

บทที่ 7

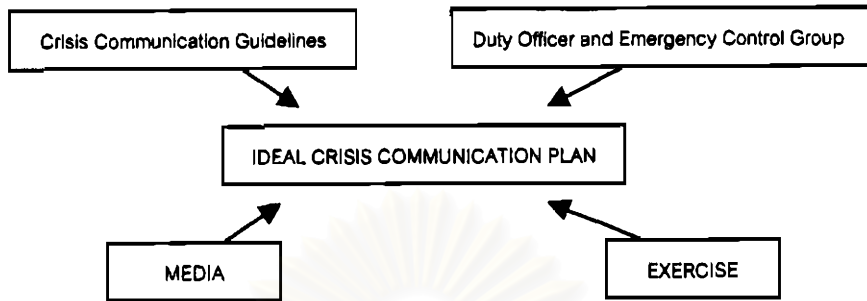
ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติของบริษัทโททาลทั้ง 2 แผนในบทที่ 4 ได้แก่ Crisis Communication Guidelines และ Duty Officer and Emergency Control Group พบว่า Crisis Communication Guidelines (เล่มสีเขียว) เป็นเอกสารที่บริษัทโททาล ประเทศฝรั่งเศส จัดทำขึ้นเกี่ยวกับการวางแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติของเจ้าหน้าที่ข้อมูล โดยบริษัทที่อยู่ในเครือจะต้องนำไปพัฒนาให้เหมาะกับการใช้งานของประเทศของตน ขณะที่ผู้ทำการวิจัยทำการศึกษาเอกสารนี้ ยังไม่ได้รับการปรับปรุงเพื่อการใช้งานในประเทศไทย

ส่วนคู่มือ Duty Officer and Emergency Control Group (เล่มสีแดง) เป็นแผนการทำงานของคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน ได้กล่าวถึงงานด้านการสื่อสารเพียงเล็กน้อยโดยกล่าวถึงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) และ Media Response Team ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารกับสื่อในภาวะวิกฤติ บริษัท โททาล เอ็กซิโพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ ได้ทำการปรับปรุงเอกสารนี้ครั้งสุดท้ายเมื่อปี 1997

จากการวิเคราะห์เอกสารทั้ง 2 แผนในบทที่ 4 ทำให้ผู้ทำการวิจัยทราบข้อดีและข้อบกพร่องของแต่ละแผน ประกอบกับการฝึกซ้อมตามแผนงานคู่มือ Duty Officer and Emergency Control Group ในบทที่ 5 ทำให้ทราบว่าแผนนี้มีจุดอ่อนอะไรบ้างที่ควรปรับปรุง และเพื่อเป็นการทราบความต้องการของสื่อมวลชนต่อเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของสื่อแต่ละประเภทในบทที่ 6 ทำให้ผู้ทำการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติในอุดมคติที่ดัดแปลงมาจากแผนงานทั้งสองโดยใช้กรอบความคิดจากแนวคิดลูกศรชีวิตจากในบทที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้กับผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

การจัดทำแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติในอุดมคติ



ลูคัสซีวสกี ได้เสนอแนวคิดที่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรดำเนินการ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

1) การวิเคราะห์เหตุการณ์

วิเคราะห์ว่ากำลังเกิดเหตุการณ์อะไร อยู่ในภาวะวิกฤติระดับไหน การตัดสินใจที่จะแจ้งข่าวสารแก่ฝ่ายบริหาร และสาธารณชน โดยมุ่งที่จะสร้างความเข้าใจและให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้รับสาร และควรให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง พยายามประสานงาน หรือควบคุมกระแสข่าว เนื้อหาข่าว ผู้แถลงข่าว และแผนต่างๆ ให้ได้

2) จัดคณะทำงาน

ควรมีการจัดเตรียม หรือฝึกคณะทำงาน ผู้แถลงข่าวและทีมงานสนับสนุนเพื่อให้มีอิสระในการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน

3) สร้างเครือข่ายข่าวสาร

ควรสร้างเครือข่ายข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาศัยผู้แถลงข่าวและข่าวสารที่เหมาะสมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ลูคัสซีวสกีได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า เนื้อหาของข่าวสารที่จะใช้แถลงในภาวะฉุกเฉินควรตอบคำถามเหล่านี้ได้

- เกิดอะไรขึ้น
- เกิดขึ้นเมื่อไร

- เหตุเกิดจากอะไร
- มีผู้ใดได้รับบาดเจ็บไหม
- ความเสียหายเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด
- มีอะไรจะเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายต่อไปอีกหรือไม่
- ใครรับผิดชอบ
- อะไรที่ผิด
- ฝ่ายบริหารจะทำอะไรต่อไปเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น
- เมื่อไรจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติม

แนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน มีดังนี้

- 1) ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรคำนึงถึงว่าจะทำอะไร และจะพูดอะไร เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน 2-3 ชั่วโมงแรก
- 2) ก่อนที่สื่อมวลชนจะติดต่อเข้ามา ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรจัดตั้งหน่วยรับโทรศัพท์สำหรับสื่อมวลชน และจัดเตรียมชื่อผู้สื่อข่าว ชื่อสื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หัวข้อที่สอบถามมา คำถามที่ต้องการให้ตอบ กำหนดวัน (Deadline) ของการให้คำตอบ รวมทั้งบุคคลที่นักข่าวต้องการสัมภาษณ์
- 3) ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ ควรมีการเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องที่จะแถลงและเตรียมผู้แถลงข่าวที่เหมาะสม
- 4) จัดเตรียมผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ข่าวได้
- 5) เตรียมห้องแถลงข่าวสำหรับสื่อโทรทัศน์ หรือบางที่อาจเตรียมการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ไว้ด้วย
- 6) แจ้งให้พนักงานในองค์กรทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น สิ่งที่จะแถลงข่าว เพื่อให้พนักงานรับทราบของตน และควรให้ได้รับข้อมูลเดียวกับที่จะแถลงข่าว
- 7) จัดห้องให้สื่อมวลชนเป็นสัดส่วน พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่
- 8) ควรกำหนดเวลาการแถลงข่าว หรือแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะๆ ให้ทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกัน พร้อมๆ กัน

- 9) หลังการแถลงข่าว ควรมีการสรุปผลเป็นเอกสารประชาสัมพันธ์เวียนออกไปให้ผู้บริหารท่านอื่นๆ ทราบด้วย
- 10) ควรมีการติดตามข่าวสารในสื่อมวลชน เพื่อดูผลจากการแถลงข่าวหรือเพื่อหาข้อมูลหรือแง่มุมใหม่ที่อาจปรากฏออกมาความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ ต้องปล่อยให้ผ่านไปจนกว่าจะมีข้อมูลที่ถูกต้อง แล้วจึงติดต่อแจ้งแก่สื่อมวลชนในข้อเท็จจริง

แผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติในอุดมคติภายใต้กรอบความคิดของลูกศรชีวิต

ผู้ทำการวิจัยจะนำเสนอแผนงานการสื่อสารในอุดมคติภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

1. การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน
2. การวิเคราะห์เหตุการณ์
3. สร้างเครือข่ายข่าวสาร

การนำแผนงานจาก Crisis Communication Guidelines (CCG) และ Duty Officer and Emergency Control Group (DOECG) มาใช้สำหรับแผนงานในอุดมคติ

ขั้นตอน	CCG	DOECG
1. การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน		
-แผนภูมิการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ	X	
-แผนภูมิการทำงานเจ้าหน้าที่ข้อมูล	X	
-หน้าที่ความรับผิดชอบ I.O. และ MRT		X
2. การวิเคราะห์เหตุการณ์		
- มีเกณฑ์วัดความรุนแรง	X	X
3. สร้างเครือข่ายข่าวสาร		
-การจัดตั้งศูนย์ข่าว	X	X
- นโยบายการส่งข่าวให้สื่อ	X	
- เนื้อหาของแถลงการณ์	X	
- รูปแบบของแถลงการณ์		X

