างเดียว นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ชัยนาท สิงห์บุรี อ่างทอง เต็มไปหมดเพราะนี่มันเป็นระดับชาติ เพราะฉะนั้นในพระราชบัญญัติฉบับเนี่ยเขาให้ตั้งคณะ ชุดต่างๆ คือคณะบัญชาการวิฤตการณ์สาธารณภัยประเภทอุทกภัยน้ำท่วมตั้งได้เลย นายกรัฐมนตรีเป็นประธานคณะนี้ แต่นายกรัฐมนตรีนี้ไม่มีความสามารถในการที่จะคลี่คลายวิฤตการณ์นี้ ต้องตั้งผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดการปัญหาวิฤตอันนี้ขึ้นมาให้ได้ คนหนึ่งใครก็ไม่รู้แหละ กฎหมายเขาบอกตั้งผู้บัญชาการบริหารจัดการวิฤตการณ์ขึ้นมาแล้ว บุคคลผู้นี้แหละจะต้องเป็นผู้ที่เป็นแกนสำคัญในการสื่อสารทุกเรื่อง ผมเรียกว่าแม่ทัพ สื่อสารทุกเรื่องที่ถูกต้องที่ชัดเจน ข้อมูลอะไรต่างๆ รวมไปถึงการบัญชาการแก้ไขปัญหา ต้องบอกว่าประชาชนต้องรับรู้ว่าจะอะไร มาตราการเป็นอย่างไร เหตุการณ์แนวโน้มจะเกิดขึ้นมันเป็นอย่างไร เหตุการณ์แนวโน้มจะเกิดขึ้นมันสำคัญนะครับ เพราะมันมาแต่ละวันๆ ช่วงเวลาต่างๆ มันมีแนวโน้มอย่างไร มากขึ้นถึงขีดสูงสุด จะสู้ไม่ไหวแล้ว จุดไหนๆ เนี่ยแหละครับ เวลาที่ผ่านมาปี 54 เนี่ย ผมก็ไม่วิจารณ์นะมันผ่านกันมาแล้ว ผมก็มาทักทวงว่า มันหาแม่ทัพไม่เจอเลย แม่ทัพต้องรู้หมดทุกเรื่อง แล้วก็สื่อสาร สื่อสารเนี่ยเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อไม่ให้เกิดความตระหนก เพื่อตระหนกรู้ เพื่อขอความร่วมมือ เพื่ออะไรต่างๆ เยอะแยะไปหมด ต้องทำก่อนเกิดภาวะวิฤต พอเกิดภาวะวิฤตมันไปไม่รอด แล้วก็ต้องเจอกับภาวะวิฤต คณะนี้ก็จัดการต่อไป เนี่ยเป็นรูปแบบในการที่ถามผมว่าสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาวะวิฤตอะไรต่างๆ เนี่ยมันคืออะไร

ผู้สัมภาษณ์

แล้วช่องทางที่สื่อสารของคน กทม.นี่คือแถลงทางโทรทัศน์ใช้ไหมคะ ที่น่าจะเป็นวิธีที่เหมาะสม หรือว่าเป็นสื่อใหม่ Facebook

อ.ปราโมทย์

ใช่ครับ โทรทัศน์เนี่ยน่าจะเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว เห็นด้วย แต่ในปี 54 ก็สื่อโทรทัศน์เนี่ยแหละครับ รายการต่างๆ องค์การต่างๆ ใช้ถูกต้อง แล้วก็เรื่องราวที่เป็นห่วงก็คือ ข้อเขียนที่ออกมาตามสื่อสารมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ ข้อเขียนบางทีมันเบี่ยงเบน ไม่ตรงกับความจริง อันนี้ที่เป็นห่วง

โทรทัศน์มันเห็นหน้าเห็นตา เห็นเรื่องราวที่ชัดๆ วิद्यุกระจายเสียงสมัยก่อนโน้นมีประโยชน์มาก แต่สมัยปัจจุบันก็ยังใช้ได้ สรุปแล้วโทรทัศน์เนี่ยใช้ถูกต้อง การออกโทรทัศน์เนี่ยสำคัญที่สุด พอมีภาวะวิกฤต ตอนเกิดภาวะวิกฤต ระหว่างเกิดภาวะวิกฤต ก่อนเกิดภาวะวิกฤตมันต้องมีศูนย์รวม เรียกว่าออร์รวม แล้วก็ผู้เชี่ยวชาญที่มีวิเคราะห์กันอย่างชัดเจน แล้วก็ตั้งแผนออกโทรทัศน์เป็นประจำวัน 10 โมงเช้า หรือก็โมงก็กำหนดกันไป เมื่อปี 54 กระบวนการอันเนี้ยก็ไม่ผิดถูก แต่ว่าการขับเคลื่อนที่จะให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ทันสมัยแล้วก็ตรงกับเรื่องราวอะไรต่างๆ ที่มีความสงสัย เพราะว่ากระบวนการนี้มันไม่เข้มข้นอะ

2) ส่วนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณเฉลิมพล โชตินุชิต

(อดีต : ผู้ช่วยเขต)

ปัจจุบัน : รองผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ ด้านบริหาร สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร
วันที่ 14 มี.ค. 59 เวลา 10.00 น.

ผู้สัมภาษณ์ คือเรื่องนี้เป็นเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตคือจะเน้นน้ำท่วมณะคะ ก็เลยสอบถามไปทางสำนักการระบายน้ำนะคะ

คุณเฉลิมพล อ่อ เราจะเน้นแค่เรื่องน้ำท่วมใช่ไหมครับ

ผู้สัมภาษณ์ ใช่คะ กรณีจะเน้นเรื่องน้ำท่วม แต่บางคำถามก็เป็นวิกฤตทั่วไปก็ได้คะ

ผู้สัมภาษณ์ ก็คงจะทั้งสองแบบ เริ่มจากในแนวคำถามเลยก็ได้คะ บทบาทของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐควรทำหน้าที่หรือบทบาทอย่างไรบ้างคะ

คุณเฉลิมพล คือผมมองว่ารากฐานเราเนี่ยมันจะมีอยู่สองระดับ ระดับแรกแรกคือในส่วนของระดับของรัฐบาล ในส่วนของประเทศนะครับ ระดับใหญ่ เช่น กรมประชาสัมพันธ์ หรือทีมงานโฆษกรัฐบาล หรือทีวีช่องรัฐบาลต่างๆ อะไรอย่างนี้ อีกระดับก็คือระดับหน่วยงาน ระดับหน่วยงานก็เช่น กทม. ของเราเอง หรือทางกระทรวงต่างๆ หรือหน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ หรือ เช่น ททท. หรือ สจล. อะไรแบบนี้ เกี่ยวกับเรื่องของการจราจร มันจะมีอยู่สองระดับ ระดับในการที่จะสมควรที่จะเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ในช่วงวิกฤต ผมยกตัวอย่างเช่น ปี 2554 ในส่วนของภาครัฐปี 54 ซึ่งมันจะเกี่ยวข้องกับระดับ มันมีอยู่สองส่วนคือ ส่วนที่เป็นสาเหตุที่เกิด หรือสิ่งที่มาเนี่ยมันเกี่ยวกับทั้งระบบ เช่นการบริหารจัดการน้ำ ส่วนตรงนี้รัฐบาลควรจะเป็นผู้ให้

ข้อเท็จจริง ให้ข่าว พอมาถึงในส่วนของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครเองจะมีหน่วยพยากรณ์ จะมีศูนย์ของเราเองที่อยู่สำนักการระบายน้ำ หรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เอง ในการประมวลผลรวบรวมแล้วก็ให้ TO ของสำนักการระบายน้ำ รวบรวมเพื่อที่จะให้ท่านผู้ว่าเป็นผู้ในการออกข่าว แบบนี้มันก็จะมียู่สองอย่าง มันบาทแต่ละอย่างมันก็จะแตกต่างกันในภาครวม หรือภาคท้องถิ่น หรือภาคพื้นที่ อย่างนี้เป็นต้น

ผู้สัมภาษณ์

แล้วถ้าแบ่งเป็นช่วงภาวะวิกฤตก็คือ มีทั้งช่วงป้องกัน ให้เตรียมความพร้อม หรือว่าแบบฟื้นฟูหลังจากที่เกิดวิกฤตแล้ว

คุณเฉลิมพล

ใช่ครับ มันจะมีหลายอย่าง อันแรกเลยในส่วนของก่อนเกิดภาวะวิกฤตเนี่ย พอจะเกิดหรือเกิดแล้ว มันจะเป็นเรื่องข้อมูลข้อเท็จจริงแล้ว อย่างเช่นพูดง่ายๆ อย่างที่ผ่านมานะ 2-3 อาทิตย์ที่แล้ว ที่จะเกิดสึนามิที่ มันอยู่นอกประเทศเราก็จริงแต่ว่าช่วงนั้นถ้าสังเกตจะได้ได้ว่ามันแรงมากๆ เลย ในส่วนที่ว่าคนมันจะตื่นตระหนก พุดกันไป คิดกันไป ในส่วนของรัฐบาล ช่องรัฐบาลตอนนั้นที่สื่อสารออกมามันน้อย ทำให้เกิดการรับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน อันนี้คือปัญหาทำให้เกิด rumors ทำให้เกิดความตื่นตระหนก ทำให้เกิดข่าวลืออะไรต่างๆ แล้วช่วงนี้มันเกี่ยวกับข้อมูลข้อเท็จจริงอันดับแรก กับเรื่องการพยากรณ์ เกี่ยวกับข้อมูลข้อเท็จจริงอะไรต่างๆ ดังนั้นข้อมูลของทางราชการมันก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อมูลของหน่วยราชการข้อเสียของมันก็คือจะช้า จะช้านิดนึง เพราะว่ามันต้องมีการรวบรวมแล้วอีกอย่างก็คือมันมีขั้นตอนของ hierarchical รวบรวมของสำนักการระบายน้ำ รวบรวมส่งผู้ว่า ผู้ว่ารวบรวมส่งไปทางศูนย์บริหารจัดการน้ำที่เป็นองค์การมหาชน สนก.หรืออะไรอย่างเนี่ย เขาต้องเขาไปพิมพ์บอกรัฐบาล แล้วกว่ารัฐบาลจะนำออกมาอะไรอย่างเนี่ย มันจะช้า แต่ของสื่อเนี่ย บางทีเอาข้อมูลมาจากต่างประเทศขึ้นมาหรืออะไรมา โทรถามผู้มีประสบการณ์ โทรถามผู้รู้ปุ๊บแล้วเอามาประมวลเลย แล้วก็ส่งออกไปเลย ซึ่งมันจะเร็ว แต่ถ้าถามว่าข้อมูลที่ถูกต้อง ข้อมูลที่ควรเชื่อถือ ข้อมูลที่ควรอ้างอิงเนี่ยควรจะมาจากรัฐบาล ดังนั้นรัฐบาลจะต้องปรับตัวเองนิดนึง ไม่ใช่รัฐบาลหมายถึงภาครัฐเนี่ย ภาครัฐจะต้องปรับตัวเองในเรื่องของความเร็ว ความรวดเร็ว ในเรื่องของการ search ข้อมูลให้ทางสาธารณะทราบ ดังนั้นต้องแบ่งเป็นสองส่วน ก็คือหน่วยงาน หรือว่าผู้ที่รับผิดชอบเนี่ยอันดับแรกคือ 1. ต้องกรอง กรองข้อมูลแล้วก็รวมถึงการวิเคราะห์ การวิเคราะห์กับสังเคราะห์อะไรต่างๆ เพื่อให้เกิดการพยากรณ์เนี่ย เป้าหมายที่สำคัญคือต้องดูว่าส่วนไหนที่จะให้ออกไปในทางสาธารณะได้ แล้ว

- ส่วนไหนที่ควรจะขึ้นรายงานไปข้างบนก่อน เพื่อให้ข้างบนเขาประมวลในภาพกว้างเหมือน bird eye view ก่อนแล้วค่อยส่งมาอีกทีหนึ่ง ตรงนี้หน่วยงานจะสำคัญในเรื่องสื่อสาร
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วรูปแบบการสื่อสารกับประชาชนควรบอกข้อเท็จจริงแต่บางครั้งก็ต้องดูเวลาที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้ตื่นตระหนกใช่ไหมคะ
- คุณเฉลิมพล ใช่ครับ ถูกต้องเลย รูปแบบในการสื่อสารเนี่ย ควรจะเป็นรูปแบบที่อย่างที่ผมบอกนะครับ มันจะมีส่วนหนึ่ง เป็นข้อเท็จจริง แต่ไม่ทั้งหมด ทางหน่วยงานจะต้องคิดว่าอันไหนที่ควรจะออกให้เขาก่อน อันไหนที่ต้องเป็นการเตือนเขาก่อน เพื่อเป็นการเตือนเพื่อเป็นการให้เขารู้ข้อเท็จจริงเพื่อจะได้วิเคราะห์ อย่างเช่น จะมีฝนเข้า เราจับเรดาร์ได้ว่าจะมีฝนเข้าในช่วงหน้าฝน แต่ถ้ามันเป็นลูกใหญ่ที่ฝนจะตกเนี่ย ณ ตอนนี้นะ หน่วยงานมันก็ต้องคิดแล้วว่า ช่วงนี้เราต้องออกบอกให้เขารู้ก่อนว่าฝนจะเข้าเขตนี้ นะ ลาดกระบัง หนองจอก มีนบุรี จุดอ่อนน้ำท่วมมีไหม จุดอ่อนน้ำท่วมมีคุณระวีงถนนเส้นไหนที่จะทำให้พอฝนตกแล้วมันจะเกิดปัญหาน้ำ คุณควรจะมีหลีกเลี่ยงเป็นการแนะนำด้วย การพยากรณ์ด้วย แล้วก็เป็นการบอกข้อเท็จจริงด้วย แต่กรณีที่ว่าพอเกิดน้ำท่วมหนักแล้วจะต้องเกิดวิกฤตอย่างนั้น ยังไง ทำอะไร หรือจะเป็นการแก้ปัญหาหรืออะไรบางส่วนอันนี้ไม่ต้องบอกก็ได้ รายงานข้างบนไปเพื่อให้เป็นเรื่องการบริหารจัดการไป
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วช่องทางสื่อสารที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับคนกรุงเทพมหานคร ถ้าเป็นมากที่สุดต้องเป็นช่องทางไหนดีคะ
- คุณเฉลิมพล มากที่สุดก็คือสมาร์ตโฟนครับ คือจริงๆ แล้วช่องทางที่รวดเร็ว ช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงได้ก็คือ เดียวนี้ก็คือโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟน ดังนั้นในหน่วยงานต่างๆ เนี่ย สังเกตดูเขาจะมีแอปต่างๆ เพื่อให้เข้าถึง อย่างเช่นสำนักการระบายน้ำก็จะมีแอปของสำนักงานการระบายน้ำ เพราะเดี๋ยวนี้มันง่าย ใช้สแกน QR code ก็สามารถรับรู้ได้แล้ว ในช่วงน้ำท่วมฝนตก หรือ ประชาชนออกจากบ้านหกโมงเนี่ยอยู่บนถนนเข้าไม่สามารถรู้ได้เลยข้างในข้างหน้ามันติดน้ำมันจะท่วมถนนที่ข้างหน้าใหม่จะเลี้ยวไปทางขวาจะหนีไปทางไหนเนี่ยพวกนี้เขาจะดูจากแอปเพราะเขาไม่สามารถดูจากโทรทัศน์ได้ หรือถ้าอาจจะดูได้ก็ไม่ทันเวลา หรืออย่างอีกอันก็คือช่องจราจรแล้วแต่เหตุการณ์ ก็คือฟังวิทยุก็อาจเป็นไปได้เพราะว่าบางครั้งที่เกิดเหตุสำคัญๆที่แบบเกิดแผ่นดินไหว ติ๊กถล่ม บางครั้งแอปทางโทรศัพท์ก็ใช้ไม่ได้เพราะระบบสื่อสารมันอาจจะไปหมดเลย อาจจะรับไม่ได้ก็ต้องฟังวิทยุเป็นต้น แต่วิธีที่ง่าย

- ที่สุดทางรัฐบาลหรือรัฐเนี่ยจะทำได้สองแบบ แบบเชิงรุกกับเชิงรับ เชิงรับเนี่ยเช่น รัฐบาลมีเว็บไซต์อยู่แล้ว มีเฟสบุ๊คเกิดอะไรขึ้นก็เอาข้อมูลโดยขึ้นไปบนเว็บไซต์ สื่อมวลชนอื่นเวลาเขาจะมาอ้างอิงเขาจะมาเปิดดู เขาจะมาเปิดเขาก็รู้แล้วว่าเรื่องน้ำท่วมต้องเข้าของทางระบายน้ำ อีกเชิงก็คือเชิงรุกแจกเป็นเคสลิสท์แฟลกไปให้เลยว่า ตอนนี้คืออย่างนี้ๆนะให้ช่วยบอกด้วย แล้วก็คำนวณคาดคะเนไปให้เขาเลยว่าพรุ่งนี้ อีก 3 ชั่วโมง น้ำแห้งแล้ว พอเขากระจายไปประชาชนจะได้ไปแก้ไขปัญหาได้
- ผู้สัมภาษณ์ ตอนที่คือนโยบายทางกรุงเทพมหานครนะคะหรือว่าทางสำนักการระบายน้ำที่มี เกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วมมีเป็นอย่างไรบ้าง
- คุณเฉลิมพล นโยบายป้องกันน้ำท่วมตอนนี้ของเราจะเป็นเหมือนศูนย์บัญชาการได้ขงจาก รัฐบาลมา ที่สำคัญอีกอันคือการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมชลประทาน กรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พวกเนี่ยจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล กันประสานงานกันตลอด แล้วก็กรมทรัพยากรน้ำ เกิดภัยแล้งน้ำไม่ปล่อยมาให้หรือ ว่าเราต้องการน้ำข้างนอกเขาต้องการให้เราเปิดประตูน้ำหรือปิดประตูน้ำ น้ำเตรียม จะเข้าอะไรพวกเนี่ยมันอยู่ที่การคอนเนคชั่นระหว่างหน่วยงานแล้ว เรามีตัวศูนย์ คอนโทรล ของกรุงเทพมหานครจะมีศูนย์อยู่ที่สำนักการระบายน้ำ ชั้น 6 เป็นศูนย์ สารสนเทศแล้วจะมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ด้วย เทคโนโลยีอุทกศาสตร์ฉลาด เราจะมี จุดต่างๆ อยู่รอบกรุงเทพมหานคร มีเรดาร์ 3 ตัว มีจุดวัดน้ำ ตรงประตูระบายน้ำมี กล้อง CCTV พวกนี้จะดูข้อมูลเข้ามาที่นี้หมด โดยเฉพาะการพยากรณ์ล่วงหน้าจากเร ดาร์ของเรามันไปได้ไกลแล้วจะเห็นภาพมันก่อนว่าฝนจะเข้ามาแล้ว จะตกตรงนี้แล้ว นะ ต้องคำนวณแล้วในขณะเดียวกันก็ต้องบอกประตูน้ำให้เตรียมตัวเพื่อจะเวียนน้ำ มาทางด้านนี้ ดูน้ำไปทางด้านนั้น ท่อระบายน้ำเตรียมไว้หมดแล้วจะเป็นยังไง อุโมงค์ ยักษ์จะดำเนินการช่วยเหลือประชาชนแถบนั้นยังไง เกิดฝนตกแถวนั้นจะแก้ไขยังไง เกิดฝนตกแถวด้านนี้จะแก้ไขโดยอุโมงค์ยักษ์ยังไง เป็นต้นครับ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วกลไกการสื่อสารภาครัฐสู่ประชาชน แต่ในใจของกรุงเทพขึ้นตรงต่อผู้ว่า กรุงเทพมหานครใช้ไหมคะ
- คุณเฉลิมพล ใช่ครับ ของเราจะมีกองประชาสัมพันธ์ที่จะเป็นคนลึ่กส์ส่วนกลางให้กับสื่อต่างๆ
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้หมายถึงกองประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร
- คุณเฉลิมพล ใช่ครับ แล้วก็กองประชาสัมพันธ์กับเราจะมี ความใกล้ชิดกันทางไลน์ ทั้งวิทยุ ทั้ง สื่อสาร ทางโทรศัพท์เนี่ยจะลึ่กส์กันตลอด เราสามารถที่จะให้ข้อมูลไปทางด้านนั้น ในขณะเดียวกันเราก็มีข้อมูลของเราเองด้วยที่จะให้ เป็นข้อมูลที่ได้รับการกรองแล้ว

อย่างที่บอกในทางเชิงรับเราอาจทิ้งข้อมูลไว้ในเฟสบุ๊ก เว็บไซต์ แล้วก็ให้เขามาดูนะ เรื่องที่เราจะอัปเดตทุก 5 นาทีก็เรื่องเรดาห์ซึ่งสามารถดูได้ ให้ประชาชนได้เข้ามา ได้ ขณะอีกทางก็อาศัยสื่อเนี่ยอีกทางด้วย

ผู้สัมภาษณ์ จากประสบการณ์ท่านคิดว่าภาคประชาชนควรมีบทบาทอย่างไรในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์

คุณเฉลิมพล ณ ปัจจุบันนี้ภาคประชาชนมีบทบาทสูงมากดังนั้นการที่จะให้เข้ามามีส่วนร่วมเนี่ย จะต้องให้รู้ข้อมูลที่ถูกต้อง เขาจะมีบทบาทในการเข้ามาร่วมกันแก้ไขก็คือแก้พวก ข่าวลือหรืออย่างน้อยไม่ไปรวมแชร์อย่างที่ผ่านมา พอมีกลุ่มบอกอย่าแชร์รูปอย่างนี้ พูดอย่างนี้ เพราะเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง มันก็จะเบาบางทันที ทางโซเชียลมีเดียนี้ สำคัญดังนั้นเราต้องป้อนข้อมูลที่ถูกต้องให้กับประชาชนแล้วก็ให้เขาเป็นผู้ที่เข้ามา ช่วยเรามากกว่า เช่น อาจจะมีเหตุวิกฤต เรื่องภัยวิกฤตต่างๆ อย่างขอเลือดด่วน เนื่องจากมีตึกถล่ม แผ่นดินไหวใน กทม ช่วยกันขาดเครื่องอุปโภค บริโภค อย่างนี้ เขาก็มีส่วนช่วยเราได้ดีกว่ารัฐบาลเยอะ เพราะเขามีกลุ่ม โซเชียลโซเชียล มีกลุ่ม ประชาสังคม เขาก็สามารถดึงพวนี้มาช่วยได้ คือมันมีทั้งข้อดีและข้อเสียเพราะฉะนั้นเรา ต้องป้อนข้อมูลที่ถูกต้องไปกับเขา แต่ว่าไม่ใช่พอข้อมูลไม่ถูกแล้วแชร์ไปมันยิ่งไปกัน ใหญ่ โดยเฉพาะตอนนี้ภัยแล้ง ดร.สมิทธอกมาพูด ก็เริ่มตระหนักนั่นนี่นั่น แต่ทาง ราชการเขาออกมาแก้แล้ว ประชาออกมาแล้วไม่แล้งหรือก กรมชลฯก็บอกน้ำมันยัง พอได้ ถ้าเทียบกับปีที่แล้วมันยังไปได้ถึงเดือนนี้ปกติเดือนนี้ปกติเดือนนี้ปกติแล้ว สำนักงาน ระบายก็บอกน้ำเต็มมาถึงนี้แล้วแต่เราปิดประตูไว้ให้เต็มเข้ามาแล้วเกษตรกร เสียหายดังนั้นขอความร่วมมือประชาชนระวังหน่อยน้ำมันอาจจะเน่าหน่อยอย่าไป ทิ้งขยะในช่วงนี้

ผู้สัมภาษณ์ ตอนนั้นท่านรองเฉลิมพลช่วงปี 54 รับผิดชอบด้านไหนคะ

คุณเฉลิมพล ตอนนั้นเป็นผู้ช่วยของเขต

3) ส่วนราชการนอกกรุงเทพมหานคร

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณนิกร จำนง (อดีตผู้ประสานงานระหว่าง กทม. กับ กรมชลประทาน)

ปัจจุบัน : ที่ปรึกษาหัวหน้าพรรคและผู้อำนวยการพรรคชาติไทยพัฒนา

วันที่ 30 พ.ย. 58 เวลา 14.00 น.