1. **การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน**

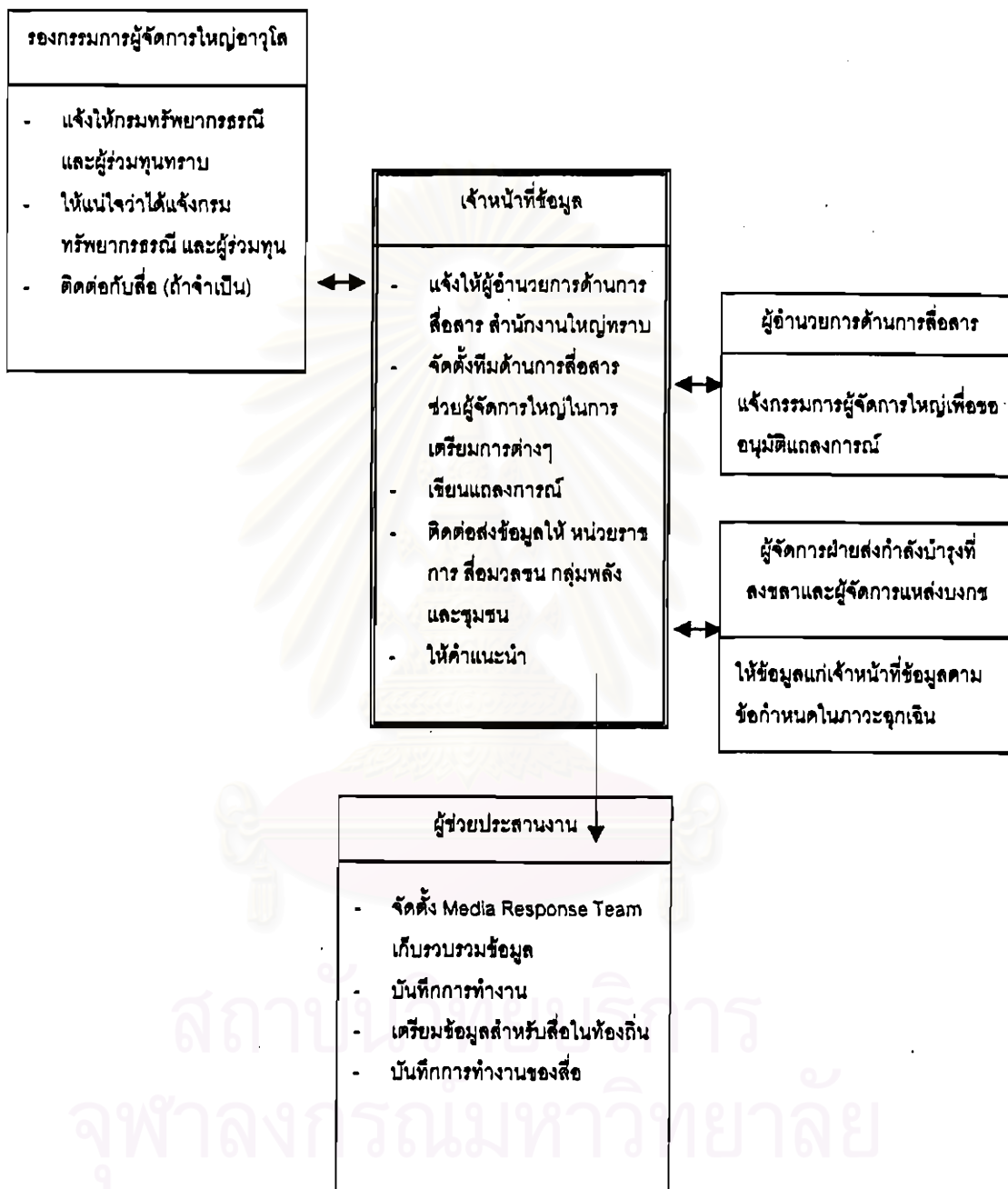
จากแนวความคิดของลูคัสชีวสกี ได้เสนอแนวความคิดที่ผู้บริหารควรทำในภาวะฉุกเฉินว่า “ ควรมีการจัดเตรียม หรือฝึกคณะทำงาน ผู้แถลงข่าวและทีมงานสนับสนุนเพื่อให้มีอิสระในการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน”