ผู้สัมภาษณ์ เริ่มจากบทบาทการประชาสัมพันธ์ในช่วงภาวะวิกฤตที่ว่าภาครัฐควรจะมียุทธศาสตร์อย่างไร เช่น ป้องกันหรือเตรียมความพร้อมหรือฟื้นฟูบรรเทา

คุณนิกร จำนง เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในช่วงภาวะวิกฤตนี่ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะว่าเวลาในช่วงวิกฤตประชาชนเอง ระบบข่าวสารคืออยู่ในภาวะที่ตื่นตระหนก panic ซึ่งจะเป็นภาวะที่อันตราย เพราะฉะนั้นเนี่ยในภาวะวิกฤตโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขเกี่ยวกับเรื่องภัยธรรมชาติมันอยู่นอกเหนือการควบคุม ถ้าอุบัติภัยที่เกิดจากประชาชนทำอาจจะง่ายกว่า เพราะประชาชนทำประชาชนก็หยุดมันได้ คือคนทำคนก็หยุดมันได้ แต่พอสาธารณสุขมันเกิน เพราะฉะนั้นการประชาสัมพันธ์ ระบบการจัดการเรื่องภัยหรือว่าวิกฤตในลักษณะนี้ มันมี 3 ระยะ ระยะ prevent คือการป้องกันระหว่างที่เกิดภัย แล้วหลังจากเกิดภัย การ reliable ซึ่งทั้งสามส่วน การใช้ประชาสัมพันธ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งยวด ตอนแรกตอนที่ จะเกิดภัยเนี่ย ถ้าระบบการเตือนภัยทำได้โดยการสื่อสารประชาสัมพันธ์ว่าจะมี ปัญหาตรงนี้ น้ำจะท่วมนะท่วมมากท่วมน้อย เมื่อไหร่ อะไรแบบนี้ ประชาชนจะได้ เตรียมการ เพราะว่า การป้องกันเป็นการช่วยได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการหนีภัยไปก่อน คล้ายๆ ว่าเคลื่อนย้ายไป ถ้าน้ำท่วมก็ยกของขึ้นที่สูง ฉะนั้นทุกอย่างต้องแม่นยำหมดว่าจะมาเมื่อไหร่ วัน เวลา สถานที่ แล้วก็ขนาดของภัย ใช้การประชาสัมพันธ์ ล้วนๆ แล้วระหว่างที่เกิดภัยตรงนี้ การประชาสัมพันธ์ยังมากอยู่แต่จะยุ่งยากมาก เพราะเวลาที่เกิดภัย คล้ายๆ ว่าระบบการสื่อสารเช่น ทีวีเปิดไม่ได้ พอทีวีเปิดไม่ได้ ลักษณะการประชาสัมพันธ์โดย Direct จะมีความสำคัญ หรือขณะนี้มันเป็น social media social media ก็จะมีโทรศัพท์มือถือ อย่างในญี่ปุ่นเขาจะใช้โทรศัพท์มือถือ ใช้ส่ง message หรือว่าระบบการสื่อสารระหว่างเกิดภัยเนี่ย การสื่อสารจะมีปัญหา ฉะนั้นในการประชาสัมพันธ์ต้องอาศัยเครื่องมืออื่น ต้องอาศัยวิทยุ ต้องอาศัย social media ต้องอาศัยแบบส่วนที่ไม่ลิงค์กับ LAN LINE อะไรพวกนี้จะมีปัญหาเยอะ หรือแม้แต่อินเทอร์เน็ตเองอาจจะมีปัญหาได้เหมือนกัน ฉะนั้นมีความสำคัญ แต่จะมีความยุ่งยากในการจัดการเพราะหลังจากภาวะที่เกิดภัย คือในช่วงก่อนเกิดภัยมันจะ origin of power ในการสื่อไปยังประชาชน แต่พอช่วงที่หลังเกิดภัยเนี่ย มันจะกลับด้านกัน คือรัฐเองหรือผู้ที่ดูแลเรื่องนี้การประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารมันจะช่วยทำให้รัฐรู้ว่า มีปัญหาอยู่ตรงไหนอีกบ้าง กลับกัน คล้ายๆ เหมือนกับว่า image out เหมือน

- inside out outside in อะไรพวกนี้ โดย outside in ก็คือจากข้างนอกบอกว่าจะ เกิดภัยอะไรอย่างโน่น อย่างนี้ ส่งไปยังผู้ที่อาจจะได้รับผลคือประชาชน แล้วระหว่าง เกิดภัยก็เป็นการmanageพอหลังภัยไปบ๊ีบเนี่ย ก็จะเป็นการ Relief ซึ่งการ Relief ตรงนี้เนี่ย ตัวการประชาประชาสัมพันธ์จะทำให้รัฐรู้ ตรงนี้เป็น inside out จากผู้ที่ รับผิดชอบต่อภัย เพราะฉะนั้นก็เลยมีความสัมพันธ์ทั้งสามมิติ เพราะฉะนั้นต้อง control ให้ดี
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วภาคประชาชนก็จะมีบทบาทมาช่วยในเรื่องของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ใน เรื่องตอนที่ท่านบอกไหมคะว่าในภาวะหลังจาก.....
- คุณนิกร จำนง เขาก็มีคลื่น คล้ายๆ ว่าเริ่มตั้งแต่แบบว่า mouth to mouth เหมือนกับว่าเป็นการ บอกต่อปากต่อคำ แล้วก็การส่งข่าวสารกันในชุมชนเองในลักษณะเป็น short cut อาจจะต้องใช้วิธีที่ manual หรือว่าในระบบองค์กรรวมก็อาจจะมียุทธศาสตร์ สื่อสาร สัมผัสเล่นช่วยได้เยอะ ฉะนั้นตรงนี้เป็นภาวะของประชาชน คล้ายๆว่า เหมือนกับ volunteer เข้าไปช่วย เพราะฉะนั้นภาคประชาชนจะมีความสำคัญมาก เมื่อกี้เราพูด ถึง media แล้วก็รวมถึงไอที ระบบของการที่สื่อสารที่ว่า รวมถึงไปปลิวก็ดี การ กระจายเสียงโดยรัฐ มันเป็น two way communication ก่อนเกิดภัยใช้ outside in เข้ามาช่วย in ก็คือประชาชน แล้วพอระหว่างเกิดภัยก็ Direct ระหว่างกันต่อกัน ระหว่างนั้นก็จะเป็น inside out แล้วเมื่อกี้ที่ว่าภาคประชาชน เป็น volunteer
- ผู้สัมภาษณ์ ถ้าองค์กรรัฐอาจจะยังไม่ค่อยมีช่องทางนักในการให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม หรือเปล่าคะ
- คุณนิกร จำนง ก็ไม่ค่อยจะมี เพราะรัฐก็กำลังสาละวันอยู่กับการช่วย แต่ว่าในตรงนี้รัฐเอง เน้นในเชิง การเมือง มันเป็นการประชาสัมพันธ์ ไม่ใช่เรื่องการเรื่องภัย แต่อาจหนักไปที่การ ประชาสัมพันธ์ เพื่อ image ของรัฐ เขาก็เลยอาจจะต้องดูแล ตรงนี้มันมีมุมมองการ ดูแลวิทย์ คล้ายๆ ว่า วิทย์ภาคประชาชน เข้ามาดูแล เพราะเกรงว่าจะเกิด Negative image เขาอาจจะให้ความรู้เหมือนกับว่าสนับสนุนอยู่ค่อนข้างมาก เพราะอาศัยตรง นี้เป็นกระบอกเสียงให้เขาอีกที แต่ว่าอาจจะไม่ใช่เป้าหมาย ถ้าเป็นผู้บริหารหรือ ภาครัฐที่มีจิตใจก็ถือว่าดีไป แต่ at least ไม่ว่าใครก็จะยอมตรงนี้ หาประโยชน์ตรงนี้ ได้ยังไงก็คือว่าเขาจะหวังแต่ image ของเขาจะได้ดูดีอะไรก็ว่าไป แต่ไม่ว่าจะยังไง ตรงนี้ก็เวิร์ค ไม่ว่าคุณจะจริงใจหรือไม่จริงใจ It doesn't matter มันก็จับหนูได้ ทั้งนั้นแหละ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วองค์กรหรือผู้ที่ควรเป็นผู้สื่อสารกับประชาชนกรุงเทพมหานคร

- คุณนิกร จำนง ถ้าพูดถึงกรุงเทพมหานครก็มันต้องใช้สามมิติ สามมิติก็คือรัฐบาลกลางเองก็มีความจำเป็น เพราะว่าตรงนั้นมันเป็นการรับผิดชอบ เพราะกรุงเทพเป็นเมืองใหญ่ เวลาเกิดภัยหรือเกิดวิกฤตของกรุงเทพมาปั๊บ ส่วนใหญ่ท้องถิ่นจะดูแลไม่ได้ ได้ระดับหนึ่งเท่านั้นเอง เพราะว่าถ้าไม่จั้นมันก็ไม่มีความวิกฤตก่อนแล้วแล้วส่วนมากเนี่ย เนื่องจากเป็นเมืองที่ว่าถ้าเป็นอุบัติเหตุก็เกิดในกทม.ตรงเนี่ยมันอาจจะง่าย เช่นเคยเกิดกรณีที่เกิดที่ใกล้กรุงเทพชานเมืองที่มีคลังน้ำมัน คือกทม.เอง ตรงเนี่ยมันเป็น Negative ทางการเมือง คล้ายๆ ว่ากลัวว่าจะมีปัญหา กลัวน้ำจะท่วมก็จะปกปิด ฉะนั้นเวลาพูดไปคล้ายๆว่าผู้บริหารกทม.จะมีอีกฝ่าย อีกฝ่ายที่เป็นฝ่ายตรงข้ามอยู่เสมอ การเมืองจะมีฝ่ายตรงข้าม ฝ่ายนี้จะไม่ค่อยเชื่อ มันก็เลยต้องอาศัยสิ่งที่อยู่เหนือ เหนือไป พอพูดไปสมมติรัฐมนตรีมหาดไทยพูด หรือนายกพูด หรือใครพูดเนี่ย จะได้รับความเชื่อถือมากกว่าผู้ว่าพูด เพราะผู้ว่าพูดเนี่ยอีกฝ่ายก็จะไม่เชื่อ แล้วมันจะทำให้เกิดปัญหาได้ ฉะนั้นมันต้องมีทุกมิติ แต่ว่าไม่ใช่ว่าเจ้าของพื้นที่จะไม่พูดเลยไม่ได้ เพราะการรู้จักพื้นที่เนี่ยมันรู้เจ้าของพื้นที่ไม่ได้ แต่ความเชื่อถือเนี่ยไม่สู้หน่วยงานที่เหนือกว่าไม่ได้ แล้วก็ในภาคเอกชนเอง แม้ว่าหน่วยงานที่เหนือกว่าก็ยังเป็นภาครัฐบาล ประชาชนเองเขาเลือกที่จะเชื่อ คนจากสื่ออื่น สื่อจากประชาชนด้วยกัน จากสื่อที่เป็นกลางอะไรแบบนี้ หรือสื่อของช่อง 11 เขาจะเชื่อช่อง 3 มากกว่า อาจจะเชื่อสรยุทธ เพราะฉะนั้นเราจะเห็นได้ว่าคนคุมสื่อแบบสรยุทธอาจจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ว่ากทม.เพราะว่าเหมือนว่าทำงานในเชิงสื่อ ไม่มี agenda ของส่วนตัว คำตอบก็คือเหนือกว่าหน่วยงานข้างนอก แต่ทั้งหมดเนี่ยคือทุกมิติ เอาทุกมิติ ปัญหาตรงนี้ก็จะต้องสอดคล้องกัน ถ้าขัดกันมันจะทำให้เรื่องสับสนอลหม่านมาก
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วกลไกการสื่อสารจากภาครัฐสู่ประชาชนคือควรจะเป็นลักษณะรวมการเฉพาะกิจ คือ รวมหน่วยงาน...
- คุณนิกร จำนง สมมติถ้าหนักๆ ก็ใช้รวมการเฉพาะกิจ มันจะได้เป็นทางเดียว ไม่จั้นมันจะแฉลบซ้ายขวา หน้า หลัง เพราะตรงนี้เวลามันเป็นนัยสำคัญแข่งกับความสูญเสีย มันต้องแม่นยำ แล้วก็เชื่อถือได้ reliable มันไม่ใช่แค่ให้ความเห็น มันต้องfactอย่างเดียวเลย ก็เป็นองค์รวม รวมการเฉพาะกิจก็จะเวิร์คกว่า
- ผู้สัมภาษณ์ รวมไปแล้วก็ขึ้นตรงกับรัฐบาล
- คุณนิกร จำนง คือเขาต้องรับผิดชอบเองอะ สิ่งที่เขาพูดไป แต่ว่าตรงนี้หมายความว่า มันจะได้เร็ว สอดคล้อง ต่อเนื่อง แล้วก็เร็ว ไม่ใช่มารอเวลาว่าจะสัมภาษณ์ แล้วจะถึงคลื่นนี้เมื่อเวลานี้ พอถึงรวมการเฉพาะกิจมันจะต้องตัดเป็นเวลา critical time แล้วมันพ่นลง

- ไปในปัญหาเลย ในเวลาเดียวกัน แล้วมันก็คลุมทั่ว ภาวะฉุกเฉินโดยอำนาจรัฐมีอำนาจที่จะควบคุมสื่อทั้งหมด
- ผู้สัมภาษณ์ เมื่อก็พูดถึงเรื่องช่องทางไปบ้างแล้ว ท่านคิดว่าช่องทางไหนที่เหมาะสมกับคนกรุงเทพฯ ในช่วงเกิดภาวะวิกฤต
- คุณนิกร จำนง มันอาจจะคล้ายๆ ว่ามีสูงสุดกับต่ำสุดเลย หมายถึงว่าสูงสุดกับลึกสุด สูงสุดก็คือเน้นแหละที่พูดไปเมื่อก็ การรวมการเฉพาะกิจ cover ที่เดียวคลุมทุกมิติ อีกอันโดยละเอียดก็คือมือถือ social media SMS มันจะถึงตัว แล้วก็ในกรณีที่น่าท่วม ทีวี เปิดไม่ได้เราจะใช้อะไร ก็ต้องใช้มือถือ ส่วนมือถือเองมันก็มีปัญหาเรื่องคลื่นอยู่บ้าง
- ผู้สัมภาษณ์ ตอนปี 54 ท่านทำงานประสานงานกรุงเทพมหานครกับกรมชลประทานใช้ไหมคะ ตอนนั้นเขาเรียกว่าตำแหน่งอะไรคะ
- คุณนิกร จำนง ก็เป็นแค่ผู้ประสานงานระหว่าง กทม. กับ ชลประทานไปคุยมีท่านบรรหารอยู่ด้วย คือให้ได้ข้อมูลตรงกันแล้วก็ไปจัดการปัญหา ตรงนั้นอะมันมีปัญหาความขัดแย้งค่อนข้างมากระหว่างรัฐบาลเพราะว่าในกรณีนี้เห็นชัด เพราะว่ารัฐบาลกลางที่เป็นขณะนั้นมันคนละพรรคกับกทม. ฉะนั้นเวลาพูดไปมันจะขัดแย้งกันเยอะ แล้วก็ก็มีปัญหากัน ผลก็ตกอยู่กับประชาชน ไม่ดี ก็เลยต้องตั้งเป็นผู้ประสานงาน มันต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด
- ผู้สัมภาษณ์ ตำแหน่งปัจจุบันตอนนี้คือรองหัวหน้าพรรคชาติไทยพัฒนา หรือที่ปรึกษาหัวหน้าพรรค
- คุณนิกร จำนง เป็นกรรมการที่ปรึกษา หรือที่ปรึกษาหัวหน้าพรรคนั่นแหละ พรรคชาติไทยพัฒนา แล้วก็ผู้อำนวยการพรรคชาติไทยพัฒนา

4) หน่วยงานอื่น ๆ

ถอดเทปสัมภาษณ์ ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา

ปัจจุบัน : ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (gistda)

วันที่ 23 ธ.ค. 58 เวลา 18.00 น.

ผู้สัมภาษณ์ ในทัศนคติของท่าน ดร. การประชาสัมพันธ์ของรัฐในช่วงภาวะวิกฤตควรมีหน้าที่หรือบทบาทอย่างไรบ้างคะ

- ดร.อานนท์ มั่นคงเป็นเรื่องของนโยบายของรัฐว่าจะจัดการในภาวะวิกฤตนั้นอย่างไร ฉะนั้นหน่วยงานของรัฐก็ต้องสื่อสารในลักษณะที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ นโยบายของรัฐในเรื่องของการจัดการในภาวะวิกฤตมันไม่ได้หลายอย่าง ปิดบังข้อมูลก็ได้ ไม่ต้องให้สังคมรับรู้ก็ได้ จะให้เดินไป 2 3 4 5 ก็ได้ หรือจะเป็นลักษณะแบบเปิดคือให้ทุกคน ให้ข้อมูลเปิดกว้าง แล้วให้ไปตัดสินใจกันที่ปลายทาง ผมมองว่ามันอยู่ที่นโยบาย แต่ที่สำคัญเลยก็คือว่าถ้าเมื่อรัฐมีนโยบายที่จะจัดการอย่างไรในช่องทางในการสื่อสารอย่างไรมันก็ต้องมีความสอดคล้องกัน
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วนโยบายหรือกลไกของภาครัฐจะสื่อสารสู่ประชาชน ควรจะมาจากหน่วยงานที่จัดการกับปัญหาวิกฤตนั้น หรือมาจากหน่วยงานอิสระ หรือเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาใหม่หรือรวมการเฉพาะกิจ
- ดร.อานนท์ ไม่ใช่เลยครับ เพราะว่าการกำหนดนโยบาย มันต้องเป็นนโยบายในลักษณะรวมศูนย์
- ในภาวะวิกฤตเนี่ย คือ นโยบายมันจะต้องออกมา แต่ว่าแนวปฏิบัติเนี่ยมันต้องแบบกระจายทำหรืออะไร เพราะฉะนั้นทุกอย่างเนี่ยมันต้องกำหนด มีทิศทางการทำงานให้ชัดเจน พอเวลาเจอภาวะวิกฤตแบบไหน เราจะจัดการกับสถานการณ์อย่างไร ภาวะวิกฤตมีได้หลายแบบ ภาวะสงคราม ภาวะอุทกภัย ภาวะภัยธรรมชาติ ในเรื่องภาวะวิกฤตทางความคิดมีตั้งเยอะแยะไข่ม่มะ เพราะฉะนั้นในภาวะวิกฤตในแต่ละเรื่องเนี่ยมันต้องมีนโยบายด้านการสื่อสารที่ชัดแล้วหน่วยปฏิบัติคือต้องทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เพราะฉะนั้นมันก็มีทั้งเรื่องง่ายและเรื่องยาก บางอย่างก็สามารถทำได้ง่ายๆ วิธีการที่ง่ายที่สุด ที่ฟังแล้วดูดี โรแมนติกก็คือว่าให้แทรกความรู้ไปและให้ประชาชน ให้ชุมชนไปดำเนินการที่ปลายทาง พูดแบบนี้ก็คือว่าการรับผิดชอบก็จะไปอยู่ที่ปลายทางมากขึ้น แต่ในทางปฏิบัติมันคือจะไม่จริงขนาดนั้น เราจะได้หรือ หรือมันเป็นเพียงการผลักดันภาระจากภาครัฐไปสู่ปลายทางทุกอย่างมันต้องมีการวิเคราะห์ทั้งหมดครับ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วไม่ทราบว่าจะอย่างไรวิกฤตน้ำท่วมปี 2554 เท่าที่ประสบการณ์ที่ท่านเคยสัมผัสมา มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์อะไร อย่างไรบ้างคะ
- ดร.อานนท์ คือการประชาสัมพันธ์ตรงนี้ ส่วนหนึ่งในภาพรวมผมอาจจะเห็นไม่ชัด ผมมีบทบาทเฉพาะในเรื่องของการให้ข้อมูลตามสถานการณ์ ผมมีหน้าที่ในส่วนเดียวเท่านั้นเอง นั่นคือการมองสถานการณ์ ให้ภาพในภาพรวมตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในเวลา

- ผู้สัมภาษณ์ ตอนนั้นหน่วยงานก็คือ กยน. ปะคะ
- ดร.อานนท์ ไม่ใช่ อันนั้นมันเกิดขึ้นทีหลัง
- ผู้สัมภาษณ์ ตอนนั้นท่านอยู่หน่วยงานอะไรคะ
- ดร.อานนท์ อยู่ที่ GISTDA เนี่ยแหละครับ
- ผู้สัมภาษณ์ ตอนปี 54 ใช่ไหมคะ
- ดร.อานนท์ ครับ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วท่านคิดว่าผู้ที่สื่อสารกับประชาชนคน กทม. คนหลักๆ ควรเป็นใครคะ
- ดร.อานนท์ มันอยู่ที่ว่าภาวะวิกฤตมันคืออะไร หน่วยงานที่จะสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมาย มันขึ้นอยู่กับรูปแบบของสถานการณ์ ถ้าเผื่อภัยพิบัติอย่างหนึ่งเนี่ยมันก็อาจต้องใช้อีกหน่วยนึง เพราะว่าอย่างที่ผมบอกอะว่าผมให้ความสำคัญกับว่ากลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ของการสื่อสารคืออันไหน แล้วค่อยมาคิดว่าเราจะสื่อสารไปถึงใคร ผมมองว่าในเรื่องของการสื่อสารในภาวะวิกฤตเนี่ย กลุ่มเป้าหมายเป็นเพียงปลายทาง เพราะภาวะวิกฤตเราไม่สามารถที่จะมีทางเลือกให้มากนัก ทุกอย่างขึ้นอยู่กับความเร็ว กับความแม่นยำต้องไม่ใช่เป็นเรื่องของประชาธิปไตยที่ต้องไปดู ใครถูกใครผิด วิเคราะห์ความถูกต้องตามจริยธรรมอะไรต่างๆ มากนัก เพราะว่าภาวะวิกฤตเราเอาทุกคนให้ได้มากที่สุด เอาตัวรอดให้ได้มากที่สุด
- ผู้สัมภาษณ์ ข้อมูลควรจะเป็นแบบแล้วแต่ภาวะไปใช่ไหมคะ เป็นการป้องกันหรือเฝ้าระวัง
- ดร.อานนท์ คือมันต้องมีแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานให้ชัดเจนในแต่ละภาวะ ซึ่งถามว่าตอนนี้มีไหม ไม่มีนะ ผมอยากให้ประเทศไทยเรามี เป็นความเห็นผมตรงที่ว่าเราจะต้องมีแผนที่ชัดเจน แล้วแต่ละหน่วยงานเนี่ยจะต้องมีกลไก มีความรับรู้ รับทราบ ในเรื่องนี่ซึ่งอันนี้เป็นเรื่องที่ยากกว่าการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพราะในปัจจุบันเนี่ยการทำงานแบบ top down ในภาวะวิกฤตในประเทศไทยของเราเนี่ยยังไม่ค่อยได้มีเกิดขึ้น เพราะสิ่งที่เกิดหรือที่เขาเรียกกันว่าภาวะวิกฤตของประเทศไทยมันไม่ได้วิกฤตจริง แม้แต่ปี 54 มันก็ไม่ได้เรียกว่าวิกฤต เมื่อเทียบกับหลายๆ ประเทศ เวียดนาม ฟิลิปปินส์ จีน เราเคยมีวิกฤตก็ตอนสึนามิ อันนั้นเราเรียกว่าวิกฤต แต่น้ำท่วมปี 54 เนี่ย ยังมองไม่ถึงขั้นวิกฤต มันรุนแรง ปัญหามันใหญ่กินพื้นที่กว้างมาก มีคนเข้ามาเกี่ยวข้องเป็น 10 ล้านคน แต่เวลานั้นมันยังมีเวลา มีทรัพยากรส่วนเกินที่สามารถเอามาใช้บริหารจัดการได้ นั่นเป็นที่มามันถึงมีการเถียงกันไง ถ้าเผื่อถ้ามันวิกฤตจริงเราจะไม่มีความที่ท่านจะมาเถียงกัน มันจะต้องมีคนคิดอย่างนั้น คิดอย่างนี้ คนโน้นบอกว่าจะอย่างนี้ไม่ดีบ้างละ トラบใดก็ตามที่มันยังมีประเด็นแบบนี้เกิดขึ้น ผมถือว่ามันยังไม่

วิกฤต แต่ถ้ามีภาวะวิกฤตประเทศไทยจะทำได้ไหม มันต้องมีการปรับวิธีการทำงาน เยอะ เพราะเราไม่ค่อยเกิดภาวะวิกฤต หน่วยงานก็เลยมักเอาวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน เอาแต่ละแนวคิดของแต่ละหน่วยงานมาเป็นตัวตั้ง มันก็เลยทำให้เรื่อง เกิดขึ้น เพราะการสื่อสารไม่ใช่เรื่องที่จะมีในหน่วยงานเดียว มันถึงต้องมีการทำงาน หลายหน่วย แต่ไม่จำเป็นต้องเยอะนะ แต่ว่าจะรวมศูนย์อยู่ที่หน่วยงานเดียวเนี่ยคือ สิ่งที่เขาพยายามทำ คือเป็นเรื่องของศูนย์เตือนภัย มีอะไรเกิดขึ้นมา แต่พอไปในทาง ปฏิบัติจริงๆ แล้ว ก็ยังไม่สามารถทำกันเป็นเต็มเม็ดเต็มหน่วย แต่หลักการเนี่ยมันก็ ค่อนข้างไปในแนวทางนั้นนะ คือเราก็พิสูจน์กันไป แต่พอไปถึงเวลาเราไปทำงาน จริงๆ ก็ทำได้แค่เตือน ผมไม่สื่อสารในเรื่องอื่น อะไรอย่างเนี่ย ซึ่งใครจะสื่อสารใน เรื่องอื่นล่ะ หันซีไป มองหน้ากันไป มองหน้ากันมา ก็ไม่มีใครชัดเจนก็เลยเกิดการใคร อยากรจะทำอะไรก็ทำหวังดี หวังทำอะไรบ้างก็ไม่รู้

ผู้สัมภาษณ์
ดร.อานนท์

แล้วคิดว่าช่องทางสื่อสารไหนที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับคนกรุงเทพมหานคร
ช่องทางเนี่ยต้องดูว่าภาวะวิกฤตแต่ละอันเนี่ย มันจะเหลือช่องทางอะไรได้บ้าง ภาวะ วิกฤตในบางเรื่องเนี่ยช่องทางสื่อสาร มีทางเครือข่ายพวกสาย พวกไลน์ Lan Line ทั้งหลายเนี่ย ในภาวะวิกฤตบางอย่างแม้การสื่อสารผ่านอากาศก็เป็นไปไม่ได้ เพราะฉะนั้นช่องทางในการสื่อสารเนี่ย ก็มีหลายช่องทาง ก็ต้องมี ก็ต้องใช้ทุกอัน แม้แต่ใช้คนนำสารใช้โทรโข่ง ใช้อะไรก็จำเป็นอยู่เหมือนกันนะครับ บางเรื่องเนี่ยที่ ยังเป็นโบราณๆ เนี่ย แต่บางครั้ง ในบางภาวะก็จำเป็นตรงนี้ สมมติว่าเกิดเหตุ ไฟฟ้าไม่มีอย่างเนี่ย หลากๆ อย่างมันก็จะมีความขึ้นมา เกิดขึ้นมาเยอะแยะไปหมด เพราะฉะนั้นเราต้องมีหลายช่องทาง แล้วก็ผมมองว่าแม้แต่ใน กทม.เนี่ยก็ต้องใช้ ช่องทางเหล่านี้ต้องมีการเตรียมการ จะไปบอกว่าผมจะใช้แต่เครือข่ายผ่าน Network ที่เป็น Technology Network คือหมายถึงอินเทอร์เน็ตทั้งหลายก็ตาม เนี่ย อันนี้ความเสี่ยงสูงมากนะ ไฟฟ้าดับบ้าง gateway หรือว่าตัว Hub ตัวศูนย์กลาง บางอย่างพวก Line พวกชุมสายอะไรต่างๆ มันได้หมด เพราะฉะนั้นไอที่ถามว่าไม่ใช่ พวก Radio พวก SSB พวก CD ต่างๆ พวกวิทยุ เครื่องวิทยุมันก็มีข้อจำกัดในตัวของมันเองอะไรต่างๆ เพราะฉะนั้นเราถึงต้องมีหลาย Choice แล้วเราบอกว่าใช้ สื่อสารมวลชนผ่านคลื่นโทรทัศน์ microwave อะไรต่างๆ receiver มันก็ต้องใช้ ไฟฟ้า มันก็อยู่ได้ในระยะหนึ่ง มันก็ต้องมีหลายๆ ทาง

ผู้สัมภาษณ์

ท่านคิดว่าภาคประชาชนควรมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

- ดร.อานนท์ คือการที่เราพูดถึงภาคประชาชนเนี่ยคือคนทุกๆ ไปที่ไม่ได้มีการะับผิดชอบด้านการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตใช่ไหม
- ผู้สัมภาษณ์ ใช่ค่ะ ทัวไปเลย
- ดร.อานนท์ ทัวไปเนี่ยมันเป็นเรื่องของ การเรียนรู้ทำความเข้าใจ เพราะว่าถ้าเผื่อไม่สามารถจะเรียนรู้ทำความเข้าใจได้สื่อสารไปมันก็ไร้ค่า เราบอกเขาต้องทำอย่างนี้ ทำอย่างนั้น เขาไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเขาอยู่ในพื้นที่นี้เนี่ย เขาได้รับสัญญาณให้ทำอย่างนี้ๆ สมมติว่าเขาให้ทำ 1 2 3 ก็ต้องรู้เลยว่า 1. เนี่ยก็ต้องไปแต่กรุปออกเป็นอะไรๆ 2. เนี่ยอะไร เพราะว่าเราไม่สามารถที่จะทำการสื่อสารแบบที่ custom ไม่ใช่จำเพาะ ไอ้เรื่องลงเป็นเป็นรายบุคคลเนี่ยเลิกพูดเลย แม้แต่รายครัวเรือน รายหมู่บ้านเนี่ยมัน ก็ยังทำไม่ได้เลย เราไม่สามารถมีแบบ นั้นได้ เพราะฉะนั้นมันจะต้องจัดกลุ่มให้ดี แล้วเราก็ต้องรู้ว่าเราอยู่ในกลุ่มไหน เพราะบ้านติดกันนะ มันก็ไม่ได้หมายความว่า ต้องสื่อสารแบบเดียวกันนะ แล้วปฏิบัติแบบเดียวกันได้ บ้านที่มีคนแก่กับไม่มีคนแก่ บ้านที่มีเงื่อนไขแบบอื่นๆ อีกเยอะแยะ เพราะฉะนั้นตรงเนี่ยมันเหมือนการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อให้เรา รู้ว่าพอถึงเวลาที่มีสื่อสารในภาวะวิกฤตมาแล้วเนี่ย สามารถที่จะแยกชั้นได้ อันนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ
- ผู้สัมภาษณ์ ช่องทางที่จะให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในภาวะวิกฤตก็ยังมีน้อยอยู่ใช่ไหมคะ
- ดร.อานนท์ ผมมองว่าภาคประชาชนทัวไปเนี่ยในภาวะวิกฤต การมามีส่วนร่วม ผมว่าอย่าพูดว่า ส่วนร่วมเลย ภาคประชาชนแต่ละคนเนี่ยเอาตัวให้รอดก่อน แล้วก็การมามีส่วนร่วม มาก หวังดีอะไรต่างๆ เนี่ย มาสร้างความอุ่นใจเนี่ย คือผมมองว่าหลักตรงนั้นต้องให้ ความสุข แต่คือทุกคนเนี่ยต้องพยายามเอาตัวเองให้พ้นขีดอันตรายให้ได้ก่อน แล้ว หลังจากนั้นแล้ว มันอาจจะมีการประชาชนบางกลุ่มที่ผ่านการให้ความรู้ มีหาร ฝึกฝนล่วงหน้ามาก่อน กลุ่มนี้จะทำหน้าที่ในลักษณะของตัวเชื่อมได้ในระดับหนึ่ง แต่ ถ้าเผื่อไม่มีการ organize ไปก่อน ปล่อยให้ทำไปโดยเจตนาที่เราเคยหลายๆทีนะ เพราะว่ามันสร้างความสับสนมาก แล้วก็คนกลุ่มนี้เนี่ยเป็นภาวะลำบากใจของการ บริหารงานในภาวะฉุกเฉิน ในภาวะวิกฤตพอสมควรเลยเพราะเราว่ารู้ว่าเขาเจตนาดี ไปทำอะไรมันก็เสียใจกัน มันก็เลยเปลี่ยนทำให้กลายเป็นศัตรูกันไปด้วยความไม่ เข้าใจกัน มันก็ลำบากใจ

2. ภาควิชาการ นักวิชาการด้านสื่อสาร

ถอดเทปสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์กิติมา สุรสุนธิ

ปัจจุบัน : อาจารย์ประจำ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 12 พ.ค. 59 เวลา 8.00 น.

ผู้สัมภาษณ์ การสื่อสารในภาวะวิกฤตรัฐควรจะมีบทบาทอย่างไรบ้าง

อาจารย์กิติมา จริงๆ แล้วรัฐในฐานะที่ต้องดูแลอยู่แล้ว คือที่จะแบ่งออกเป็น 3-4 บทบาท แล้วกัน อันแรกก็คือ รัฐควรจะต้องมอนิเตอร์เหตุการณ์อยู่แล้วว่าจะต้องตรวจสอบ สืบว่าอะไรยังไง เกิดเหตุการณ์ตรงไหนมัน crisis ตรงไหน มันพอจะนั่นได้อะไรประมาณนี้ คือว่ารัฐต้องมอนิเตอร์เหตุการณ์แบบนี้ เขาเรียกว่าภัยพิบัติอะไรต่างๆ ที่มันจะเกิดขึ้นอะ ในพื้นที่ต่างๆ อันที่ 2 ก็คือ น่าจะเป็นบทบาทการเป็นศูนย์ข้อมูล เป็นแบบ information center ให้กับหน่วยงานทุกหน่วยงาน หรือว่าในส่วนของทั้งหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง กับประชาชน เพราะฉะนั้นรัฐควรต้องเป็นศูนย์ข้อมูล ในการที่จะรวบรวมข้อมูลจากแหล่งสารต่างๆ จากหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเวลาที่คนอยากรู้ข้อมูล จะได้สามารถมาดึงข้อมูลได้เลย ไม่ใช่ว่าจะต้องลงไป ในหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งบางทีอาจจะติดต่อยาก เพราะว่ารัฐมีศักยภาพที่จะต้องสร้างศูนย์ข้อมูลที่จะทำให้คนในทุกๆ กลุ่มสามารถติดต่อสื่อสารได้อยู่แล้ว อันที่ 3 เนี่ย คือ น่าจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน เนื่องจากว่าเวลาที่เกิดวิกฤตอะไร หรือภัยพิบัติอะไรก็แล้วแต่ มันไม่ใช่มีหน่วยงานเดียวที่จะเกี่ยวข้อง เพราะฉะนั้นมันจะมีหลายหน่วยงานที่เข้ามาดูแลเกี่ยวข้อง อย่างเช่น กรณีน้ำท่วมมันก็จะมีการชลประทาน กรมอุตุฯ อะไรพวกนี้ คือทำงานกันแบบหลายหน่วยงาน หรือแม้แต่คนที่ทำงานช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์ ก็คือเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไปหมด เพราะฉะนั้นทั้งในท้องถิ่น ทั้งในส่วนกลาง รัฐก็ควรจะเป็นผู้ประสานงานให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้ โดยที่ตัวเองอาจจะต้องสร้าง network อะไรที่มันจะสามารถเชื่อมต่อกกลางสู่บน จากบนสู่ล่าง อะไรก็แล้วที่เขาเรียกว่าเป็นเครือข่าย อาจจะมี 360 องศา อะไรแบบนี้ ที่จะสามารถดำเนินการได้ เพราะฉะนั้นการเป็นผู้ประสานงานก็มีบทบาทสำคัญ อันที่ 4 คือเป็นคนที่เป็นผู้ช่วยตัดสินใจ บางทีในบางกรณี อย่างเช่น กรณีน้ำท่วม ส่วนใหญ่แล้วบางพื้นที่ตัวเองก็ 모르หรอก คือคนแต่ละคนที่ประสบปัญหาอยู่ก็ ไม่รู้ว่าตัวเองจะต้องทำยังไง เพราะฉะนั้นบางทีเขาก็จะรออะนะ พื้นที่นี้พอพบได้ เขตพื้นที่นี้ยังสีแดง สีเหลือง สีส้ม สีอะไรก็แล้วแต่ อาจจะมีแบบว่าที่จัดจำแนกเป็น

โชนๆ อาจจะแบบว่าพื้นที่นี้เป็นสีแดงแล้ว อพยพได้นะ อาจจะมีการกำหนดเรื่อง ของ signal เรื่องของ sign ที่แบบว่าใช้เกี่ยวกับการสื่อสารกับชุมชนกับท้องถิ่นกับ พื้นที่ เพราะฉะนั้นรัฐเป็นคนรู้ข้อมูลทุกอย่างดี จำเป็นจะต้องช่วย decision ช่วยใน การตัดสินใจ บางทีพอเกิดภัยพิบัติอะไรต่างๆ ประชาชนจะไม่รู้เลยว่าตัวเองจะต้อง ทำอะไร ฉะนั้นบางทีจะต้องมีคนชี้แนะอยู่แล้ว อันนี้ก็เป็บบทบาทหน้าที่ 4 อย่างที่รัฐ ควรจะทำ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งวิกฤตที่จะมีประมาณ 4 ขั้นตอน เรื่องป้องกัน เรื่องการเตือนภัย หรือบรรเทาพื้นที่ฟูอะไรอย่างนี้ค่ะ ในแต่ละขั้นรัฐควรจะมีรูปแบบ ยังไงค่ะ

อาจารย์กิติมา คือจริงๆ แล้วเวลาที่เราก่อนแบบเรื่องของการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารในแต่ละ ช่วง ในเวลาที่เกิดวิกฤต ในช่วงภาวะอะไรก็แล้วแต่มันจะไม่เหมือนกันอะ ข้อมูล ข่าวสารก็ไม่เหมือนกัน สื่อช่องทางก็ไม่เหมือนกัน อะไรประมาณนี้ เพราะว่าเวลาที่ ก่อนที่ภัยพิบัติมันจะเกิด คือแบบว่าก่อนเกิดเราก็จะต้องให้ข้อมูลอีกแบบหนึ่ง ว่า ก่อนเกิดเราควรจะต้องเตรียมอย่างไร ถ้ามันเกิดขึ้น อย่างเช่นกรณีน้ำท่วม ถ้าน้ำ ท่วมเราควรจะทำอย่างไร อันนี้คือก่อนที่มันจะเกิดเหตุการณ์ ที่นี้ message มันก็จะเป็นชุดหนึ่ง ที่นี้สื่อตอนก่อนที่มันจะเกิดเหตุการณ์สื่อมันอาจจะยังใช้ได้ดีอยู่ ไม่ว่าจะเป็สื่อมวลชน สื่ออะไรก็แล้วแต่ คือที่จริงอะก่อนที่มันจะเกิดเหตุการณ์เรา ถือว่าจริงๆ แล้วมันเป็นเรื่องของการป้องกันนะจริงๆ เราควรจะทำให้ความสำคัญเป็น อันดับต้นๆ เลย เหมือนกับคนรักษาโรค คือป้องกัน ถ้าป้องกันได้ดี ได้มีประสิทธิผล เรื่องของการแก้มันก็จะน้อยลง เพราะฉะนั้นในช่วงก่อนเนี่ยก็ควรจะให้ข้อมูลรอบ ด้านกับประชาชน กับหน่วยงานที่เขาดูแลว่าจะทำยังไง จะประสานงานยังไง เพราะฉะนั้นก็คือทั้ง สื่อ social ทั้งสื่อท้องถิ่น ทั้งสื่อมวลชน ก็ต้องร่วมมือกันและ เพื่อจะให้ข้อมูลข่าวสารตรงนี้

ที่นี้พอแบบว่าเผชิญปัญหาข้อมูลก็จะอีกชุดหนึ่งและ เพราะว่าเวลาเผชิญ ปัญหาเนี่ย มันก็คือเป็นเรื่องของเขาเรียกว่า survive เป็นการเอาชีวิตรอด ถ้าเกิดว่า อยู่ตรงนั้นแผ่นดินมันไหว มันจะถล่ม น้ำมันท่วมมาถึงหน้าอก หน้าแข้ง อะไรก็ แล้วแต่ จะเอาชีวิตตัวเองรอดยังไง จะปลอดภัยยังไง ต้องมีข้อมูลอีกชุดหนึ่งและ ว่า จะมีศูนย์อะไร ตรงไหนที่จะช่วยพาเขา หรือวิธีการที่เขาจะเผชิญหน้ากับภาวะตรงนี้ จะต้องทำยังไง อย่างเช่นจะต้องตัดไฟก่อนไหม เตียวไฟดูคนนะ อะไรอย่างนี้ หรือ จะต้องทำอะไร ไอ้เรื่องของคนที่อยู่ตอนนี้ พอน้ำท่วมมุนันมานะ แมงป่องอะไร

พวกนี้มันจะมานะ โรคภัยไข้เจ็บอะไรก็จะเกิด เพราะฉะนั้นการเอาชีวิตรอด ป้องกัน ไอ้สิ่งเหล่านี้ยังไง เวลาจะกินจะหาอาหาร แต่ก่อนนี้อาจจะเดินออกไปได้ แต่ตอนนี้ มันเดินไม่ได้ การคมนาคมมันใช้ไม่ได้ ก็ต้องบอกว่าเขาควรจะทำไง หรือจะมีใครมา ช่วยเหลือเขาอย่างไร นี่ก็เหมือนกับเป็นการ survive ชีวิตตัวเอง ในช่วงที่ภาวะวิกฤต มันเกิด

ทีนี้พอหลังภาวะวิกฤตมันเกิด ก็อาจจะแบบว่าพอสักระยะหนึ่งเมื่อวิกฤต มันเกิดแล้ว มันก็จะเป็นเรื่องของการเยียวยาและ เป็นเรื่องของการช่วยเหลือ ในการ ที่จะแบบว่าทำยังไงให้เขาจะสามารถดำรงอยู่ได้ ดำรงชีวิตอยู่ได้ หรือว่าจะทำให้การ เปลี่ยนทางไปในทางที่ดีขึ้นไปกับชีวิตเขาอย่างไร ก็อาจจะต้องรู้ว่าศูนย์ที่เขาจะขอความช่วยเหลือจากตรงนี้ หรือว่าจากหน่วยงานของรัฐไหนที่จะช่วยเยียวยาในเรื่องของ ความเสียหาย ทรัพย์สิน เงินทอง ชีวิต อะไรก็แล้วแต่ ใครจะเป็นเจ้าภาพบ้าง ดูแล เขาบ้าง หรือว่าวิธีการดูแลจะดูแลเขาอย่างไร หรือว่าวิธีการเข้าหาความช่วยเหลือเนี่ย เขาจะเข้าหาได้ยังไง ด้วยช่องทางไหน ก็คือต้องให้ information พวกนี้ แล้ว ต่อจากนั้นเนี่ยก็ต้องอาจจะ พอหลังจากที่เขาได้ประสบการณ์แล้ว ไม่ใช่ว่าพอครั้ง หนึ่งจบแล้วก็เสร็จ ไม่ใช่ มันก็ต้องให้ความรู้และ เพราะเขาเพิ่งเจอประสบการณ์มา ใหม่ๆ เพราะฉะนั้นเรื่องของประสบการณ์เนี่ยคือคนเราก็เรียนรู้จาก 1. คือ ประสบการณ์ตรง 2. ประสบการณ์โดยอ้อม ในประสบการณ์ตรงคือเขาได้รับรู้และ จากตรงนี้ รัฐอาจจะต้องสร้างแบบคล้ายๆ Knowledge ขึ้นมาชุดหนึ่งรีเพล่า เพื่อที่จะใช้ในการแบบว่าให้ความรู้ อบรม หรืออะไรก็แล้วแต่ให้ข้อมูลในช่วงที่แบบ ว่าเขายังอยู่ในช่วงภาวะที่อาจจะกลับคืนสู่ที่เดิมแล้ว บางคนก็โอเครอดไปครั้งนึง ก็ โอเคทิ้งมันไป ก็ไม่ใช่ ควรที่จะ เขาเรียกว่าหยิบฉวยโอกาสที่จะให้ความรู้กับคน ใน การสร้างชุดความรู้ขึ้น ก็คงจะประมาณนี้