จากในบทที่ 4 ผู้ทำการวิจัยพบว่าแผน Crisis Communication Guidelines (CCG) มีแผนภูมิที่ดีสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูลร่วมกับฝ่ายต่างๆที่ทำงานในภาวะวิกฤติ ผู้ทำการวิจัยจึงได้นำมาเป็นรูปแบบสำหรับแผนใหม่โดยเพิ่มเติมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแผน Duty Officer and Emergency Control Group (DOECG) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. แผนภูมิการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อ (Organisation Chart)



1.1 การคัดเลือกตัวบุคคล

คณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Control Group :ECG) คณะทำงานนี้ควรประกอบด้วยบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ในระดับสั่งการและตัดสินใจ ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ (Division Manager) ซึ่งเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer:I.O)และ Media Response Teamเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานนี้:

- รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (Senior Vice President)
- ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Manager)
- ผู้จัดการฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (Health Safety and Environment Manager)
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Personnel and Administration Manager)
- เจ้าหน้าที่ประจำการ (Duty Officer)
- เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)
- Emergency Controller
- Media Response Team
- Relatives Response Team
- เจ้าหน้าที่ชุดเจาะ
- เจ้าหน้าที่ธรณีวิทยา
- เลขานุการ

1.2 การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ

มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ทำให้ไม่เกิดความสับสนในการทำงานในภาวะเร่งด่วน สามารถดูผลงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบได้เต็มที่ ไม่เกิดความขัดแย้งในการสั่งงาน เนื่องจากในคณะทำงานในภาวะฉุกเฉินประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย จากงานวิจัยของม.ล.อัคราพร ณ สงขลา (2537)กล่าวว่า การทำงานของคณะทำงานในภาวะวิกฤติควรแบ่งหน้าที่ในความรับผิดชอบเพื่อสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น คณะทำการรวบรวมความต้องการ ข้อสงสัยของสื่อมวลชน สรุปลงเสนอผู้บริหาร การที่สื่อมวลชนได้รับข่าวอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและสม่ำเสมอ

ในที่นี้ผู้ทำการวิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติเท่านั้น ดังนี้คือ

เจ้าหน้าที่เวรประจำการ (Duty Officer)

- เป็นจุดแรกที่รับแจ้งเหตุการณ์จากตัวแทนบริษัท
- วิเคราะห์สถานการณ์ว่าอยู่ในขั้นรุนแรงหรือไม่ ตามเกณฑ์ของความรุนแรง

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส

- เป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานจะเป็นผู้ติดต่อเจ้าหน้าที่ราชการระดับสูง บริษัทผู้ร่วมทุน และการแถลงข่าวที่สำคัญ

หน้าที่เมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

- เมื่อมาถึงห้องฉุกเฉินพึงสรุปจาก Duty Manager และรับตำแหน่งแทน Duty Manager
- แต่งตั้ง Emergency Controller, เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)
- ติดต่อกับบริษัทผู้ร่วมทุน เจ้าหน้าที่ราชการระดับสูง เป็นผู้นำในการแถลงข่าว Spokesperson
- สรุปเหตุการณ์ให้กับคณะทำงานในภาวะวิกฤติ เมื่อทุกคนมาถึง (รวมทั้งเจ้าหน้าที่ข้อมูลเพื่อเขียนแถลงการณ์แรก)
- ติดตามการอนุมัติแถลงการณ์แรก (First Statement)
- เช็คว่ามีการดูแลตอบคำถามให้แก่ญาติที่โทรเข้ามา