ผู้สัมภาษณ์
อาจารย์กิติมา

การสื่อสารจากรัฐสู่ประชาชน ควรจะต้องจัดตั้งเป็นหน่วยงานรวมการเฉพาะกิจใหม่ ก็น่าจะนะ เนื่องจากว่าของเราเองหน่วยงานที่มันจะมีความเข้มแข็งมากพออย่างไม่ ค่อยมีอะ คือมันมีลักษณะว่าอันนี้ก็เชี่ยวชาญด้านนี้ อันนี้ก็เชี่ยวชาญด้านนี้ แต่สรุป แล้วก็คือยังไม่มีใคร ที่จะเป็นคน intergrade เข้าด้วยกันได้ แล้วก็สื่อสารกับ คนได้โดยเบ็ดเสร็จ โดยเด็ดขาดประมาณนี้ เพราะฉะนั้นก็คงจะหลีกเลี่ยงไปพ้นหรือก อาจจะต้องเป็นองค์กรขึ้นมา มีคณะกรรมการเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วม ทำงานพิจารณา ก็คงจะต้องเป็นการสร้างหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแล โดยที่รัฐจะต้อง มอบหมายให้ใครคนใดคนหนึ่งเป็นเจ้าภาพในการจัดการเรื่องนี้

- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคนที่ควรจะเป็นผู้สื่อสารกับคน กทม.ควรเป็นใครคะ
- อาจารย์กิติมา คือในพื้นที่แต่ละพื้นที่สภาพการสื่อสารมันก็แตกต่างกันไป ที่นี้ใน กทม. เนี่ย จริงๆ แล้วเราก็เข้าถึงสื่อได้เยอะกว่าพื้นที่ในชนบทหรือว่าห่างไกลอยู่แล้ว แล้วก็คนใน กทม.เอง ก็เป็นคนที่มีความรู้รอบรู้อย่างเนี่ย จริงๆ แล้วถ้าถามว่าคนที่ จะสื่อสารกับคนในกทม. จริงๆ มันก็ควรจะเป็นเจ้าของพื้นที่ อาจจะต้องเป็นผู้ว่า กทม. ที่อาจจะต้องดูแล แต่ที่นี้ถ้าเราตั้งเป็นศูนย์ข้อมูลแล้วคือเราอาจจะแบ่งกันว่า ใครเป็น header ของด้านไหนๆ หรือ center รวมควรจะเป็นใคร ความจริงมันก็คือ วิธีการจัดการอะนะ ภัยพิบัติถ้ามันเป็นระดับมหภาคจริงๆ one world one voice อะไอย่างเนี่ย คือมันควรจะมีที่เดียวที่ให้ข้อมูล เพื่อที่จะไม่ให้ข้อมูลมันขัดแย้งกัน แต่ถ้านั้นเนี่ยก็คือผู้ว่ากทม.เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอิสระตรงนั้น แล้วก็คงจะต้อง มอบหมาย มอบเวลาคนที่จะต้องสื่อสารคนในพื้นที่ของ you ว่าเออ รับผิดชอบไป ก็ คงจะต้องเป็นคนที่มีบทบาทอะไอย่างนี้ ที่ต้องเป็นคนในพื้นที่ รู้สภาพพื้นที่ รู้ะไร อย่างนี้
- ผู้สัมภาษณ์ ระหว่างที่เผชิญกับภาวะวิกฤต จริงๆ แล้วสิ่งที่ควรก็คือสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง ตามความเป็นจริง แต่ก็คือว่าต้องค่อยๆ พูดด้วยใจใหม่ค่ะ ไม่ให้ตกใจ
- อาจารย์กิติมา มันก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เหมือนกัน เพราะฉะนั้นเราจะบอกว่ามันจริงหรือมันไม่มี โมเดลอะไรที่มันเบ็ดเสร็จเด็ดขาดโดยสิ้นเชิง เอาอย่างนี้และกัน เรื่องของการสื่อสาร มันเกี่ยวข้องกับบริบทเยอะมาก พี่มองว่ามันขึ้นอยู่กับขณะนั้น เพราะฉะนั้นคนที่ จะทำการสื่อสารต้องคิดวิเคราะห์สถานการณ์ค่อนข้างเก่ง วิเคราะห์เรื่องการให้ข้อมูล รูปแบบ วิธีการ เพราะฉะนั้นมันควรจะแบบถ้าเราบอกว่าค่อยๆ มันก็คงจะแบบบาง ที่ไม่ได้อะ ไม่ใช่ pattern ที่แบบถูกต้องเสมอไป ให้ข้อมูลที่ถูกต้องอะใช่ แล้วมันก็ ต้องมีวิธีการให้ข้อมูลอีก แล้วเราก็จะบทเรียนมาอยู่เรื่อยๆ แหละ วิธีการสื่อสารบาง ที่ให้ข้อมูลตรงไปตรงมามากเกินไป มันก็ไม่เกิดผลดีนะ สร้างความตื่นตระหนกให้ เกิดขึ้นก็ได้อะไอย่างเนี่ย แต่ถ้าเป็นเรื่องราวของการอพยพ ที่ไม่สร้างความตื่นตระหนก ก็ต้องวิเคราะห์ว่าเหตุการณ์ตรงนั้น มันตื่นตระหนกไม่ได้ อันนี้จะทำให้มัน จะมัน calm down ลงยังไง ต้องบอกเขาแหละว่าภัยมันมาและ แต่ว่าวิธีการที่จะ นั้นอะมันจะออกไปยังไงมันถึงจะ...เหมือนกันไฟไหม้ในโรงหนังอะ ก็คงต้องบอก คนอะว่ายังไง ไฟมันไหม้แล้ว อะไอย่างเนี่ย ก็ต้องบอกว่ามันเกิดแล้ว แต่ว่าวิธีการที่ จะบอกอะ บอกไปยังไง คงจะเป็นแบบนี้มากกว่า อาจจะแบบว่าค่อยๆ ให้ทีละชุดๆ เพื่ออะไร บางทีมันก็อาจจะให้ผลที่แบบว่าสถานการณ์นั้นมันรอได้อะ รอได้ก็ให้ทีละ

ชุด ก็โอเค เพื่อที่จะให้เขาปรับตัวไปเรื่อยๆ ในแต่ละขณะ แต่ถ้าสมมติว่าเหตุการณ์ ในตอนนี้มันต้องแบบ มันอยู่ในภาวะที่จะต้องบอกอะ ก็ต้องบอกหมด ถ้าบอกไม่หมดมันบางทีเราก็มองปัญหาเหมือนกัน บอกไม่หมด บอกเอาไว้ครั้งหนึ่ง คนก็ ประสบปัญหา ท้ายที่สุดก็ถูกต่อว่า คนก็จะบอกว่า ทำไมไม่บอกให้หมด คนก็ ตัดสินใจผิดเพราะว่าเวลามันอยู่ในภาวะวิกฤตอะ เรื่องของการตัดสินใจมันเป็นเรื่อง ที่สำคัญมากๆ ในคนทุกระดับ ทั้งระดับคนข้างบน ทั้งระดับคนที่เผชิญปัญหา เขาก็ ต้องแบบ เฮ้ยฉันต้องถูกตัดสินใจอย่างถูกต้อง แต่ว่าการตัดสินใจก็ต้องอยู่บนข้อมูลที่ ถูกต้อง ข้อมูลที่รวดเร็ว จะให้เขาอย่างไรแบบเนี้ย

ผู้สัมภาษณ์

แล้วช่องทางที่เหมาะสมกับคน กทม.ควรเป็นช่องทางไหนดีคะ

อาจารย์กิติมา

จริงๆ คนกทม.ช่องทางเยอะมากนะ ปัจจุบันก็คือ social media อะไรอย่างเนี้ย แต่ ว่า social media มันก็มีจุดอ่อนของมันถูกไหม คือบางทีเรื่องการตรวจสอบเรื่อง การคัดกรองมันก็ทำได้ยาก เพราะฉะนั้นมันก็ยังคงต้องเป็นสื่อหลักอะ สื่อมวลชน หลัก นักข่าวก็ต้องแบบว่าเป็นคนให้ข้อมูล เพื่อที่จะ cross check ให้กับ social media ทั้งหลายที่แบบเราอาจจะตรวจสอบมันไม่ได้ ก็ยังเป็นแบบนี้

ผู้สัมภาษณ์

ภาคประชาชนในการจัดการกับภาวะวิกฤต ควรจะเป็นบทบาทอย่างไร จะแบ่งเป็น 2 ด้านคะ คือด้านการจัดการวิกฤต และด้านการสื่อสารในชุมชนและการสื่อสารกับรัฐ

อาจารย์กิติมา

ด้านการจัดการ ถ้าพูดการจัดการก็เริ่มจาก planning เลยใช้ใหม่ อย่างส่วนที่เป็น โมเดลที่พูดกันหลายๆ เลยก็คือแถบปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีนี้ท่วมหมดเลย มีปาก เกร็ดที่เดียวที่ไม่ท่วม แล้วก็มีคนที่เขาศึกษานะว่าทำไมถึงเป็นแบบนี้ ก็พบว่าจริงๆ แล้วเขาเอาคนทุกส่วนเข้ามามีส่วนร่วมหมดเลย ตั้งแต่วางแผนว่าตอนนี้สภาวะมันเป็นยังไง ก็เอาคนในพื้นที่ คนในชุมชน ส่งตัวแทนเข้ามา มาพูดคุยกัน ประชุมว่า จะต้องยังไง เพื่อที่ว่าจะได้ไม่เกิดความขัดแย้งว่าไอนี้กัน ไอนี้ไปทะเลาะ อะไร ประมาณนี้ เพราะฉะนั้นเรื่องของการจัด เรื่อง planning เรื่องการมอบหมายทุกคน ให้จัดการ ให้ทำหน้าที่อะไรแบบนี้ มันก็เรื่องบริหารจัดการนะ เรื่องการ set คน เรื่องของการปฏิบัติงานว่าจะวางยังไงอะไรแบบนี้ เราใช้หลักเรื่องของการมีส่วนร่วม เข้ามาอยู่แล้ว ในเรื่องของการทำงาน ในแง่ของการบริหาร เพราะถ้าคนมีเป้าหมาย เดียวกัน มีจุดมุ่งหมาย รู้ว่าจะสู้ ต้องสู้แบบไหน มีกลยุทธ์อะไรเราก็ทำตามนั้นได้ เพราะฉะนั้นคนก็ต้องเข้ามามีส่วนในทุกๆ ขั้นตอนของการบริหารจัดการ แต่แน่นอน ว่าต้องมีผู้นำอยู่แล้ว ต้องเป็นผู้นำที่มีความเก่ง แล้วก็มีความสามารถทั้งทักษะเชิง การสื่อสาร ทักษะเชิงบริหาร จะต้องมีความรู้ด้วยละ คนในพื้นที่ต้องศรัทธาอะไร

อย่างนี้ อันนี้ก็เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ เรื่องการประสานงาน เรื่องโน่นนี่ไป และอีกส่วนหนึ่งคือเรื่องการสื่อสาร คือเราพบเลยว่าเวลาที่เกิดวิกฤตมากๆ วิธีการสื่อสารที่ดีที่สุดก็คือเรื่องของ Group กับ interpersonal มันยังคงทิ้งไม่ได้ การสื่อสารในชุมชน ถ้าสมมติว่าวิทยุชุมชนมันยังอยู่ เราก็ใช้สื่อชุมชน สื่อท้องถิ่นเนี่ยเข้ามาเป็นตัวสื่อสาร มันก็จะมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าไฟดับ วิทยุอาจจะใช้ได้ โทรศัพท์อาจจะใช้ยากและ เพราะฉะนั้นก็คงจะต้องเป็นสื่อที่เข้าถึงคนจำนวนเยอะๆ มีข้อจำกัดในเชิงการสื่อสารน้อยที่สุด แต่ในเรื่องการสร้างขวัญกำลังใจในชุมชน อันนี้สื่อท้องถิ่นในชุมชนเขาจะทำได้ดีกว่าสื่อที่มันห่างๆ จากตัวเขา เช่น คนในชุมชนช่วยเหลือกันเอง ในการประสานงานกันของคนในชุมชนเอง สื่อสารกันเอง คนนี้ไปบอกต่อกับคนนั้นอะไรอย่างนี้ มันก็จะเป็นเรื่องที่น่าจะเวิร์คกว่าอื่นๆ

ผู้สัมภาษณ์

แล้วถ้าเป็นภาคประชาชนกับรัฐล่ะคะ

อาจารย์กิติมา

กรุงเทพมหานครถือได้ว่าเป็นแหล่งของข้อมูลข่าวสาร เหมือนกับเรียกว่าเป็น Citizen Reporter คือคนในพื้นที่เองก็ต้อง voice ออกไป หาช่องทางที่จะ voice ขึ้นไปให้ภาครัฐได้รับรู้ อย่างพวก อบต. อบจ. หรือพวกที่อยู่ในจังหวัดในส่วนงานของราชการ ก็คือจะต้องส่งขึ้นไปว่าในพื้นที่ประสบปัญหาอะไรยังไง ในตอนนี้มีอะไร คือตอนนี้เราทุกข์ยากเกี่ยวกับอะไรบ้าง หรืออะไรประมาณนี้ หรือถ้าท่านจะช่วยเหลือเรา จะช่วยอะไร คือต้องบอก need ขึ้นไป คือต้องสื่อสารขึ้นไป เราจะต้องบอกสภาพการณ์ว่าในปัจจุบันมันเกิดอะไรขึ้น มีปัญหาอะไรบ้าง เพื่อที่เขาจะได้รู้สภาพที่แท้จริง แล้วทางข้างบนเขาจะได้แก้ไขปัญหามาอย่างถูกต้อง

ผู้สัมภาษณ์

จากลักษณะการปกครองของ กทม.คือหน่วยงานรัฐควรจะมีการจัดสรรบทบาทเรื่องด้านการจัดการแล้วก็เรื่องด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างที่ท่านอาจารย์ได้บอกไปว่าควรจะเป็นการรวมการ แล้วเรื่องของหน่วยงานของรัฐคือจะมีความคลุมเครือของเรื่องบทบาทหน้าที่กันว่าใครจะเป็นคนประชาสัมพันธ์กันให้ประชาชนได้รับทราบคะ คือตอนนี้มันจะมี 3 หน่วยงานหลัก ที่ค่อนข้างจะโยนกันนิดหนึ่งก็คือจะมีสำนักงานการระบายน้ำ แล้วก็ตัวกรุงเทพมหานคร แล้วก็ตัวกรมประชาสัมพันธ์อะคะ โดยกรุงเทพมหานครจะบอกสำนักงานการระบายน้ำต้องเป็นคนบอกคน ส่วนสำนักงานการระบายน้ำก็บอกว่าจะต้องเป็นงานของกรมประชาสัมพันธ์ ส่วนกรมประชาสัมพันธ์บอกว่าไม่ใช่งานของตัวเอง แบบนี้อาจารย์คิดเห็นอย่างไรคะ

อาจารย์กิติมา

แบบนี้เขาเรียกว่าไม่มีการพูดคุยกันและไม่มีความชัดเจน ถ้าสมมติว่าจะทำงานในระดับขนาดนี้ มันก็ต้องคุยกันแล้วก็ต้องมอบหมายว่าใครควรจะเป็นเจ้าภาพ ทีนี้ถ้า

เรามองตามความเป็นจริงอะ เวลาที่เราสื่อสารเรื่องของการสื่อสารที่สำคัญคือ เราต้องหาคนที่มีความรู้ มีทั้งความเชี่ยวชาญ เพราะฉะนั้นเวลาที่มันเป็นเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานร่วมกันแล้วต้องหาคนตรงนี้ออกมาให้ได้อ่า เขาจะไม่ได้เป็นตัวแทนของอะไร คือคนคนเนี่ยจะต้องเป็นคนที่เป็นแบบว่า เราถูกเลือกสรร คัดสรรขึ้นมา แล้วก็ควรจะมีความรู้ทั้ง 2 ส่วน คือมีความรู้ทั้งตรงนี้และทักษะของการสื่อสาร เพราะฉะนั้นมันจะมอบหมายให้กรมประชาสัมพันธ์จะถูกต้องใหม่ คือมองในอีกแง่มุมหนึ่งก็อาจจะถูกต้องว่าบทบาทหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์ก็คือทำหน้าที่ในการสื่อสาร เป็นเครื่องมือจากรัฐสู่ประชาชนอยู่แล้ว แล้วตัวเองก็ทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ ตัวเองก็น่าจะมีความเชี่ยวชาญในเชิงการให้ข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการสื่อสารให้เกิดประสพผลสำเร็จ แต่ว่ากรมประชาสัมพันธ์เองก็อาจจะบอกว่า เออฉันก็มีแต่ข้อมูล ฉันก็แค่พูดตามข้อมูลนะ แต่ถ้าอะไรที่ลึกซึ้งฉันจะอธิบายไม่ได้เลย อะไรประมาณนี้ เพราะฉันไม่มีความเชี่ยวชาญตรงนี้ ทีนี้แบบว่าจริงๆ ในต่างประเทศ ถ้าพูดถึง crisis เขามีเทรนนิ่ง นะ เทรนนิ่งคือตัวผู้สื่อสาร ในแต่ละเรื่องก็คือแบบจะต้องมีความรู้ทั้งสองส่วนนะจริงๆ แล้วมันอาจจะไม่ใช่ สำนักการระบายน้ำเขาอาจจะไม่มีความรู้ความเข้าใจตรงนี้แล้วเขาจะยังไง ไม่มีคนอื่นหรือ คือทุกคนอะทำงานในแต่ละส่วน ในสังคมนี้ คือทุกคนจะต้องเทรน 2 ส่วน ก็คือความชำนาญเฉพาะ specialist ของตัวเอง กับในเรื่องการสื่อสารจริงๆ ถึงได้บอกว่าทำไมการสื่อสารมันถึงสำคัญจำเป็นในโลกปัจจุบัน เพราะเวลาคุณมีความรู้แต่ไม่สามารถถ่ายทอดได้มันก็เป็นปัญหาอยู่ดี ไม่รู้สิที่ตัดสินใจไม่ถูกนะ แต่ถ้าคุณเป็นแบบอิสระรวมขึ้นมาแล้ว คุณต้อง training คนอะในแต่ละส่วนที่จะพูด ในการให้ข้อมูลข่าวสารตรงนี้ให้ได้

- ผู้สัมภาษณ์ ในการที่หนูจะไปสัมภาษณ์ประชาชนจาก 4 พื้นที่ที่แบ่งเป็นกลุ่มเขตน้ำท่วมเยอะน้อยจะเลือกคนสัมภาษณ์ยังไงดีคะ
- อาจารย์กิติมา หนูอยากได้ในเชิงแนวคิดของคนระดับล่างหรือเอาคนที่ไม่ปรุงแต่ง สภาพฉันยังงั้น
- ฉันก็ยังงั้น เลยจริงๆ แล้วถ้าแบ่งเป็นพื้นที่ หนูแบ่งเป็นอะไรนะ
- ผู้สัมภาษณ์ แบ่งเป็นกลุ่มเขตตามน้ำท่วมเยอะน้อยคะ
- อาจารย์กิติมา อันไหนน้ำท่วมเยอะน้อย หนูรู้อยู่แล้วใช่ไหม
- ผู้สัมภาษณ์ แต่ที่นี้พอเข้าไปในชุมชนไม่รู้จะถามใคร
- อาจารย์กิติมา ถามพวกที่ออกช่วยเหลืออะ ชุมชนอะ อันนั้นอะรู้ดีที่ที่สุด
- ผู้สัมภาษณ์ เป็นพวกประธานชุมชน

- อาจารย์กิติมา เออออ บริหารพวกนี้บางทีก็ไม่ค่อยรู้นะ แต่พี่ว่านะถ้าจะป้องกันไม่ให้ผิดพลาดอะ 2 ส่วน น่าจะโอเค ทั้งคนที่แบบว่าบริหารจัดการในท้องที่ แล้วก็คนที่ลงไปช่วยเหลือประชาชน พวก อส.หรืออะไรพวกเนี่ย พวกเนี่ยจะรู้ตรงไหนมันเป็นยังไง เพราะพวกนี้เขาจะเร็วนะ เขาจะรู้ข้อมูลเยอะด้วย แล้วเขาจะปฏิบัติจริง เขาจะรู้ว่าเขาจะเจอปัญหาอะไร บางทีเขากำลังปฏิบัติเขามองในพื้นที่มันเป็นแบบนี้ แต่เฮ้ยถูกสั่งการมาอีกแบบ คือจะรู้เลยว่าสื่อสารมาแบบมันมีอะไรตรงไหนที่เป็นประเด็น ปัญหาอุปสรรค
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือจะเป็นในส่วนของอาจจะไปพวกประธาน กับกรรมการชุมชน แล้วก็พวก อส. เนี่ยมาจากข้างนอกใช่ไหมคะ
- อาจารย์กิติมา ก็คือเป็น อส.ในชุมชนก็ได้ ถ้าเป็น อส. ในชุมชนก็จะยิ่งดี เขาจะรู้ เพราะว่าเขาจะถูกสั่งจากข้างบนด้วย แล้วก็ไปเจอกับชาวบ้านจริงๆ ด้วย แล้วเขาจะได้รับเรื่องบ่น หรือเรื่องร้องเรียนจากชาวบ้าน คือเขาก็จะรับรู้แหละ เพราะฉะนั้นก็จะได้ทั้งสองด้าน จากข้างบนลงมาข้างล่างเนี่ยยังไง มันมีปัญหาอะไร แล้วก็จากชาวบ้านเขาจะสะท้อนอะไรบ้าง ก็จะรู้แบบรอบด้านพอสมควร

3. ภาคสื่อมวลชน

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์ UNIVERSITY

ปัจจุบัน : ผู้อำนวยการสถาบันอิศรา

วันที่ 22 ม.ค. 59 เวลา 9.00 น.