Duty Manager

- จะเป็นผู้คอยรับแจ้งเหตุฉุกเฉินจาก Duty Officer เป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการที่ได้รับการแต่งตั้งไว้ล่วงหน้าโดยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโสให้ทำหน้าที่คนละ 1 สัปดาห์
- ประเมินสถานการณ์ หากเป็นเหตุการณ์สำคัญจะสั่งให้ Duty Officer เรียกกลุ่มทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Control Group หรือ

ECG)และแจ้งโอเปอเรเตอร์ถึงการจัดตั้ง ECG หากมีโทรศัพท์สอบถามให้โอนมาที่ห้องฉุกเฉิน

- มอบหน้าที่ให้ Emergency Controller และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ อากาศ (จะทำหน้าที่แทน Duty Manager)

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Manager)

โดยปกติแล้ว ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการมักได้รับแต่งตั้งเป็น Emergency Controller

- ให้คำปรึกษา Emergency Controller ด้านการปฏิบัติการ
- ประสานงานกับหน่วยงานด้านการปฏิบัติการต่างๆ
- ติดต่อประสานงานกับผู้รับเหมาด้านการปฏิบัติการ (Operation Contractors) ถ้าจำเป็น
- เมื่อเหตุการณ์สงบลงให้แจ้งยกเลิกปฏิบัติการกับหน่วยงานที่ได้ติดต่อไว้

ผู้จัดการฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

(Health Safety and Environment Manager)

- นำข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติการและแจ้งให้กับคณะทำงานในภาวะฉุกเฉินทราบ
- ให้คำปรึกษาทางด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมกับ Emergency Controller
- จัดทีมผจญเพลิงเพื่อสนับสนุนปฏิบัติการ
- นำแผนการกำจัดคราบน้ำมันมาใช้เมื่อจำเป็น

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Personnel and Administration Manager)

- นำข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติการบนแท่นที่เกิดเหตุ จากผู้จัดการฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
- ประสานงานกับ Emergency Controller เพื่อรายงานชื่อ , จำนวนและอาการของผู้บาดเจ็บ

- จัดทำการอพยพผู้ป่วยถ้าจำเป็น
- จัดการป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องมิให้เข้ามาในสำนักงาน
- จัดการอำนวยความสะดวกให้คณะคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน เช่นการจัดทำเอกสาร
- นำแถลงการณ์จากเจ้าหน้าที่ข้อมูลหลังจากได้รับอนุมัติแล้ว ส่งให้กับเลขานุการทุกท่าน เพื่อแจ้งให้พนักงานทราบ และ Relatives Response Team
- ถ้ามีผู้เสียชีวิต แจ้งตำรวจผ่านทาง Duty Manager และแจ้งให้ Relatives Response Team แจ้งให้ญาติทราบต่อไป
- จัดตั้ง Relatives Response Team เพื่อให้รายละเอียดของญาติ
- เป็นผู้ประสานงานระหว่าง RRT และ คณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน

เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)

- รับฟังจะสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น Duty Manager เพื่อร่างแถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement) ภาษาอังกฤษและภาษาไทย (ตามรูปแบบที่กำหนดไว้)
- เมื่อแถลงการณ์ฉบับแรกได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการใหญ่ (ถ้าเป็นเหตุการณ์ใหญ่ต้องได้รับการอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท. สผ.) แถลงการณ์ฉบับแรกนี้จะใช้ตอบเมื่อญาติและสื่อที่สอบถามเข้ามา
- แจกแถลงการณ์ฉบับแรกให้กับทุกคนใน ECG
- เรียก Media Response Team (MRT) เพื่อทำงานประสานกันกับสื่อ และจัดหมวดหมู่ของคำถาม และแจ้งโอเปอเรเตอร์ถึงการตั้ง Media Response Team หากมีโทรศัพท์จากสื่อให้โอนสายไปที่ห้อง Media Response
- สรุปในเรื่องที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์กับ Emergency Controller
- จัดตั้งศูนย์ข่าวหรือแถลงข่าว ถ้าจำเป็น