- ผู้สัมภาษณ์ บทบาทในการสื่อสารของสื่อมวลชนในภาวะวิกฤต
- คุณประสงค์ ต้องดูสภาพการณ์ว่าตอนนี้ แม้ว่าเราจะมีสื่ออื่นๆ เยอะแยะไปหมด แต่สื่อกระแสหลักส่วนมากยังเข้าถึงอยู่ โดยเฉพาะทีวี ดังนั้นเราสามารถจัดการทั้งเนื้อหา และเวลาที่เหมาะสมเนี่ย มันก็ต้องมีบทบาทสำคัญอยู่แล้ว เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังเข้าถึงสื่อประเภทนี้อยู่ แม้กระทั่งทีวี หรือวิทยุที่อยู่ในต่างจังหวัดก็ยังมีอยู่สูงมาก ฉะนั้นการส่งข่าวสารไปยังเป้าหมายพวกนี้ก็ยังมีมีความสำคัญ เพียงแต่ว่ารัฐบาลจะต้องเลือกใช้เนื้อหา จังหวะเวลาที่เหมาะสมเท่านั้นเอง

- ผู้สัมภาษณ์ แล้วบทบาทการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของทางภาครัฐในช่วงภาวะวิกฤต ควรทำหน้าที่อย่างไรบ้าง เช่น ป้องกัน เตรียมพร้อมหรือฟื้นฟูบรรเทา
- คุณประสงค์ มันก็ต้องทุกบทบาทและครบ ก่อนเกิดวิกฤตคุณก็ต้องมีเวลาที่จะแจ้งข่าวสารเกี่ยววิกฤตให้ทราบ ก่อนเริ่มดำเนินการ แต่ที่ผ่านมาก็ยอมรับว่ากระบวนการของทางรัฐช้า เรื่องการเตือนภัยเรื่องโน่น เรื่องนี้ หรือแม้แต่เรื่องความแม่นยำเอง ซึ่งตอนนี้อาจจะดีขึ้น เรื่องความแม่นยำเรื่องสภาพอากาศ เรื่องอะไรต่างๆ เนี่ย ก่อนเกิดเหตุสึนามิจะเห็นว่ามันล้มเหลว ถึงไม่มีใครรู้เรื่องสึนามิเลย พอเกิดสึนามิทุกสิ่งจะเริ่มมีการเตือนภัย จะเห็นว่าภาครัฐก็พยายามอยู่แต่ว่าเรื่องกระบวนการ ด้วยระบบราชการต่างๆ การแจ้งการเตือนภัยต่างๆ ก็เป็นปัญหา 2.เนื้อหาต่างๆ ที่ใช้ในการเตือนภัยก็ยังเข้าใจยากอยู่ จะเห็นได้ชัดเกี่ยวกับเรื่องน้ำท่วมที่ผ่านมา คือคนที่สับสนไม่รู้ว่าจะฟังจากตรงไหนดี เพราะรัฐบาลก็มีปัญหาการเมืองเข้ามาแทรก เท่ากับว่าไม่สามารถรับมือได้ก็มีปัญหา พอรับมือได้คนก็ชะล่าใจกับปัญหา ปราบกฏว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความเชื่อถือกลับเป็นข้อมูลข่าวสารที่สถานีแต่ละแห่งหามาเอง เช่น สถานีไทยพีบีเอส ก็ได้รับความเชื่อถือสูงมากเลยทีเดียวในช่วงนั้น ในเรื่องข่าวน้ำท่วม ในเรื่องบทบาทของภาครัฐเนี่ยอาจจะไม่ได้รับความเชื่อถือด้วยใจทั้งในอดีตและภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ตรงนี้มันเป็นเรื่องสำคัญ นั่นคือก่อนเกิดเหตุ หลังเกิดเหตุก็เห็นว่าการจัดการในเรื่องการบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ คือ content มันไม่เกิดขึ้นเลย เราต้องมีการปฏิบัติด้วย เนื้อหาในการช่วยเหลือต่างๆ ก็สับสน การจัดการไม่ดี แล้วก็จะเห็นว่าสื่อมวลชนเองเนี่ยแทนที่จะทำตัวเป็นผู้กระจายข่าวเพื่อให้เกิดการกระจายทรัพยากร กระจายความช่วยเหลือให้มันทั่วถึง กลับไปเล่นบทพระเอกเอง ในนั้นเราก็ไม่รู้หรือว่า สิ่งที่จะไปแจกแจกเนี่ย พอคุณไม่ถ่ายบทคุณเป็นพระเอกแจกเนี่ย ไปถึงจริงรีเปลาไม่มีใครรู้ เพราะคุณเล่นแจกถ่ายทอดสิ่งที่คุณเป็นผู้แจก แล้วไอคนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มเป้าหมายที่เขาไปแจกของ ก็ไม่มีทางไปรับรู้เลยว่ายังลำบากอยู่ไหม ได้รับของแจกไหม เพราะคุณมุ่งที่จะไปสร้างพระเอกขึ้นหน้าจอทีวีของพวกคุณภาณุพงษ์ คือเรียกว่าทำเกินหน้าที่ ถ้าทำหน้าที่เพียงแต่ระดม แล้วก็มีการจัดการให้เป็นหน่วยงานกลาง ในการที่จะจัดการหรือมีข้อมูลข่าวสารที่พร้อมก็ดี แต่ว่าคุณไปเล่นบทพระเอกเอง ซึ่งพระเอกบางคนก็มีปัญหาหน่วยราชการที่ทำตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ตรงปัญหาที่เกิดขึ้น กลับต้องไปทำตามหน้ากล้อง เพราะต้องการฟิวร์ โฆษณาชวนเชื่อ ถ้าเกิดดาราน้ำกล้อง พิธีกรดังไปไหน ไม่ใช่จะแห่ไปตามที่พิธีกรกำหนด ไม่ใช่การจัดการตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ ในฐานะที่เป็นสื่อมวลชนได้เห็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกรุงเทพมหานครกับ
 รัฐบาลใหม่ค่ะในการสื่อสารภาวะวิกฤต

คุณประสงค์ มั่นนานมากแล้ว แต่ก็เห็นว่าขัดแย้งกันอยู่ ไม่ยอมรับอำนาจกันอยู่ เห็นมีการใช้อำนาจที่มันขัดแย้งกันอยู่ เช่น จะสั่งปิดเปิดประตูระบายน้ำจรัญละเอียดไม่ได้แล้ว ละ เห็นข่าวแล้วก็เห็นร่องรอยอยู่นะ แต่ที่จำได้ชัดคือเรื่องเปิดปิดประตูระบายน้ำเนี่ยละ คือรัฐบาลไม่สามารถที่จะบริหารจัดการน้ำทั้งระบบได้อย่างแท้จริง เพราะว่าจริงๆ มันไม่ใช่ปัญหาของกรุงเทพมหานครหรือรัฐบาลกลางหรอก มันเป็นปัญหามาตั้งแต่ส่วนงานราชการ ส่วนกลางเองก็เป็นปัญหา เพราะวาระบบของเราใช้ระบบการใช้การบริหารที่เป็นนิติบุคคลของทุกหน่วยงาน แล้วแต่ละหน่วยงานก็มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ลักษณะแบบนี้ทำให้เกิดการแข็งตัว เกิดการสร้างอาณาจักร อันนี้วัฒนธรรมซึ่งจากอะไรรู้ไหม ถ้ามองให้ชัด เนี่ยมันเป็นวัฒนธรรมที่ถูกออกแบบไว้ตั้งแต่โบราณ จะเห็นว่าทำไมหัวหน้าส่วนราชการเรียกว่าอะไร เรียกอธิบดี อธิบดีแปลว่าผู้เป็นใหญ่ การแต่งตั้งตำแหน่งสะท้อนถึงวิถีคิดและวัฒนธรรมของระบบราชการไทย เมื่อคุณใหญ่หมดใครจะไปสั่งใครละ วิธีคือต้องมีหน่วยประสานอีกที ประสานงาน ถ้าคนประสานงานไม่มีบาร์มีคุณก็ทำงานไม่ได้อีก ใช้บาร์มีมากกว่าการใช้ประสบการณ์ แต่ถ้ามันเป็นระบบก็คือ ถ้าทำจริงๆ มันต้องปรับปรุงระบบทั้งหมด คือ ระบบราชการนั้นเนี่ย อาจจะต้องเป็นถ้าเป็นแบบฝรั่งเศสก็คือรัฐบาลเท่านั้นที่เป็นนิติบุคคล คุณจะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างยังไงก็ได้ไม่ต้องออกเป็นกฎหมาย เพราะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต้องออกเป็นกฎหมายหมด ฉะนั้นปัญหามันไม่ได้ขึ้นอยู่กับกรุงเทพฯ หรือไม่กรุงเทพฯ มันขึ้นอยู่กับวิถีคิดในการบริหารจัดการของเรา ที่เราคิดว่าทุกอย่างมันต้องเป็นอาณาจักรๆ ไป กฎหมายอาจจะมีส่วนบ้าง แต่ผมว่าอยู่ที่วิถีคิด อยู่ที่วัฒนธรรม อันที่สองเนี่ย อันนี้ผมคิดว่าอันหนึ่งที่เป็นปัญหา คือเรื่องการเมืองระหว่างรัฐบาลกลางเป็นฝั่งหนึ่ง ท้องถิ่นเป็นอีกฝั่งหนึ่ง ปัญหามันอยู่ตรงนี้ อันนี้มันเป็นวัฒนธรรมซึ่งการเมือง ถ้าเป็นต่างประเทศต่างประเทศที่เรา มักจะยกตัวอย่างนะ จริงไม่จริงเราก็ไม่รู้เนาะ ถ้าเกิดวิกฤตเขาไม่มีแบ่งแยกข้างกันหรอก แต่ของเราพอเกิดวิกฤตเราก็ยังมีปัญหาซับซ้อนมากกว่า ที่จะมองว่ามันขัดแย้งกันเพราะว่าเรื่องความขัดแย้งของคนกรุง ความขัดแย้งของคนต่างจังหวัด มันคนละเรื่อง ผมว่าไม่ใช่แค่นั้น มันมีความซับซ้อนอย่างที่ผมอธิบายเป็นต้นว่าการออกแบบ ระบบราชการมันสะท้อนให้เห็นว่ารากฐานวิถีคิดของระบบราชการเราจนกระทั่งปัญหาการเมือง

- ผู้สัมภาษณ์ ประชาชนควรจะมึบทบาทในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตยังไงคะ
- คุณประสงค์ ต้องยอมรับว่าปี 2554 เนี่ย บทบาทของภาคประชาชนเนี่ย จัดโดยใช้ social media เนี่ย รวมตัวกันได้ค้อยข้างเข้มแข็ง แต่ต้องบอกว่าสังคมไทยไม่ค่อยใช้ social media ในทางที่เป็นประโยชน์มาก เป็นครั้งแรกที่เริ่มใช้มาก แต่ผมคิดว่าก็ถือว่าโอเคเริ่มต้น ดี แต่หลังจากนั้นก็ไม่มีการพัฒนาเครือข่ายพวกนี้ให้มันเกิดขึ้นในรูปแบบที่มันเกื้อกูล กันในลักษณะเดิม จบภารกิจก็กลับไปไร้สาระเหมือนเดิม แต่ถ้าเกิดว่าเราพัฒนา โครงสร้างพวกนี้ โดยมีหน่วย...(ไม่อยากจะอ้างรัฐนะ คนไทยจะบอกจะอ้างรัฐ สนับสนุน) มันมีองค์กรต่างๆ มารวมกันในลักษณะที่คล้ายๆ กับในสมัยก่อนเรามี วิทยุ walkie talkie เครือข่ายแบบนั้น ซึ่งมันก็เหมาะแล้วก็หมดสภาพไปด้วยปัญหา เทคโนโลยี มีหรือไม่มีเราไม่รู้แต่มันไม่โดดเด่น ไม่สามารถสร้างตัวนั้นให้มัน เปลี่ยนจากเรื่องภัยพิบัติ แต่จะเปลี่ยนบทบาทให้มันตามสภาพที่มันเกิดขึ้น โดย ยังคงอยู่เรื่อยๆ ผมคิดว่ามันจะประโยชน์ในการที่จะสื่อสารในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นไม่ ว่าจะเป็นเรื่องภัยพิบัติที่มันเพิ่งเปลี่ยนรูปไปหรืออื่นๆ ต่างๆ ซึ่งถ้าเราทำให้เครือข่าย พวกนี้ที่มันเกิดขึ้นในช่วงนั้นยังดำรงอยู่ได้ โดยมีองค์กรภาคเอกชนซึ่งรวมตัวกัน สนับสนุนก็จะมีประโยชน์ องค์กรพวกนี้ทุกรัฐบาล ทั้งหมดแล้ว
- ผู้สัมภาษณ์ ในฐานะสื่อมวลชนถ้ามองคุณกรุงเทพมหานคร ช่องทางการสื่อสารที่คิดว่า เหมาะสมในภาวะวิกฤติที่เหมาะสมกับคนกรุงเทพมหานครคืออะไรคะ ที่สำคัญมากที่สุด
- คุณประสงค์ ผมคิดว่าหลากหลายมากนะ มันต้องทุกรูปแบบแหละ เพราะว่าเรามีระดับของ กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันมาก คนอายุน้อยก็ใช้สื่อ social media เป็นหลัก คน อายุมากหน่อยก็ใช้สื่อทีวี วิทยุเป็นหลักเหมือนเดิม ทีวีเป็นหลักถ้าคนอายุมากหน่อย หนังสือพิมพ์เนี่ยซั้กจะหมดสภาพแล้วละ มันช้า ก็ต้องอยู่ที่เราเลือกใช้แล้วละ คุณ ต้องการสื่อถึงใครละ อาจจะใช้ทุกช่องทาง ด้วย content ที่แตกต่างกันแล้วก็ได้
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคนที่ควรจะเป็นคนพูดสื่อสารกับคนกรุงเทพมหานครเวลาเกิดภาวะวิกฤต
- คุณประสงค์ ผมว่ามันคงไม่มีสูตรสำเร็จ มันตอบยากนะ มันขึ้นอยู่กับเกิดอะไรแล้วก็สภาพมันเป็น ยังไง แน่แน่นอนว่าคนที่เป็นจากทางการ ที่รับผิดชอบเป็นทางการ คนกรุงเทพฯ มันไม่ ค่อยรู้สึกกับผู้ว่าหรือรัฐบาลกลางแตกต่างกันเท่าไร ยกเว้นในเรื่องบางเรื่อง แล้วถ้า เกิดวิกฤตปุ้บมันไม่ใช่เรื่องของคนกรุงเทพฯ ของผู้ว่าฯ กทม. ผมคิดว่ามันแล้วแต่ เรื่องอะ แบบไหนแหละ มันอยู่ที่ความรับผิดชอบของใคร เช่น ถ้าเกิดวิกฤตที่ไม่ใช่ หน้าที่ของกรุงเทพมหานครจะไปพูดได้ไง เพราะของเรายังสับสนแยกไม่ออก เรื่อง จรรยาบรรณป็นเรื่องของท้องถิ่นถูกไหม แต่จรรยากรก็เป็นเรื่องของรัฐบาลกลางรีเปลา

- ไอคนกึ่งเหมือนกัน คนสับสน ผมคิดว่าตอบยากไม่ใช่เรื่องอะไร ขึ้นอยู่กับวิกฤตนั้น เป็นเรื่องอะไร มันเกี่ยวข้องกับหน่วยงานไหน เพราะหลักทฤษฎีของการสื่อสารก็คือ คนที่รับผิดชอบที่สุดที่ควรจะต้องรู้เรื่องนี้ที่สุดถูกไหม ถ้าคุณถามผมแบบนี้ผมตอบ ลำบาก ก็คือวิกฤตเรื่องนั้นมันคือเรื่องอะไร
- ผู้สัมภาษณ์ ถ้าเป็นวิกฤตน้ำท่วมก็คือว่าต้องแล้วแต่ว่าจะเป็นการชลประทานอะไรอย่างนี้ใช่ไหม ค่ะ ก็คือแล้วแต่หน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านนั้น
- คุณประสงค์ ผมว่าคนในกรุงเทพฯ เนี่ย มีขอบเขต อำนาจคุณอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เวลาน้ำเหนือมันมาเหนือเนี่ย ถามคนกรุงเทพฯ คนกรุงเทพฯ มันจะตอบได้ชัดไหม ก็เอา ข้อมูลจากกรมชลประทานเอาพูดอีกว่าน้ำกำลังไหลลงมาจากแม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำสายโน้น สายนี้ กำลังมุ่งตรงมาที่กรุงเทพฯ เนี่ยก็ต้องกรมชลประทาน คน กรุงเทพฯ ก็มีช่วยขยายความจากปัญหานี้ เพราะว่ามันไม่ใช่หน่วยงานเดียว
- ผู้สัมภาษณ์ ต้องร่วมมือกันใช่ไหมคะ
- คุณประสงค์ ใช่ เพราะว่าเรื่องๆ เดียว คนๆ เดียวอาจจะทำไม่สำเร็จก็ได้
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือกลไกการสื่อสารจากภาครัฐสู่ประชาชน ก็คือน่าจะเป็นหน่วยงานที่ร่วมมือกันใน ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น
- คุณประสงค์ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นๆ ประเทศอื่นก็เป็นแบบนี้ละ คุณเข้าใจไหม คนๆ เดียว ไม่มีทางรู้เรื่องได้หรอก เพราะพื้นที่กว้างขวาง ความซับซ้อน ปัญหามันกว้าง มัน ซับซ้อนมากขึ้นแล้วแต่เรื่องว่าเรื่องอะไร อย่างเช่น สมมติว่าเรื่องก่อการร้าย จริงๆ เนี่ยมันก็คือวิกฤตอย่างนึงนะ ในเรื่องของภัยความมั่นคง ว่าใครจะตอบคำถามนี้ได้ ไม่ใช่เรื่องภัยธรรมชาติอย่างเดียว ความซับซ้อนเรื่องโรคซาร์ส เรื่องโรคเนี่ยก็ต้อง กระทรวงสาธารณสุข ฝ่ายสาธารณสุขของกรุงเทพ แล้วถ้าเกิดมันมีโรคอุบัติใหม่ ขึ้นมา โรคระบาดอย่างฉับพลัน ในพื้นที่ในประเทศไทยเนี่ย ก็จะมีใครละ มันก็ลำบาก ไข่มะ มันก็ต้องทุกๆ หน่วย
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วรูปแบบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของรัฐควรที่จะพูดแบบ ตรงไปตรงมา หรือว่าจะต้องมีกลยุทธ์อย่างไรคะ
- คุณประสงค์ คือว่าเนื้อหาต้องเป็นข้อเท็จจริง เนื้อหาก่อนนะ แต่จังหวะเวลาที่ปล่อยนั้นต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ ถ้าคุณพูดความจริง พูดจริงก็ต้องจริงอยู่แล้ว แต่คุณบอก พรวดเดียวเนี่ย เหมือนน้ำทะเลลึก มันต้องค่อยๆ ปล่อยก่อน ยกตัวอย่างเช่น ไข้หวัด นก รัฐบาลปิดมานานจริง สาธารณสุขคือฝ่ายโรงพยาบาลพยายามจะให้สัญญาณว่า มันมีนะ ให้ระวังนะ แต่ทางรัฐบาลกลางสาธารณสุขขณะนั้นก็คือคุณสุดารัตน์ กับ

คุณทักษิณ พยายามปิด เพราะว่าขัดแย้งกัน พอปล่อยพรตว่าเป็นจริงเนี่ย คนตกใจ ไก่ขายไม่ได้เลย ผมว่ามันต้องมีจังหวะเวลา อาจจะไม่ค่อยๆ ฟูฟุ้ง ค่อยๆ ปล่อย ประโลม พออารมณ์มันปรับได้ พอความจริงออกมา 100 % ก็จะช่วยบรรเทาได้ แต่ถ้าเกิดว่าคุณไม่มีจังหวะดี ๆ แล้วพรตขึ้นมาห้อมีอะไรจะบอกว่าคุณกำลังจากตาย มันต้องมีกระบวนการบอก แต่ไม่ได้โกหกนะ แต่ที่ผ่านมามันพยายามโกหกพอรู้ทุก คนก็ไม่เชื่อคุณเลย เพราะฉะนั้นอะไรก็เอาไม่อยู่และ แต่ว่าเป็นยังไงเนี่ยผมตอบยาก เพราะมันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ด้วย

.....

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณภาณุพงษ์ อุณหเลขกะ

ปัจจุบัน : ผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์รายการข่าว บริษัท สปริงนิวส์ คอร์ปอเรชั่น

วันที่ 18 มี.ค. 59 เวลา 13.30 น.