- เช็คว่าทุกคนในห้องฉุกเฉินและโอเปอเรเตอร์ทราบเบอร์โทรศัพท์ของ MRT
- เป็นผู้ประสานงานระหว่าง MRT และ ECG
- พิจารณาเพื่อจัดหาผู้บันทึกภาพข่าวทางโทรทัศน์
- เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติการ
- แจ้งการสิ้นสุดการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบด้วยตัวเอง
- แจ้งสื่อเมื่อหยุดการทำงานที่ห้องฉุกเฉิน
- เก็บเอกสารต้นฉบับทั้งหมดที่ใช้ในการสื่อสาร
- แจ้งย้ายเบอร์โทรศัพท์กลับไปตามปกติ

Emergency Controller

ได้รับการแต่งตั้งโดยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโสซึ่งปกติจะเป็นผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ(Operations Manager) หรือผู้จัดการฝ่ายโครงการ (Project Manager)

- จัดตั้งเจ้าหน้าที่เขียนข้อมูลบนกระดาน(โดยปกติจะเป็นเจ้าหน้าที่เวรประจำการ (Duty Officer)
- จัดตั้งหน่วยงานเพิ่มเติมหากเหตุการณ์ต้องการ
- สรุปรายชื่อ จำนวน อาการของผู้ประสบภัย ตลอดจนความเสียหายของทรัพย์สิน และผลกระทบอันเกิดจากความสูญเสียในการผลิต
- ตรวจสอบการขนย้ายผู้ประสบภัย
- ประสานงานกับ Duty Manager
- สรุปสถานการณ์ให้คณะทำงานในภาวะฉุกเฉินทราบ
- เมื่อเหตุการณ์สงบลงให้แจ้งยกเลิกปฏิบัติการของหน่วยงานที่ตนจัดตั้งขึ้น

Media Response Team

เป็นคณะทำงานที่ทำการติดต่อกับสื่อโดยตรง มีเจ้าหน้าที่ประมาณ 8 คนจากฝ่ายต่างๆ ในระดับผู้จัดการและหัวหน้างาน ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะทำหน้าที่หลักคือรับโทรศัพท์ที่สื่อมวลชนที่ติดต่อเข้ามา

- จัดซื้อ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อของสื่อมวลชนและรายละเอียดอื่นๆ
- อ่านแถลงการณ์ฉบับล่าสุดเมื่อสื่อมวลชนติดต่อเข้ามา
- ให้ข้อมูลอื่นๆหากได้รับจากเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) หรือ จากระบบการผู้จัดการใหญ่อาวุโส
- แจกสื่อให้ทราบหากมีการจัดแถลงข่าว

Relatives Response Team

เป็นผู้ประสานที่มีหน้าที่ติดต่อกับญาติซึ่งพนักงานจะต้องทำงานประสานกับผู้รับเหมา (Contractors) และตำรวจ

- จะต้องแจ้งญาติของพนักงานก่อนที่แถลงการณ์ที่มีชื่อของบุคคลจะส่งไปยังสื่อมวลชน
- แจกข้อมูลที่พิสูจน์แล้วว่าเป็นความจริงหรือรู้กันแล้วว่าเป็นความจริง
- การเสียชีวิตจะต้องระบุโดยแพทย์เท่านั้น