- ผู้สัมภาษณ์** เรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤต ภาวะวิกฤตเน้นภัยธรรมชาติ ถ้าเน้นลงไปอีกก็จะเน้นที่น้ำท่วมนะคะ ก็คือตอนนั้นพี่เอได้ดูข่าวอะไรเกี่ยวกับน้ำท่วมปะคะ
- คุณภาณุพงษ์** คือจริง ๆ แล้วเนี่ยตอนนั้น ตอนปี 54 ที่น้ำท่วมเนี่ยผมยังไม่เข้ามา แต่ว่าตอนที่ทำเรื่องต่าง ๆ แล้ว ไปเอาเรื่องเก่ามาดู เรื่องเก่ามาทำไร้งี้ ผมก็เข้าใจเรื่องอยู่ แล้วก็ทีมงานที่อยู่ด้วยกันนี่เขาก็ทำข่าวเรื่องน้ำท่วมอยู่
- ผู้สัมภาษณ์** งั้นเป็นบทบาทของสื่อมวลชนในการจัดการกับภาวะวิกฤต น่าจะมีบทบาทอะไรบ้างคะ
- คุณภาณุพงษ์** ต้องเล่าให้ฟังนิดนึงก่อนว่า จริงๆแล้วตอนน้ำท่วมปี 54 เนี่ย เราไม่ใช่เป็นนักสื่อมวลชนอย่างเดียวเราเป็นผู้ประสบภัยด้วย เพราะว่าตึกเราอยู่ตรงวิภาวดีรังสิต เนื่องกับการบินไทยอยู่ฝั่งตรงข้ามกัน ที่นี้น้ำมันท่วมวิภาวดีรังสิต เราก็กว้างออกไม่ได้วิธีการของเราคือต้องออก เราจำเป็นยังไงก็ต้องทำข่าว อยู่บนตึกเราก็ยังออกอากาศไป ยังมีการออกอากาศไปอยู่ ต้องแก้ข้อความนิดนึงตอนปี 54 เนี่ย เราได้อยู่ที่ it square น้ำยิ่งท่วมหนัก แต่ที่นี้เนี่ยตอนนั้นที่เป็นสื่อเนี่ย สปริงนิวส์ได้ทำสองเรื่องด้วยกัน เรื่องแรกก็คือว่าเราได้ไปทำข่าวเกาะติดสถานการณ์ตลอดเวลา นักข่าวลงไปน้ำครึ่งตัว เพื่ออะไรเพื่อรายงานว่าตอนนี้ น้ำถึงไหนความ สองความเดือดร้อนประชาชนเป็นยังไง นั่นคือบทบาทของสื่อมวลชน จริง ๆ ทุกสื่อน่าจะทำเหมือนกันหมดแหละ สปริงเองอยู่ตรงนั้นเป็นผู้ประสบภัยเองด้วยก็เลยลงไปใกล้เหตุการณ์ก็คงได้ทำเยอะหน่อย คงพอ ๆ พอกับคุณสรยุทธที่ทำตอนนั้น ช่อง 3

นอกจากที่เราจะนั่งเรือไปลุยน้ำครึ่งตัวทำข่าว วิ่งเข้ามาที่ออฟฟิศส่งข่าว หรือหาทางที่จะย้ายเครื่องย้ายสัญญาณอะไรกันนี้ อีกส่วนที่เราทำเรามีมูลนิธิและเราก็เอาของไปช่วยด้วยในเวลาเดียวกัน เราเป็นช่องเล็กๆไม่มีประชาสัมพันธ์อะไรให้เห็นชัดๆ แต่ว่าผมมองว่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียน มันเป็นบทเรียนอันหนึ่งของสื่อว่าสื่อมวลชนมันใช้สื่อกแต่ว่าแจ้งข่าว นึกออกไหมครับ ก็คือว่าเรามีส่วนร่วมเรามีการบรรเทาทุกข์หรือว่าเรามีความรู้สึกเดียวกันกับประชาชน เราเป็นสื่อเราก็สื่อไปให้ประชาชนเป็น mass communication เพราะฉะนั้นเนี่ยประชาชนเป็นยังไงเนี่ยเราก็รู้สึกร่วมไปด้วย พูดตรง ๆ ตั้งแต่ผู้บริหารยันนักข่าวนี้ก็แบบ ลุ้นทุกวัน ออกไปทำทุกวัน มีข่าวทุกวัน รายงานทุกวัน แล้วน้ำตานั้นที่เกิดเหตุเพราะว่าเหตุแบบนั้นมันคงไม่เกิดบ่อยนะครับ มันน่าจะถือว่าเป็นอุบัติเหตุแห่งชาติพอสมควร เราก็จำเป็นอยู่ดีที่ว่าต้องรีบรายงานว่าตรงนั้นเป็นยังไง ตรงนี้เป็นยังไงน้ำมาถึงไหนแล้ว อ้าวตอนนี้ตอนเมืองปล่อยน้ำแล้วนะ ตอนนี้น้ำถึงล้อเครื่องบินแล้วนะ อ้าวบ้านแถวนั้นๆ หมดไปครึ่งหลังแล้ว อยู่บนหลังคาก็ราย ถ้ามีคนเข้าไปช่วย เราเป็นสื่อตรงเนี่ย เราเป็นสื่อตรงนี้ อันนี้คือบทบาทที่เรามองว่า คราวสิ่งนี้ถ้ามันเกิดขึ้นมาแล้วมันเห็นได้ชัดว่าบทบาทสื่อมวลชนที่ดีควรจะทำยังไง ก็คือ สอง ข้อนั้นแหละ นอกจากเสนอข่าวแล้วจะต้องมีส่วนร่วมอยู่ในข่าว แล้วก็บรรเทาความเดือดร้อนประชาชนด้วย

ผู้สัมภาษณ์

ประเด็นต่อไป คำถามต่อไป มีความคิดเห็นยังไงต่อเรื่องของการทับซ้อนของการบริหารจัดการของรัฐบาลสมัยนั้นก็คุณยิ่งลักษณ์กับภทท. นะคะ

คุณภาณุพงษ์

อ้อ ครับ คือบ้านเราผมว่ามันขาดอยู่อย่างนะครับ ถ้าเกิดเรามีรูปแบบของทางอเมริกาหรือไร มันจะผู้อำนวยการภัยพิบัติแห่งชาติ ศูนย์รวมตรงนั้นมันคืออะไรโดยปกติธรรมดาแล้วเขาก็เดินโตเตไปไม่ได้ทำอะไรหรอกก็ไปช่วยทางนั้นช่วยทางนี้เขาอาจจะคุม head ทางของภัยอะไรของเขาอยู่ตอนปกติเนี่ย แต่เมื่อไหร่ก็ตามที่เกิดอุบัติเหตุที่เป็นเรื่องใหญ่แล้วก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนเนี่ย คนนี้เขาจำเป็นคนที่มีอำนาจสั่งการมากที่สุด ทหาร ตำรวจ ภัย หรือ หน่วยงานราชการอื่นๆ เนี่ย ต้องฟังเขาคนเดียว เพื่อที่ว่าจะเป็นการง่ายต่อการสั่งการในการแก้ปัญหา นะครับ แล้วก็ถ้าเมืองไทยเราเนี่ยมีอุบัติเหตุบ่อยนะถ้าพูดจริงๆแล้ว ประเทศเพื่อนบ้านเราเนี่ยจะเยอะกว่าอย่างพายุมาที่ มรสุมมาที่ฟิลิปปินส์ก็โดนก่อน เข้าเวียดนามแล้วก็มาไทย หรือแผ่นดินไหวเราก็ไม่ได้อยู่บนรอยเลื่อนที่ชัดๆ จะมีอุบัติเหตุที่ใหญ่ๆจะมีไม่กี่ครั้ง ที่นี้มันก็เป็นส่วนที่ทำให้คนไทยเลินเล่อคนไทยประมาทไม่ได้ทำแผนรองรับตรงนี้ไว้ก่อนเลย ซึ่งผมถามว่าการพัฒนาสังคมในปัจจุบันนี้ ในรูปแบบ

ปัจจุบันนี้ ดิจสูงก็เกิดขึ้นเยอะ ดินทรูดหรือว่าอะไรที่มันจะทำให้ธรรมชาติเริ่มเข้ามาทำร้ายเราได้มากขึ้นมันเกิดขึ้นเยอะ แล้วเราไม่รู้ว่าจะอนาคตอีก 3 ปี 5 ปี จะเป็นยังไง ไซ้ใหม่ครับ ที่นี้เนี่ยถ้ามันเป็นยังงี้ แล้วเกิดเหตุการณ์แบบเดียวกันเกิดอุบัติเหตุขึ้นมา แล้วเกิดเหตุการณ์ว่าไม่ใช่เรื่องของฉัน ฉันไม่ทำ อะไรยังงี้ หรือว่ามันเป็นอย่างที่กทมสั่งอย่างนึง ยิ่งลักษณะสั่งอย่างนึง แล้วสั่งการกันไม่ได้ ยังงี้ทำงานกันไม่เป็น ถ้าเป็นนักบอลก็เตะบอลคนละทาง มันจะไปถึงประตูได้ไหมนะครับ ก็เลยเป็นสาเหตุที่ว่า ผมมองว่าถ้าเป็นในสังคมอุดมคติจริงๆมันควรจะมีคนที่...อย่างศูนย์ภัยพิบัติแห่งชาติที่เราตั้งขึ้นมาเนี่ย ผมถามว่ามีคนฟังเขาแค่ไหนนะครับ ฟังเขาแค่ไหนเขาพูดอะไรออกมา ถึงตอนนี้เขาเป็นแค่หน่วยหนึ่งของการ information ของการสื่อสารออกมาเท่านั้นเอง ไม่มีใครฟังเขาเลย บางทีเขาเตือนอะไรมาแล้วมันไม่เกิดไปหัวเราะเยาะเขาด้วยซ้ำ ซึ่งจริงๆแล้วที่เขาเตือนมันต้องป้องกันไว้ก่อนที่จะเกิดเรื่อง ซึ่งถูกแล้วมันเป็น passive ไม่ใช่ active ก็คือต้องเตรียมไว้ก่อน ถ้ามันไม่มีอะไรก็ตีไป ถ้ามันมีอะไรขึ้นมาละ แต่เขาก็ยังไม่มีอำนาจสั่งการเขาเป็นได้แค่คนที่ป้อนข้อมูลซึ่งมันเป็นลักษณะสังคมไทยนะครับ เพราะว่าทุกคนห่วงอำนาจ

ผู้สัมภาษณ์

แล้วคุณภาณุพงษ์คิดว่าคนที่ควรจะเป็นคนที่สื่อสารกับประชาชนกรุงเทพมหานครควรเป็นใครคะหรือหน่วยงานเฉพาะแบบที่บอกเมื่อกี้

คุณภาณุพงษ์

คือยังงี้ครับ ถ้าเป็นสโคปแค่กรุงเทพมหานครมันจะมีช่องทางหลายช่องทาง แล้วสื่อหลักก็เป็นส่วนหนึ่งเพราะสามารถจะขึ้นหน้าจอได้ตลอดเวลา ตอนนี้สื่อหลักทุกทีเขาก็ตื่นตัวแล้วว่าถ้ามีอะไรก็คงไม่ไปออกละครให้โดนตำหนิเหมือน ช่อง 3 ช่อง 7 ที่โดนตำมาตลอดนะครับ เขาก็ตื่นตัวแล้ว แต่อีกอันหนึ่งถ้าเป็นสโคปแค่กรุงเทพนะครับ หรือหัวเมืองใหญ่เนี่ย ผมว่า ไลน์กับเฟซบุ๊กที่เป็นสื่อทางเลือกเป็นช่องทางที่ดีกว่าด้วยซ้ำไป ดีขึ้นกว่าเดิมเยอะ แต่ก่อนสมัยก่อนเรามีสมาคมวิทยุสมัครเล่นที่มีจะมีวิทยุกันอยู่ไม่กี่คน แล้วก็สร้างเครือข่าย แล้วก็รายงานกันไป แต่ทุกวันนี้ ทุกคนสามารถรายงานได้ด้วยตัวเอง เพราะฉะนั้นผมว่าตรงนี้จะทำยังไงให้มีศูนย์กลางหรือหน่วยงานของรัฐหรือว่าสื่อของรัฐที่สามารถจะทำตรงนี้แล้วเข้าถึงประชาชนได้หรือว่าขอความร่วมมือในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น สมมุติว่าสื่อของรัฐเองอาจจะมีความเคลือบแคลงประชาชนอาจจะไม่อยากจะเล่นเฟซบุ๊กด้วย หรือว่าไม่อยากจะอยู่ในไลน์เดี๋ยวมันมาสืบอะไร ประมาณนี้ครับผมก็ว่ามันต้องมีการสร้างพันธมิตรในโลกของโซเชียล ในโลกของไลน์ ในโลกของอะไรที่มันจะแทรกข่าว ลองนึกดู สมมุติว่ามีน้ำท่วม สมมุติว่ามีแผ่นดินไหวแล้วมันกำลัง หรือว่ากำลังมีอะไรจะเกิดขึ้นในกรุงเทพฯ ศูนย์ภัยพิบัติ

ผมสมมุติให้ศูนย์ภัยพิบัติเป็นพระเอกศูนย์ภัยพิบัติออกข่าวแล้วว่ามันต้องมีไอนี้แน่ๆ แล้วศูนย์ภัยพิบัติก็ของประสานงานไปยัง drama addict ประสานงานไปยังเจ๊ียบ เลียบด่วน เพราะเพจพวกนี้เขามีคนที่สมาชิกเนี่ย 2 ล้าน 3 ล้าน แล้วเขามี directive ตรงนี้มากถ้าเขาแชร์ตรงนี้ออกไปอีกมันจะเป็นทวิคูณ ต้องนี้มันจะเป็นว่าภาครัฐต้องหันมาช่วยตัวนิดนึง โดยการอาศัยภาคประชาชนถ้าคนที่เป็นผู้ทรงอิทธิพลในโลกโซเชียลเนี่ยเพื่อช่วยเหลือในด้านนี้ ผมว่ามันจะเป็นประโยชน์เยอะครับ

ผู้สัมภาษณ์

ค่ะ อันนี้จะเป็นบทบาทภาคประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมได้

คุณภาณุพงษ์

ใช่ครับ ในภาคประชาชน ซึ่งภาคประชาชนจะใช้ข้อมูลอยู่ภาครัฐจะต้องเข้าไปกรอง อันที่หนึ่งภาครัฐต้องเข้าไปกรองข่าว อย่างที่สองขอความร่วมมือเขา คือเขาเป็นเจ้าของภาพว่าเขาจะได้เข้ามา ถ้าเรามีตรงนี้ในมือ ภาครัฐมีตรงนี้ในมือ มันจะถ่ายทอดผ่านได้เร็วมาก

ผู้สัมภาษณ์

ค่ะ แล้วคุณภาณุพงษ์คิดว่าภาครัฐเวลาสื่อสารในภาวะวิกฤตควรจะมีรูปแบบการสื่อสารยังไงคะ รูปแบบก็คือบอกข้อเท็จจริง หรือค่อยๆบอกอะไรอย่างงี้คะ

คุณภาณุพงษ์

จริงๆถ้าจะบอกได้ผมต้องพูดไว้ก่อนว่าถ้าภาครัฐจะเป็น มันต้องแยกกันนะครับ เพราะว่าภาครัฐเนี่ยเวลาที่มีภัยพิบัติภาครัฐควรจะต้องเข้าถึงรู้ตัวก่อน ข้อสองเตรียมมาตรการแล้ว แล้วข้อสามคือในช่วงเวลาที่มันไม่ได้แบบว่า 3 วัน 5 วัน 1 เดือน คือเป็นเสี้ยววินาทีนะ โอเคกดปุ่ม panic แล้วเข้า button ทุกอย่างเตรียมพร้อมหมดแล้วออกข่าวให้ประชาชน เหมือนที่ภูเก็ตทำสีนามินะครับ พอมีหวนปุ๊บ ประชาชนวิ่งขึ้นเขายังงี้โอเค คือตีปีบพอเวลาจะตีปีบต้องเตรียมของไว้ก่อน พอเตรียมของแล้วก็ตีปีบให้เขารู้ว่าเขาจะทำยังไงต่อไปเขาจะไปไหน ไม่ใช่พอตีปีบแล้วอ้าวก็วิ่งเอาตัวรอดกันเองนะครับ จะไปไหนก็ได้ มันก็จะเกิดสังคมที่เป็น panic มันก็จะแตกตื่นจะอะไรอย่างงี้ มันจะมีปัญหาแน่ๆ ผมว่าภาครัฐจะต้องทำแบบนี้ก่อน คือเตรียมการ พอรู้ข่าว รู้ข่าวให้เร็วเตรียมการให้ไว แล้วก็ตีปีบออกไปให้มี instruction ให้มีคำแนะนำ หรือว่าข้อแนะนำที่ว่าจะปฏิบัติตัวยังไงด้วย ในเวลาเดียวกันที่จะเกิดอุบัติเหตุเนี่ยภาครัฐควรจะทำให้ความรู้ ควรจะสนับสนุนในเรื่องการให้ความรู้ก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุว่าอุบัติเหตุแต่ละอย่างรับมือยังไง ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่น เอาผู้นำชุมชนมาอบรม cpr อะไรอย่างงี้ครับ คือตรงนี้ภาครัฐจะต้องเข้ามาบทบาทเพราะมันเป็นสเกลใหญ่จนเอกชนทำไม่ทั่วถึงแน่ๆ

ผู้สัมภาษณ์ ขอซักๆอีกครั้งนะคะคนที่เป็นตัวบุคคลหรือที่เป็นตำแหน่งก็ได้นะคะที่ควรสื่อสารกับประชาชนกรุงเทพตัวหลักนี้ควรเป็นใคร

คุณภาณุพงษ์ ถ้าเอาแบบว่าความเป็นจริงนะวันนี้ จริงๆถ้าจะพูดถึงกรุงเทพเพียงอย่างเดียวก็คงเป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพราะท่านสั่งดับเพลิงได้ สั่งน้ำ สั่งไฟได้ ก็น่าจะต้องมารับตำแหน่งนอกจาก governor แล้วก็ต้องเป็นคนที่คุณแลเรื่องภัยพิบัติด้วย คือคนไทยจะมีปัญหาเดียวคือเรื่องตัวบุคคล ผมถามว่า ถ้าท่านสุขุมพันธุ์พูดออกไปวันนี้ ก็จะมีแต่คนดูถูกแกนะ พูดตรงๆ แล้วก็ไม่ใช่ถือ แกสร้างความสำเร็จได้ด้วยตัวเองไม่ได้ด้วยแหละก็ต้องยอมรับกันไม่ว่าจะฝั่งไหน ถ้ายังเป็นท่านสุขุมพันธุ์ออกมาพูดเสื้อแดงเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ก็ไม่ฟัง แล้วก็ตัวท่านเองเนี่ยพรรคพวกที่เคยเชียร์ท่านมาก็เริ่มไม่แน่ใจในตัวท่านเหมือนกัน เพราะฉะนั้นมันต้องคราวหน้าเนี่ยละที่ว่าจะต้องมีตัวแทนตัวนี้ ซึ่งถ้าผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยตำแหน่งทำไม่ได้เหมือนเคสท่านสุขุมพันธุ์ อาจจะจะต้องไปหาทางอย่างที่ผมบอกนั่นแหละ ตั้งหน่วยงานพิเศษเฉพาะที่สามารถสั่งการได้ แม้กระทั่งสั่งการรัฐบาล สั่งการผู้ว่า ซึ่งอันนี้แหละยากนะครับ ถ้าเราจะเห็นเป็นรูปธรรมก็จะมีแต่ คสช. นั่นละครับ

4. ภาคประชาชน

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณจรัส เหมือนโพธิ์ทอง IN UNIVERSITY
 ประธานชุมชน หมู่ 5 ทุ่งครุ เขตทุ่งครุ
 วันที่ 23 พ.ค. 59 เวลา 14.00 น.

ผู้สัมภาษณ์ ที่ชุมชนหมู่ 5 ทุ่งครุ ตอนปี 54 น้ำท่วมไหมคะ

คุณจรัส ไม่เข้าค่ะ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วทราบไหมคะว่าทำไมน้ำถึงไม่ท่วม

คุณจรัส อยู่ใกล้ทะเลค่ะ น้ำเลยลงเร็ว

ผู้สัมภาษณ์ ในพื้นที่ที่ไม่ท่วมมีการป้องกันอะไรไว้บ้างคะ

คุณจรัส ก็มีให้ไปลงทะเบียนไว้ ถ้าบ้านใครน้ำท่วมก็ให้ไปพักในโรงเรียน

ผู้สัมภาษณ์ คือก่อนหน้าที่น้ำจะท่วมก็มีไปลงทะเบียนไว้เผื่อน้ำท่วม แล้วมีอย่างอื่นด้วยไหมคะแบบเตรียมที่สูบน้ำ หรือเอากระสอบทรายมากัน

- คุณจำรัส ไม่มีค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ เพราะว่าเรามั่นใจว่าน้ำไม่ท่วม
- คุณจำรัส ก็ไม่มาสักทีอะค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ ในฐานะที่เป็นประธานชุมชนมีการให้ความรู้การป้องกันเหตุน้ำท่วม หรือว่าให้ชาวบ้านดูแลบ้านเรือนยังไงไหมคะ ก่อนที่น้ำจะท่วม
- คุณจำรัส ก็ให้ดูแล้ว ให้เอาของขึ้นที่สูง แล้วถ้าน้ำมาจริงๆ ก็ให้อพยพไปอยู่ที่โล่งๆ ที่โรงเรียน หรือที่วัดก็ได้ค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ ตรงนี้คือส่วนที่ทางรัฐบาลได้บอกเรามา
- คุณจำรัส ทางชุมชนจะจัดการกันเอง เพราะอยู่ใกล้วัด ใกล้โรงเรียน เพราะว่าในชุมชนอยู่ใกล้คลอง แต่น้ำไม่เคยไหลขึ้นสูงเลย ก็มั่นใจว่าไม่ท่วมแน่
- ผู้สัมภาษณ์ ตรงนั้นคลองอะไรคะ
- คุณจำรัส คลองหนองรี คลองวัดใหม่ หลากๆ คลองเลยคะ
- ผู้สัมภาษณ์ คือน้ำในคลองไม่มีระดับสูงขึ้นเลย ปกติทุกอย่าง โดยทั่วไปตอนที่เกิดวิกฤตน้ำท่วมตอนปี 54 คุณจำรัสคิดว่าคนที่ควรจะเป็นคนสื่อสารหรือพูดกับคน กทม. ให้เข้าใจสถานการณ์นี้ควรเป็นใครคะ
- คุณจำรัส ก็ไม่ทราบอะค่ะ ถ้าเขาเชิญมาก็ต้องเชิญประธานชุมชน
- ผู้สัมภาษณ์ ประธานชุมชนก็คือต้องไปรับฟังข้อมูลจากที่ประชุมเขต
- คุณจำรัส คือหนูเป็นคนในพื้นที่อะค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ คุณจำรัสอยู่ในพื้นที่ทุ่งครุเคยน้ำท่วมไหมคะ
- คุณจำรัส เคยสมัยปี 26 อะค่ะ ตอนนั้นน้ำท่วมเยอะมาก คือตอนนั้นมันเป็นพื้นที่ต่ำ ท่วมเยอะสมัยก่อนที่ทำสวนกัน
- ผู้สัมภาษณ์ ได้มีการทำประตูประบายน้ำ หรือว่ามีสิ่งก่อสร้างอะไรที่ป้องกันเราไหมคะ ในปี 54
- คุณจำรัส ไม่มีค่ะ ประตูประบายน้ำเหมือนเดิม มีลอกคลองเมื่อปี 56
- ผู้สัมภาษณ์ ปกติแล้วเราจะมีการประชุมที่เขตที่เดือนไหนไหมคะ แล้วตอนช่วงน้ำท่วมประชุมบ่อยขนาดไหนคะ
- คุณจำรัส ก็ตามปกติคะ เพราะน้ำไม่ท่วม
- ผู้สัมภาษณ์ เขาได้นั้นวิธีการปฏิบัติตัวหรือบอกข้อมูลอะไรมาไหมคะ ตอนน้ำท่วม
- คุณจำรัส ก็ถ้าเกิดมีน้ำมาก็ให้เอาแต่ของมีแค้ไปก่อน อย่างอื่นไม่ต้องเอาตัวรอดมาก่อน
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วเวลาเราสื่อสารพูดกับคนในชุมชน คือเราใช้หอกระจายเสียงหรือคะ
- คุณจำรัส ค่ะ

- ผู้สัมภาษณ์ มีช่องทางอื่นอีกไหมคะ
- คุณจำรัส ก็มีแบบการบอกต่อกันอะคะ แต่ถ้าจะให้ไวก็คิดเอาไว้แล้วว่าจะใช้จักรยานขี่คุยตามบ้านอะไรอย่างเนี่ยคะ
- ผู้สัมภาษณ์ ตอนนั้นประมาณกี่หลังคาเรือนคะ
- คุณจำรัส ประมาณ 300 หลังคาเรือนคะ
- ผู้สัมภาษณ์ หลังเกิดเหตุทาง กทม. ได้มีการจัดการหรือว่าช่วยเหลือในด้านใดบ้าง
- คุณจำรัส ไม่ได้ช่วยคะ เพราะน้ำไม่ได้ท่วม

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณสมจอง รongแก้ว

ประธานชุมชน ท่าวัง เขตพระนคร

วันที่ 26 พ.ค. 59 เวลา 15.30 น.

- ผู้สัมภาษณ์ คนในชุมชนท่าวังทราบไหมคะว่าพื้นที่เราจะเกิดน้ำท่วมหรือไม่ เพราะอะไร
- คุณสมจอง ของที่นี้มันเป็นฤดูกาลประจำปีของน้ำหลากทางภาคเหนือ ที่นี้ชุมชนนี้มันเป็นชุมชนริมแม่น้ำมาตั้งแต่สมัยโบราณ ตั้งแต่เริ่มก่อรัตนโกสินทร์มั้ง เป็นชุมชนเก่าแก่ที่อยู่กันมาตั้งแต่ปู่ย่าตายาย ในทุกๆปี ในช่วงนี้มันก็จะเกิดน้ำหลากมาจากภาคเหนือ แล้วก็ทำให้น้ำท่วมชุมชนเป็นประจำ จนเป็นเรื่องปกติ แต่ปี 54 มันก็กลายเป็นเรื่องไม่ปกติ เพราะว่าในชุมชนทำให้น้ำมันไม่ท่วมในชุมชน น้ำมันท่วมทั่วไปหมด ไม่ว่าจะเป็นท่าช้างท่าพระจันทร์ ท่ามหาราช แล้วก็ติดในพระบรมมหาราชวังน้ำท่วมหมด แต่ว่าภายในชุมชนน้ำไม่ท่วม
- ผู้สัมภาษณ์ เพราะอะไรคะ แล้วเรามีแนวทางป้องกันอย่างไร
- คุณสมจอง เพราะว่าตอนแรกเราเริ่มต้นบริหารจัดการก่อนปี 54 คือมีนโยบายของสำนักกระบายน้ำ เขามีการทำเขื่อนริมแม่น้ำเจ้าพระยา แต่ว่างบประมาณนี้มันไม่เพียงพอประมาณของชุมชน กลายเป็นงบของทางด้านท่าพระจันทร์ที่มีสนามพระอยู่ในละแวกนั้นทางชาวบ้านเขาตกลงกันไม่ได้ ทางสำนักงานระบายเลยมายื่นเรื่องให้กับชุมชนชุมชนก็ทำประชาพิจารณ์อยู่ 2 ปี กว่าจะตกลงได้ เริ่มสร้างได้กลางปี 53 มาเสร็จเอาก่อนน้ำมาตอนปี 54 พอใกล้จะน้ำท่วมมาเราก็เปลี่ยนระบบทั้งหมด คือมีเตรียมสำหรับเครื่องสูบน้ำ มีอะไรไว้เตรียมพร้อม ฉะนั้นพอน้ำหลากขึ้นมาในชุมชน เราจะรู้ว่าช่วงน้ำขึ้น น้ำลงมันจะเวลาไหน พอน้ำมันขึ้นมาเราก็ใช้เครื่องสูบน้ำ แล้วช่วงนั้นเรา

- ก็ทำควบคู่กับการทำสาธารณูปโภคด้วย ก็คือถนน ทางเท้า ก็คือถนนยังไม่ได้ทำมา ทำตอนต้นปี 56 ตอนนั้นยังไม่ได้ทำ ทำแค่เขื่อนก่อน แล้วก็เครื่องสูบน้ำ พอเราจัดการเรื่องน้ำท่วมดีแล้ว ชาวบ้านก็รู้สึกว่ามันดีไปปลั้งหนึ่งแล้ว คือมันจะเป็นประจำทุกปี เดียวนี้ก็เลยไม่มีแล้ว ไม่มีน้ำท่วมในชุมชนแล้ว
- ผู้สัมภาษณ์ เมื่อปี 54 เนื่องจากว่ามีเขื่อนและเครื่องสูบน้ำก็เลยไม่ท่วมเข้ามาในบ้านเรือน
- คุณสมจอง ใช่ ไม่ท่วม ทีนี้เราก็เลยมาจัดระบบของเราใหม่ เปลี่ยนสาธารณูปโภคและทางเดิน ทางเท้าทั้งหมด ท่อระบายน้ำ แล้วก็มาทางบ้านเรือน ปรับสภาพบ้านเรือนจากที่เป็นชุมชนแออัดที่ดูไม่ดี ทำให้ดูดีขึ้น ก็จะมีงบประมาณจากหลายๆ หน่วยงานเข้ามาสนับสนุน
- ผู้สัมภาษณ์ เรื่องของน้ำเจ้าพระยาขึ้นลงเนี่ยคะ เนื่องจากชุมชนของเราอยู่ใกล้แม่น้ำเจ้าพระยา เราใช้วิธีสังเกตหรือว่าฟังจากว่าพวกหน่วยงานที่บอกน้ำจะขึ้นจะลงเมื่อไหร่ประกอบกัน
- คุณสมจอง ใช่ ก็ต้องมีเอกสารมาประกอบกันมา สำนักระบายเขาจะให้มาทางเขต ทางเขตก็จะส่งมาที่เราอีกที ว่าเวลาน้ำขึ้นลงเวลาไหน เวลาไหน
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้ส่งมาแบบรายประจำวันหรือคะ
- คุณสมจอง ใช่ๆ ต้องมีประจำเดือนครับ ไม่ใช่ประจำวัน 30 วัน ดูว่าวันไหนน้ำจะขึ้น เวลานี้ลงอะไรแบบนี้ เราก็ต้องคอยดู
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคือเราได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วม การดูแลตัวเองเกี่ยวกับบ้านเรือนให้กับคนในชุมชนไหมคะ
- คุณสมจอง ใช่ เราต้องทำอยู่แล้วการป้องกัน หนึ่งในเรื่องของไฟฟ้า อย่างไฟฟ้าบางที่บางบ้านเนี่ยเกิดประสพการณ์น้ำมันก็ท่วม เราไม่รู้กำหนด พอถึงช่วงน้ำท่วมเราไม่รู้ว่ามีน้ำมันจะท่วมในลักษณะขึ้นสูงในระดับไหน บางทีก็ไปโดนปลั๊กไฟ เพราะฉะนั้นก่อนน้ำจะมาถึงเราก็ต้องทำการปรับสภาพบ้าน ให้ปลั๊กไฟอยู่สูงขึ้น เครื่องใช้ไฟฟ้าแล้วก็ที่พักอาศัย อย่างที่พักอาศัย เวลาที่น้ำมันท่วมพื้นเนี่ย เขานอนไม่ได้ เราก็ต้องหาองค์กรอื่นๆ เพื่อเข้ามาช่วยเหลือเพื่อทำเตียงชั่วคราวให้กับชาวบ้านได้นอนหลับ เพราะชาวบ้านที่นี้เวลาที่น้ำท่วมหนักเคยมีนโยบายให้ไปนอนในวัด หรือไปนอนตามโรงเรียนเขาไม่เอา เขาจะนอนที่บ้านเป็นห้องบ้านเขา เราก็เลยมีการปรับสภาพเป็นอย่างอื่น ให้อยู่ที่เดิม ดูแลบ้านด้วย แล้วก็ดูสิ่งของในบ้านด้วย ก็คือทำเตียงให้พ้นจากน้ำ เขาจะได้นอนได้
- ผู้สัมภาษณ์ ที่ช่วยดูแลเนี่ยได้รับความความช่วยเหลือจากทางภาครัฐอะไรบ้างไหมคะ

- คุณสมจอง ในช่วงนั้นก็จะมีกองทัพเข้ามาเยอะ มีป.พัน 1 ที่เขาเข้ามาสนับสนุนในเรื่องของกำลังพล แล้วในส่วนองทัพศุทางเขตพระนครเขาก็สนับสนุน สำหรับทำเตียงชั่วคราว
- ผู้สัมภาษณ์ ตรงนี้คือเตรียมรับมือในช่วงก่อนน้ำท่วม
- คุณสมจอง ใช่ครับ เตรียมรับมือก่อนน้ำท่วม
- ผู้สัมภาษณ์ เวลาเราสื่อสารกับคนในชุมชนเราใช้หออกระจายเสียงไหมคะ
- คุณสมจอง ใช่ครับ หออกระจายเสียง แล้วก็ทำอะไรก็แล้วแต่ ต้องได้รับมติจากชาวบ้าน ยกมืออนุมัติ ไม่อนุมัติ
- ผู้สัมภาษณ์ โดยใช้เป็นตัวแทนชาวบ้านเพื่อมาประชุมกัน
- คุณสมจอง ใช่ครับ บ้านละหนึ่งคน แต่ถ้าไม่จำเป็นก็ให้ได้สักครึ่งหนึ่ง อย่างดีก็ 80 ให้เหลืออยู่สัก 40 - 30ประชุมแล้วให้ไปต่อข้างกันอีกทีหนึ่ง หรือหลังจากเขาเลิกค้าขายบางทีก็มาสอบถามที่ทำการชุมชน
- ผู้สัมภาษณ์ ตรงนั้นประมาณกี่ครัวเรือนคะ
- คุณสมจอง ประมาณ 80 ครัวเรือนครับ อยู่ในทะเบียนราษฎร์สักประมาณ 400 กว่าคน อาศัยจริงอยู่สักประมาณ 265 คน
- ผู้สัมภาษณ์ ในระหว่างเกิดภาวะวิกฤตน้ำท่วม ใครใน กทม. ที่ควรจะเป็นผู้สื่อสารกับประชาชนในการเตรียมการรับมือ
- คุณสมจอง ผู้ว่า กทม. จะต้องเป็นผู้ดูแลทั้งหมด เป็นหลักใหญ่แล้วก็ต่อเนื่องให้กับเขตแต่ละเขต เขตแต่ละเขตก็ช่วยกันดูอีกที
- ผู้สัมภาษณ์ สำหรับเขตก็คือใช้การเชิญผู้นำชุมชน ประธานชุมชนไปประชุมกันใช่ไหมคะ
- คุณสมจอง ใช่ ครับ เขาจะมีการประชุมในทุกๆ เดือน เพราะฉะนั้นเวลาถึงวิกฤตที่น้ำจะมาเรา จะรู้ก่อนและ สมมติปีนี้ฝนตกหนัก ตรงนี้ น้ำจะเยอะ เราก็จะรู้และ
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือประชุมกัน ในช่วงก่อนน้ำท่วมอาจจะมีมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
- คุณสมจอง ใช่ ต้องประชุมกันก่อน ให้ระแวงระวัง และตัวชุมชนก็ต้องไปดูชุมชนอีกทีว่าอะไรเราต้องแบกรับ
- ผู้สัมภาษณ์ ในที่ประชุมนอกจากผู้อำนวยการเขตแล้ว มีฝ่ายไหนอีกไหมคะ
- คุณสมจอง ฝ่ายทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อม ระบายน้ำ โยธา ทุกๆ ฝ่ายจะต้องเข้าร่วมประชุม แล้วก็จะมีประธานชุมชนอยู่ในเขต อย่างเขตพระนครมีอยู่ 20 ชุมชน ก็ต้องมีตัวแทนเขตเข้ามาดู พร้อมกับเลขา พร้อมกับร่วมกันประชุมออกความคิดเห็น
- ผู้สัมภาษณ์ ในช่วงที่มีการประชุมตอนน้ำท่วม ที่ประชุมได้บอกถึงแนวทางการป้องกัน มีการสอน หรือเน้นในเรื่องใดบ้าง

- คุณสมจอง ส่วนใหญ่แล้วก็ชุมชนไหนต้องการกระสอบทรายหรืออะไรก็บอกกล่าวกันไปทีเขต แล้วที่เขตกำลังคนไม่มี ก็ต้องบอกกล่าวทหาร ป.พัน 1 มาช่วยอีกที
- ผู้สัมภาษณ์ ตอนที่เกิดน้ำท่วมข้าวสาร คำแนะนำที่ได้รับจากทางเขต สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ได้จริงหรือไม่
- คุณสมจอง ไม่รู้จะตอบยังไงนะ แต่เวลาที่ร้องขออะไรไปเขาก็ทำตามนะ สมมติว่าในชุมชนเป็น กิจวัตรตั้งแต่เราเกิดมาที่นี่ น้ำมันท่วมประจำอยู่แล้ว แล้วชุมชนของเราก็จะ เป็น ชุมชนแรกๆ ที่จะดำเนินการก่อน ในช่วงที่น้ำท่วมจะต้องมาทำสะพานไม้ซึ่งมันท่วม เกือบทั้งชุมชน ก็ต้องมาทำสะพานไม้ให้สมาชิกในชุมชนได้เดินสะดวก ส่วนใน บ้านเรือนนั้นทางเจ้าของบ้านก็ต้องเป็นคนจัดการให้มันสูงขึ้น ไม่ให้มันโดนน้ำ ไม่จะ เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออะไรก็แล้วแต่ เจ้าของบ้านก็ต้องดูแลเอง แต่ในความสะดวก ของการเดินทาง เราก็ติดต่อมาจัดการ เราก็ร้องเรียนไปก่อนว่าให้มาทำสะพานทาง เดินทางทำก่อน น้ำมันมาแล้วนะ ในชุมชนผมทำไม่เกิน 2 วันก็เสร็จแล้ว
- ผู้สัมภาษณ์ จริงๆ แล้ว องค์ความรู้เรื่องการจัดการจะอยู่ในตัวชาวบ้านอยู่แล้ว
- คุณสมจอง ใช่ เราประธานชุมชนและคณะกรรมการจะต้องรู้แผน แต่เราเป็นประธานเราต้อง ดำเนินงาน
- ผู้สัมภาษณ์ แต่เราก็ต้องตื่นตัวกว่าชุมชนอื่น เพราะว่าเราอยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยาเลย แล้ว หน่วยงานรัฐก็เข้ามาเร็วด้วยเหมือนกันเพราะว่าเราเป็นด่านแรกเลย
- คุณสมจอง ใช่เราเป็นด่านแรก เพราะเราอยู่ริมน้ำ เราต่อนั้นมันเป็นพื้นล่อใจ เขามีเขื่อนกัน หมดแล้วของเรายังไม่มี แล้วของเรามันเป็นพื้นที่ต่ำ มันก็จะทรุดลงทุกปีๆ
- ผู้สัมภาษณ์ หลังจากน้ำท่วมคลี่คลายแล้ว กทม. มีการช่วยเหลืออย่างไร เช่น การกำจัดขยะ หรือ เตือนภัยโรคระบาด
- คุณสมจอง จริงๆ แล้วส่วนใหญ่ มันต้องอยู่กับตัวผู้อยู่อาศัยด้วย ผู้อยู่อาศัยในชุมชนเราเราต้อง ดูแล แต่เรื่องกำจัดขยะเขามีของเขายู่แล้ว บางทีเขาก็จัดกิจกรรมมาสิ่งแวดล้อม กับฝ่ายรักษาเขาก็จัดกิจกรรมมาเก็บขยะ อย่างขยะสิ่งใหญ่ๆ เตียงบ้าง ที่นอน ตู้บ้าง ซึ่งมันสามารถที่เก็บไว้ได้เราก็รวมไว้เป็นกองเดียว แล้วก็เรียกมาเก็บอีกที แล้วเขาก็ มาช่วยเก็บกวาดด้วย แล้วก็อะไรที่มันอยู่ตามใต้ถุนเขาก็พยายามจะเก็บออกไปบ้าง เขาก็ช่วยนะ
- ผู้สัมภาษณ์ เขามีการประสานกับชุมชนยังไงบ้าง
- คุณสมจอง ก็มีการมาบอกว่าเดี๋ยววันโน้นวันนี้จะเข้ามานะ ถ้าเกิดชาวบ้านว่างก็มาช่วยกันด้วย แต่ถ้าชาวบ้านไม่ช่วยเขาก็ทำของเขาอยู่แล้ว

- ผู้สัมภาษณ์ ที่ชุมชนได้รับค่าชดเชยช่วยเหลือน้ำท่วมไหมคะ
- คุณสมจง เคยๆ แต่ไม่ใช่แค่ปี 54 นะ ปี 38 มันก็ท่วมหนัก เราก็ต้องดูแลชาวบ้านให้รู้ว่าบ้านไหนสมควรได้รับ ไม่ได้รับ เพราะส่วนใหญ่แล้วมันจะเกือบหมดชุมชน เหลือตรงปากทางสัก 10 กว่าหลัง นอกนั้นโดนหมดเลย ตรงบ้านก็หนัก บ้านสูงๆ เขาปุกระเบื่องไว้หลุดหมด บ้านดีดี กระเบื่องหลุด เราก็ต้องช่วยดำเนินการ
- ผู้สัมภาษณ์ คุณสมจงเองก็เป็นคนช่วยประสานระหว่าง กทม. ให้เข้ามาสู่บ้าน
- คุณสมจง ใช่ เพราะว่าเราเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องดูแลและตรวจสอบให้เขาด้วย บางที่เป็นสิ่งของก็มีนะ เป็นอาจารย์มาจากวิทยาลัยเขาก็มาช่วย อย่างบ้านริมน้ำเตียงยังทำไม่ทัน อาจารย์ก็รีบไปซื้อไม้มาให้ลูกศิษย์มานั่งตอก บางทีวิทยาลัยมาก่อนหน่วยงานรัฐ เพราะวิทยาลัยอยากจะสอนเด็กนักเรียนให้มีความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจแก่ผู้ที่ย่อยกว่า จุฬาฯ ก็เคยเข้ามานะ เข้ามามากันเยอะ

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณปิ่นทอง วงษ์สกุล

ประธานชุมชน กะตีดิน เขตธนบุรี

วันที่ 24 พ.ค. 59 เวลา 10.00 น.

- ผู้สัมภาษณ์ คือที่ชุมชนกะตีดินน้ำท่วมไหมคะ
- คุณปิ่นทอง น้ำท่วมค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคนในชุมชนทราบไหมคะว่า ที่น้ำท่วมเกิดจากสาเหตุอะไร
- คุณปิ่นทอง จริงๆ เราติดกับแม่น้ำเจ้าพระยาใช้ไหมคะ มันติดกับแม่น้ำอยู่แล้วสาเหตุใหญ่เลย
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือจะทราบอยู่แล้ว เพราะพื้นที่ติดแม่น้ำ แล้วจากประสบการณ์น้ำท่วม เรามีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้างคะ ในชุมชน
- คุณปิ่นทอง จริงๆ แล้วเราก็รวมตัวกัน มันจะมีคนที่ว่างงานอยู่กลุ่มหนึ่ง ที่อยู่ประจำที่ชุมชน เราก็จะมีการอุดหนุน หมายถึงว่าใช้กระสอบทรายเป็นที่กั้นน้ำ แล้วเราก็จะมีการวางเวรกันตลอดเวลา ถ้าตรงไหนมีรูรั่วเราก็จะไปช่วยกันอุดรูรั่ว เพื่อไม่ให้ น้ำมันเข้า เพราะตัววัดเราเองก็ต่ำ ถ้าน้ำเข้ามาวัดเราก็จะท่วมเลย แต่จากประสบการณ์เราจะรู้ว่าเราจะช่วยกันอย่างไร น้ำก็เลยไม่เคยจะเข้าวัด
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วเรื่องของการให้ความรู้กับคนในชุมชน การดูแลตัวเอง ดูแลบ้านเรือน เราได้มีการให้ความรู้ตรงนี้ยังงัยบ้าง

- คุณปิ่นทอง ส่วนใหญ่ก็จะเป็นประสบการณ์ที่เราผ่านๆ กันมา เราก็จะรู้กันเอง แล้วเราก็จะมีวิธีป้องกันถ้าน้ำขึ้น น้ำลง อะไรแบบนี้อะคะ แต่เราจะดูแลเรื่องเด็กเยอะมากกว่า กลัวอันตราย เพราะเราติดแม่น้ำ
- ผู้สัมภาษณ์ ก่อนที่จะเกิดน้ำท่วมปี 54 เราก็เคยเจอกับน้ำท่วมมาเป็นระยะๆ อยู่แล้ว
- คุณปิ่นทอง เคยโดนมาแล้วคะ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วครั้งที่ใหญ่รองลงมาจากปี 54 คือประมาณช่วงไหนคะ
- คุณปิ่นทอง น่าจะก่อนหน้านั้น มันจะมีรูปภาพเก่าๆ ที่เราเห็นกัน ก็คือต้องพายเรือเข้าวัด ถึงขนาดนั้นเลย
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้นานมากริยังคะ
- คุณปิ่นทอง นานมากแล้วเหมือนกันคะ
- ผู้สัมภาษณ์ แต่คือชาวบ้านมีประสบการณ์กันมาอยู่แล้ว แต่ถ้าเรามีอะไรเพิ่มเติมเกี่ยวกับให้ดูแลเด็กเป็นพิเศษ เรามีช่องทางไหนที่จะสื่อสารกับคนในชุมชนคะ
- คุณปิ่นทอง คือเรามีหอกระจายเสียงอะคะ เราก็จะมีเตือน เตือนว่าเราต้องดูแลบ้านเราเอง แล้วก็ช่วงน้ำขึ้นมันจะมีสัตว์ร้ายขึ้นมาด้วย ให้ช่วยกันระวัง แล้วเราก็จะมีหน่วยอาสาด้วย ถ้าใครพบเจอก็ให้รีบแจ้ง เพราะอาสาเราก็จะรีบไปจับ เพราะเรื่องใหญ่เราก็คือเรื่องสัตว์ร้ายด้วย
- ผู้สัมภาษณ์ เวลาที่เรากระจายเสียงมีการกำหนดเวลาไหม หรือว่าแล้วแต่โอกาสอันควร
- คุณปิ่นทอง ถ้าปกติแล้วเราจะประกาศทุกวันตอนห้าโมงเย็น เรื่องสำคัญๆ ต่างๆ แต่ว่าถ้าพิเศษขึ้นมา มีอะไรฉุกเฉินเราก็ประกาศได้ตลอดคะ
- ผู้สัมภาษณ์ เรื่องของการเตรียมรับมือ ตอนที่กำลังจะเกิดเรื่องการเตรียมรับมือ คือทางรัฐจะสื่อสารกับประชาชนในการเตรียมรับมือ ใครเป็นคนสื่อสารคะ
- คุณปิ่นทอง ถ้าเป็นเขตธนบุรีเราก็จะมีการประชุมประจำเดือน เขตก็จะมีการแจ้งมายังประธานชุมชนในช่วงนั้นๆ ถ้ามีเหตุอะไรเกิดขึ้น ยกตัวอย่างไข้เลือดออก พอเราไปประชุมเขตมันก็จะมีการหน่วยงานที่เป็นตัวแทนต่างๆ ศูนย์อนามัย มีตำรวจ มีไฟฟ้า คือเขาจะมีตัวแทนแต่ละกลุ่มงานมาแจ้งให้ประธานชุมชนได้รับทราบในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งตอนน้ำท่วมก็เหมือนกัน คือก็จะมีหลายๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามา ใช้ช่องทางก็คือไปประชุมกันเลยที่เขต
- คุณปิ่นทอง ใช่คะ อย่างน้ำท่วม ปลั๊กไฟอย่างเนี่ย ก็เกี่ยวกับไฟฟ้า มันก็จะมีหลายอย่างที่เขาแนะนำให้ความรู้

- ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งเนื้อหาเหล่านี้ก็จะถูกส่งมาจากประธานชุมชน แล้วประธานชุมชนก็จะส่งต่อมายังชาวบ้าน แล้วเขาได้บอกแนวทางการรับมือ ก็อย่างที่คุณปิ่นได้บอกไปใช่ไหม เรื่องแบบไฟฟ้า น้ำ อะไรแบบนี้ มีเนื้อหาอะไรบ้างคะ ตอนที่ประชุมตอนน้ำท่วม
- คุณปิ่นทอง ทางแถบแม่น้ำเจ้าพระยาของเราก็จะมีชุมชนย่านกุฎีจีน เราต้องร่วมมือกัน แต่ย่านของเราที่สามัคคีกันตรงที่ว่า ชุมชนของเราป้องกันดีแล้ว กระทบทรายดีหมดทุกอย่าง เราอาจจะเอาคนในชุมชนของเราไปช่วยอีกชุมชนหนึ่ง เพื่อให้เขาได้กินน้ำอะไรให้เรียบร้อย บางชุมชนเขาคณน้อย บางเวลา บางคนเขาไปทำงานหมด ชุมชนเราอาจจะไปช่วยเขา เขาอาจจะมาช่วยเราอะไรแบบนี้ค่ะ เราก็จะมีการสื่อสารกระจายเสียงกันค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้เป็นการคุยกันระหว่างประธานชุมชนที่อยู่ใกล้ๆ กัน
- คุณปิ่นทอง ค่ะ ของเราได้ผลสำเร็จตอนปี 54 ที่ว่าไม่ค่อยท่วม เพราะเราประสานกันอะคะ
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือมันอยู่ริมๆ ไม่เข้ามาที่วัด หรือที่บ้านคน แล้วตอนปี 54 ทางรัฐได้บอก หรืออะไรเป็นพิเศษไหมคะว่าเราควรจะเน้นตรงไหน หรือว่าทั่วไป
- คุณปิ่นทอง ไม่ได้บอกค่ะ เพราะว่าทางชุมชนเราก็จะรู้ว่าจุดตรงไหนที่น้ำมันจะเข้า
- ผู้สัมภาษณ์ ระหว่างตอนที่น้ำท่วม พวกข้อมูลหรือวิธีการปฏิบัติตัวที่ทางเขตหรือทางรัฐได้บอกมามีอะไรที่ใช้ได้จริงรีเปลาอะ แบบที่มันโอเค
- คุณปิ่นทอง ที่มันโอเค ก็น่าจะเป็นกระทบทรายมากกว่าคะ แต่กระทบทรายบางทีกลุ่มของเราจะไปขนทรายมาเอง แล้วก็มาใส่กระสอบกันเองด้วยก็มี เพราะว่ามันไม่พอใช้อะคะ
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้ไปเอามาจากไหนคะ
- คุณปิ่นทอง แถบบางบัวทองบ้าง บางเขินหนึ่งบ้าง
- ผู้สัมภาษณ์ โดยเราเป็นคนไปหาเอง
- คุณปิ่นทอง คือเราประสานไปกันคะ แต่ของเราเป็นโบสถ์คาทอลิกใช่ไหมคะ เราก็จะมีการประสานของคาทอลิกไปว่าที่ไหนที่ทรายบ้าง เราก็จะไปขนกัน
- ผู้สัมภาษณ์ อันนี้คือทางรัฐก็ยังไม่ค่อยมีบทบาท ในช่วงที่เกิดเหตุจริงๆ นะ
- คุณปิ่นทอง ใช่คะ จะเป็นคนในชุมชน แล้วก็ใกล้เคียงกันที่ช่วยกันมากกว่าคะ
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วช่องทางสื่อสารของรัฐสู่ประธานชุมชนก็คือไปประชุมที่เขต แต่อย่างอื่นไม่มีช่องทางอื่นใช่ไหมคะ
- คุณปิ่นทอง ไม่มีค่ะ

- ผู้สัมภาษณ์ ประชุมที่เขตก็คือเดือนละครั้ง แต่ว่าตอนที่เกิดน้ำท่วมอาจจะประชุมบ่อยหน่อย
เปล่าค่ะ
- คุณปิ่นทอง ค่ะ มีนอกรอบอะไรก็มีค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ นอกรอบใช้กับฝ่ายพัฒนาชุมชนไหมคะ หรือว่าฝ่ายไหนคะ
- คุณปิ่นทอง นอกรอบถึงยังไงก็เป็นผู้อำนวยการออกมาเหมือนกัน
- ผู้สัมภาษณ์ นอกรอบก็เป็นผู้อำนวยการเขต ส่วนตัวจากประธานชุมชนสู่ประชาชนก็คือการใช้
หอกระจายเสียง ซึ่งตั้งอยู่ที่โบสถ์ข้างตาศรัสุเปล่าคะ
- คุณปิ่นทอง ใช่ค่ะ ที่ทำการก็อยู่ใกล้โบสถ์อะค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือจะได้ยินกันหมดทั่วทั้งชุมชนเลย
- คุณปิ่นทอง ใช่แล้วเวลาคุณพ่อทำมิสซา คุณพ่อก็จะพูดเน้นอะไรอย่างเนี่ยค่ะ เน้นในข้อคิดต่างๆ
ว่าเวลาน้ำท่วมเราควรทำอะไร ดูแลกันอย่างไร ทางบาทหลวงเขาก็จะพูดด้วย
ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งชุมชนกวีจินก็จะไม่นับถือศาสนาคริสต์ ศาสนาพุทธ แล้วก็ศาสนาอิสลามด้วย แต่
ว่า ณ เรื่องนี้ก็ต้องข้ามพ้นเรื่องของศาสนาไปและ ก็คือว่าช่วยกัน แล้วโดยตัวคุณปิ่น
แล้วก็ตัวท่านบาทหลวงจะเป็นคนพูดใช่ไหมคะ
- คุณปิ่นทอง ใช่ค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ หลังเกิดเหตุ กทม. ได้มีการจัดการอะไรช่วยชุมชนเราบ้างคะ หลังจากเหตุการณ์
คลี่คลาย
- คุณปิ่นทอง เกี่ยวกับเรื่องทำความสะอาดมากกว่าค่ะ ถ้าจะช่วยเหลือ แล้วก็อาจจะมีสิ่งของ มีน้ำ
มีอะไรมาให้
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วได้มีการสื่อสารอะไรมาทางเขตอีกไหมคะ หลังจากทีคลี่คลาย
- คุณปิ่นทอง เรื่องภัยไข้เจ็บที่มากับน้ำ อาจจะมีให้สังเกตดู
- ผู้สัมภาษณ์ ก็เหมือนให้ระวังโรคที่มาจากน้ำ
- คุณปิ่นทอง ใช่ค่ะ

.....

ถอดเทปสัมภาษณ์ คุณสิงห์ สิงหเสนี

ประธานชุมชน พระยาสุเรนทร์ เขตคลองสามวา

วันที่ 24 พ.ค. 59 เวลา 19.30 น.

ผู้สัมภาษณ์ ชุมชนนี้อยู่ติดคลองพระยาสุเรนทร์เลยใช่ไหมคะ

- คุณสิงห์ ดิโดอยู่คลองพระยาสุเรนทร์เลย ดิโดอยู่ข้างหน้าเลย ชุมชนนี้เป็นชุมชนที่อาศัยอยู่ตลอดแนวคลองเลย
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วคนในชุมชนทราบไหมคะว่าตอนปี 54 น้ำท่วมจากสาเหตุอะไรคะ
- คุณสิงห์ ในชุมชนที่ผมอยู่เนี่ย 100 เปอร์เซ็นต์เลยนะ ที่ท่วมอะ ทุกหลังคาเรือนในชุมชนเลย สาเหตุผมก็ไม่แน่ใจนะว่าเรื่องการเมืองที่เขาคุยกันอะนะ ว่าจะเป็นจากภัยธรรมชาติ ผมก็ไม่แน่ใจ ทีนี้ผมก็ไม่สามารถจะตอบได้นะ บางคนเขาก็พูดว่าเป็นน้ำนักการเมือง บางคนก็ว่ามันภัยธรรมชาติอันนี้มันตอบกันได้ยาก
- ผู้สัมภาษณ์ ในฐานะประธานชุมชนเรามีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง
- คุณสิงห์ ผมจะให้คนที่อยู่ไม่ได้เลย ไปอยู่ศูนย์พักพิง เมื่อก่อนจะเรียกเป็นศูนย์อพยพ แต่ตอนหลังเรียกศูนย์พักพิง
- ผู้สัมภาษณ์ อยู่ตรงไหนคะ
- คุณสิงห์ อยู่ที่โรงเรียนกศน เขตคลองสามวา ที่พระยาสุเรนทร์หนึ่งจุด แล้วก็โรงเรียนวัดพระยาสุเรนทร์(บุญมีอนุกุล) อีกหนึ่งจุด แล้วก็ที่วัดพระยาสุเรนทร์อีกหนึ่งจุด เราจะมีศูนย์พักพิง 3 จุด แต่ละจุดเนี่ยคนที่เข้าไปอยู่ในศูนย์จะไม่เท่ากัน อย่าง กศน เราจะมีคน que ไปอยู่พักพิงประมาณ 30 ครอบครัว โรงเรียนวัดพระยาสุเรนทร์เราจะไม่เฉพาะในชุมชนเรา ชุมชนใกล้เคียงเราก็มาอาศัยอยู่ด้วยประมาณ 70 ครอบครัว กับที่วัดอีกประมาณ 40 ครอบครัว
- ผู้สัมภาษณ์ เนื่องจากว่าท่วมเยอะก็เลยใช้วิธีอพยพ ไม่ใช่กระสอบทรายใช้ไหมคะ
- คุณสิงห์ ไม่อยู่ครับ เป็นชุมชนริมคลอง ก็นั่งเฝ้ากันไม่อยู่
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วในกรณีที่มีคนล้าลูกกามาหรือกระสอบทราย จะให้เปิดประตูระบายน้ำ
- คุณสิงห์ นั้นมันวัดพระยาสุเรนทร์ ไม่ใช่ชุมชนเรา มันเลยจากชุมชนเราไปเยอะ แต่มันเป็นคลองพระยาสุเรนทร์ อย่างคลองพระยาสุเรนทร์มันยาวประมาณ 7-8 กิโลเมตร แล้วเราอยู่ปลายๆ คลอง แล้วต้นๆ คลองมันอยู่แถวๆ หนองใหญ่ แลบโนนมันจะเปิดเข้าคลองพระยาสุเรนทร์กับคลองใหญ่อะไอย่างเนี่ย มันก็จะทะเลาะวิวาทกันอยู่พักหนึ่ง
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนคลองที่กั้นระหว่างกรุงเทพฯ กับปทุมธานีเปล่าคะ
- คุณสิงห์ ลักษณะมันคล้ายๆ แบบนั้น
- ผู้สัมภาษณ์ คือเราได้มีการพูดคุยสื่อสารหรือว่าได้มีคนของกทม. มาสื่อสาร

- คุณสิงห์ ก็มีผู้ใหญ่ใจ อย่างสำนักกระบายน้ำ ผู้อำนวยการเขต แล้วก็หัวหน้าชุมชนแต่ละชุมชน ก็มานั่งคุยกันว่าเอาอย่างไร ลักษณะนั้น คือให้มันเดือดร้อนให้น้อยมากที่สุด ก็มาคุยกัน
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือคุยรวมระหว่างสำนักการระบายน้ำ แล้วก็ทางกรุงเทพฯ แล้วก็ปทุมธานีด้วย
- คุณสิงห์ ใช่ๆ
- ผู้สัมภาษณ์ ในระหว่างก่อนที่จะเกิดน้ำท่วม เราที่เป็นประธานชุมชน เราได้ให้ความรู้กับชาวบ้าน ในการป้องกันเหตุจากน้ำท่วมอย่างไรบ้าง
- คุณสิงห์ อย่างกทม.เขาประกาศมาแล้วว่า น้ำถึงไหนๆ เขาประกาศทุกจังหวัดเลยที่น้ำจะต้องถึงไหน อีกกี่วันจะถึงชุมชนของท่าน อีกกี่วันจะถึงตรงโน้น ตรงนี้ เขาประกาศมาเราก็จะมีเจ้าหน้าที่ของเรา พวกเลขของผม แล้วก็คณะกรรมการก็จะบอกแต่ละบ้านว่า น้ำจะมาวันที่เท่าโน้น วันที่เท่านี้ แต่เราก็บอกไม่ได้ว่าจะมามากน้อยแค่ไหน เราก็ได้ประชาสัมพันธ์ไปแล้ว
- ผู้สัมภาษณ์ กทม. ติดต่อกับทางเราโดยตรงโดยการไปประชุมที่เขตใช้ไหมคะ
- คุณสิงห์ คือเราจะฟังจากโทรทัศน์ จะดูจากโทรทัศน์
- ผู้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เราจะรับข้อมูลจาก กทม. มากกว่า นายกฯ
- คุณสิงห์ ช่วงนั้นเราก็ไม่ได้ข่าวสารจาก กทม.หรอก เพราะเวลาเรามีอะไรก็จะโทรถึงเขต คือเราจะไม่ไปสูงถึงขนาดนั้น เพราะว่าเราเป็นชุมชนย่อยๆ ข่าวสารเข้ามา มีอะไรเราก็ติดต่อกับเขต ไม่ถึงกทม. ไม่ถึงเจ้าหน้าที่กทม.
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วเขาบอกแนวทางการรับมืออย่างไรบ้างสำหรับชุมชนเรา
- คุณสิงห์ เขาไม่ได้บอกว่าจะรับมืออย่างไร ให้ชาวบ้านเก็บข้าวของให้สูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะมันไม่มีแนวทางที่จะกันหรือกั้น ชุมชนพระยาสุเรนทร์อะ โอกาสที่จะกันไม่มี เพราะมันอยู่ริมคลองตลอดคลองเลย พอมา 4-5 กิโล ที่พระยาสุเรนทร์ ผู้คนที่อาศัยอยู่ที่ชุมชนก็อยู่ชายคลองตลอด ไม่มีสิทธิ์ที่จะกันอะไรได้เลย
- ผู้สัมภาษณ์ ท่วมนานไหมคะ
- คุณสิงห์ ของพระยาสุเรนทร์เนี่ยน่าจะวันที่ 20 ของตุลา ไม่น่าจะคลาดเคลื่อนอะนะ ปี 54 ของพระยาสุเรนทร์ท่วมอยู่ 2 เดือนกว่าๆ ตค. พย. ธค. มค. ด้วยซ้ำ หลังจากปีใหม่ผมถึงจะได้บิ๊กลิ้นนิ่งเดียวกัน พระยาสุเรนทร์เนี่ยถึง 3 เดือน
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วในช่วงระหว่างที่น้ำท่วม ข้อมูลที่ได้รับมาจากทางราชการทันท้วงที่ไหม ใช้ได้จริงไหม
- คุณสิงห์ คือผมติดต่อกับทางเขตมากกว่า กทม. กทม.ผมติดต่อไม่ถึงหรอก

- ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งทางเขตก็แนะนำสิ่งที่เราเอามาใช้ได้
- คุณสิงห์ ครับ แล้วก็เข้ามาช่วยเหลือบ้าง เป็นบางสิ่งที่เขาให้ได้ เพราะว่าเขาคลองสามวาที่เป็นเขตใหม่ อุปกรณ์อะไรก็ยังมีน้อย ก็ช่วยได้เท่าที่เขตจะช่วยได้ แต่ก็ช่วยได้ไม่มากนัก เพราะฉะนั้นคนในชุมชนต้องช่วยเหลือตัวกันเอง
- ผู้สัมภาษณ์ สิ่งที่เราช่วยเหลือตัวเองกันมีอะไรบ้างคะ
- คุณสิงห์ ก็เรียกชาวบ้านที่ศูนย์พักพิง จัดเวรยามไปดูบ้านกัน ให้วันนี้กลุ่มนี้ไปดูบ้านว่ายังอยู่ดีของมีหายไหม อะไรหายไหม ลักษณะนั้นอะ เราจับกลุ่มละ 5 คน ต่อหนึ่งอาทิตย์ไปสำรวจบ้านของตัวเองในชุมชนเรา เพราะเราจะรู้จักกันทุกหลัง มันเป็นชุมชนบ้านนอกจะรู้จักกันหมด
- ผู้สัมภาษณ์ มีประมาณกี่หลังคะ
- คุณสิงห์ ที่จดทะเบียนกับเขตก็มี 170 หลัง แต่มันไม่มีบ้านเลขที่อีก ก็อีกครึ่งนึงอะ อีกประมาณ 70-80 หลัง คิดแล้วมันก็ 200 กว่าหลังคาเรือน
- ผู้สัมภาษณ์ การสื่อสารของเรากับเขตก็คือใช้โทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ตอนที่เกิดน้ำท่วม
- คุณสิงห์ ถ้าติดต่อจริงๆ ส่วนจะติดต่อกับฝ่ายพัฒนาชุมชน เราจะมีเบอร์โทรศัพท์ โดยผู้อำนวยการเขตผมไม่มีเบอร์โทรศัพท์ เขาก็ให้เบอร์ไว้ แต่ผมไม่ได้เก็บไว้หรอก เพราะเวลามีอะไรก็ต้องติดต่อฝ่ายพัฒนาชุมชน แล้วก็ต่อไปที่ฝ่ายปกครอง แล้วจะไปถึงผู้อำนวยการเขต เราจะไม่ข้ามขั้นตอน
- ผู้สัมภาษณ์ แล้วการสื่อสารระหว่างเรากับคนในชุมชนล่ะคะ ตอนที่เกิดน้ำท่วม
- คุณสิงห์ ก็ส่วนมากอยู่ที่ศูนย์พักพิงไง อยู่ใกล้กันแล้วไง เราก็สามารถพายเรือไปอยู่ที่กลางศูนย์ได้ เรามีศูนย์อยู่ 3 ที่ เราก็สามารถพายเรือไปหาที่ศูนย์ได้ทั้งหมด แต่ละศูนย์ห่างกันประมาณ 500 เมตร
- ผู้สัมภาษณ์ ก็คือพายเรือแล้วก็ไปคุยกันได้เลย
- คุณสิงห์ ใช่ๆ เราก็ต้องไปดูความเรียบร้อยทุกอย่างด้วยใจ การที่เราไปอยู่ที่ศูนย์เราก็ต้องทำของเขาให้เรียบร้อย เราก็ต้องบอกคนในชุมชนเราว่า เรามาอยู่ที่ศูนย์พักพิงเราต้องทำความสะอาด ทำอะไรของเขาให้เรียบร้อย ไม่ให้ของเขาเสียหาย
- ผู้สัมภาษณ์ หลังจากน้ำคลี่คลาย กทม.ได้มีการจัดการช่วยเหลืออะไรบ้างคะ
- คุณสิงห์ ก็จะมีมาจากศูนย์อนามัย มียาแจก อย่างเขาแจกยามาเนี่ย เราก็แจกตามชุมชนเรา จาก กทม.ก็จะมีเงินช่วยเหลือ ทีแรกก็ 5,000 บาท เอามาให้อยู่กิน อยู่ใช้ไปก่อน ครั้วเรือนละ 5,000 บาท แล้วตอนหลังก็มาให้อีก เฉลี่ยแล้วครั้วเรือนละประมาณ 20,000 บาท หรือ 18,000 – 19,000 บาท

- ผู้สัมภาษณ์ เรื่องของการช่วยเหลือนอกจากดูจากโทรทัศน์แล้ว เนื่องจากเขตของเราท่วมหนักท่วมนาน เขาได้เข้ามาดูและอะไรที่เป็นพิเศษ เกี่ยวกับค่าตอบแทนค่าชดเชยน้ำท่วมอะไรแบบนี้
- คุณสิงห์ คำน้ำท่วมเราจะทำหลักฐาน ส่งกับเขตไม่ถึง กทม. หรือ เราส่งกับเขตเรา เขตก็ส่งต่อไป กทม. เขาก็ช่วยเหลือดี ทีแรกก็ 5,000 ทีหลังก็ 1,800 - 1,900 - 2,000 แล้วแต่ที่เราเขียนเนื้อหาไป 20,000 - 18,000 - 19,000 แล้วแต่ที่แต่ละบ้านเขียนเนื้อหาไป



รายการอ้างอิง

- (IACVB), I. A. o. C. a. V. B. Crisis Management Plan. Retrieved 15 พฤษภาคม, 2548, from http://www.iacvb.org/iacvb/resource_center
- Coombs, W., T. . (2012). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*.
- Coombs, W. T. (2007). Crisis Management in the New Strategy Landscape. Sage.
- Coombs, W. T. (2014). Ongoing Crisis Communication. Sage
- Crandall, W., Parnell, J. A., Spillan, J.E. (2010). *Risk, Crisis and Security Management*: John Wiley & Sons.
- Grunig, J. E., Hunt, T. . (1984). *Managing Public Relations*. United State Holt, Rinehart and Winston.
- Newsom, D. V., Judy.,Scott , Allan. . (1992). *A risk matrix for risk managers*: NHS.
- Newsom, D. V. t., Judy.,Scott, Allan. *Crisis Management in social media*: Linnaeus University.
- Wilcox, D. L., G.T. Cameron. (2005). *Public Relations Strategies and Tactics*. United States Allyn and Bacon.
- กรรณิการ์ อัครเดชา. (2544). สื่อและเครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวัต บัญลือ. (2546). หลักและทฤษฎี การสื่อสาร. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิภาวัล เลาวกุล. (2553). กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตของธนาคารพาณิชย์ไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์บัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). การสื่อสารองค์กร: แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2549). การประชาสัมพันธ์ (11 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2542). การสัมมนาด้านผังเมืองและการใช้ที่ดิน และด้านการจราจร การขนส่งและสาธารณูปโภคของกรุงเทพมหานคร นโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานคร

บรรยายโดย นางบรรณโสภิษฐ์ เมฆวิชัย รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (pp. 2-3).

กรุงเทพฯ.

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2544). รายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพฯ.

เสรี วงษ์มณฑา. (2525). การประชาสัมพันธ์ทำกันทำไม, 4.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์

เกิดวันที่ 30 มีนาคม 2522

Email address : chonlathip@hotmail.com

พ.ศ.2544 สำเร็จการศึกษาวารสารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย (สารนิพนธ์เรื่อง “การสร้างสรรครายการโทรทัศน์ เกมฮอตเพลงฮิต ทางสถานีวิทยุกองทัพบกช่อง 7”) ต่อมา พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย (วิทยานิพนธ์เรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างการยอมรับต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสมากกว่าในองค์กรไทย”) ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาการสร้างสรรค์และการจัดการการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ เมื่อวันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2547 รวม 13 ปี

ผลงานทางวิชาการ บทความวิจัยเรื่อง “การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ในวิกฤตการณ์น้ำท่วมในปี 2554” ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์ และ รุ่งนภา พิตรปรีชา, 2556 วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 หน้า 44-64

ความเชี่ยวชาญและความสนใจด้านวิชาการ ได้แก่ Interpersonal Communication, Speech communication, Broadcasting and Live Production

ประสบการณ์การทำงานอื่นๆ ผู้บริหารและผลิตรายการโทรทัศน์วาไรตี้ “กางกรุง” ออกอากาศทาง ททบ.5 และ ผู้บริหารในเครือ เซบู กรุ๊ป ผู้ประกอบการร้านอาหาร