เลขานุการ

ทำหน้าที่ดูแลเรื่องต่างๆไป เช่น งานพิมพ์ งานเอกสาร การส่งโทรสาร

1.3 ห้องทำงานและอุปกรณ์ห้องทำงานในภาวะฉุกเฉิน

ผู้ทำการวิจัยพบว่าจากการซ้อมแผนในบทที่ 5 ห้องปฏิบัติการถูกจัดแบ่งเป็น 3 ห้องและมีอุปกรณ์ในแต่ละห้องเพื่อตอบสนองความต้องการตามลักษณะของงานคือ

1. ห้องฉุกเฉิน (Emergency Room)

ห้องนี้จะมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 10-12 คน มีอุปกรณ์ประจำห้องดังนี้

- โทรศัพท์ 8 สาย (ทั้งสายตรงและเลขหมายภายใน)
- โทรสาร 2 เครื่อง ใช้เพื่อการรับและส่ง (Fax-in & Fax-out)
- นาฬิกา 2 เรือน (ใช้แบบเดอริ) บอกเวลากลางเทศ และ ปารีส
- กระดานแสดงข้อมูลต่างๆดังนี้
- สภาพผู้ได้รับบาดเจ็บ
- ลำดับเหตุการณ์

- จำนวนพนักงานที่อยู่บนแท่นขณะเกิดเหตุ
- เส้นทางอพยพทางเฮลิคอปเตอร์และทางเรือ
- สภาพของทะเลและอากาศ

เอกสาร

เอกสารจะถูกบรรจุอยู่ในภายในห้องฉุกเฉิน

- คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่เวรประจำการ และทีมควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉิน (Duty Officer and Emergency Control Group Manual)
- คู่มือการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication Manual)
- คู่มือการอพยพผู้บาดเจ็บ (Medevac)
- แผนการกรณีฉุกเฉินของฐานต่างๆ (Site Emergency Procedures)
- แผนการกำจัดคราบสกปรกต่างๆ Spill Contingency Plan
- แผนการฉุกเฉินในกรณีการขุดเจาะ / การทำโครงสร้าง และการดำน้ำ (Drilling / Construction / Diving Contractors Emergency Procedures)
- Blow-out Contingency Plan
- แผนงานในกรณีเกิดเหตุระเบิด
- Typhoon Contingency Procedure
- แผนงานในกรณีพายุไต้ฝุ่น
- แผนที่และแผนภูมิของแท่นต่างๆ
- เส้นทางนำร่องของพื้นที่แหล่งบงกช
- ตารางลงเวลาลำดับเหตุการณ์ (Emergency Log Sheets)
- สมุดโทรศัพท์ภายในของบริษัท
- กระดานแสดงข้อมูล (Information Board)
- รายชื่อและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนแท่นปฏิบัติการต่างๆ (Personnel on Board)

อุปกรณ์เครื่องเขียน (Stationary)

2. ห้องปฏิบัติการสื่อสาร (Media Response Room)

ห้องนี้มีพนักงานประมาณ 8-10 คน มีอุปกรณ์ติดตั้งคือ

- โทรศัพท์ 6 สาย (ทั้งสายตรงและเลขหมายภายใน)
- โทรสาร 1 เครื่อง
- กระดานและปากกาสำหรับเขียนกระดาน
- โทรทัศน์พร้อมเครื่องเล่นวีดีทัศน์

คำสั่งให้กระทำการสิ่งใดทันทีที่จะเขียนบนกระดาน

3. Relatives Response Room

ห้องที่ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ติดต่อญาติของผู้ประสพภัยจะต้องอุปกรณ์คือ

- โทรศัพท์ 6 สาย (ทั้งสายตรงและเลขหมายภายใน)
- โทรสาร 1 เครื่อง กระดานและปากกาสำหรับเขียน

1.4 การฝึกซ้อม

ควรมีการฝึกซ้อมในสถานการณ์จำลองที่แตกต่างกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในคณะทำงานในแต่ละตำแหน่งมีความตื่นตัว คุ้นเคยกับแผนงาน เป็นการหาข้อบกพร่องของแผน

2. การวิเคราะห์เหตุการณ์

สุกัลลชีวิตก็ได้กล่าวว่า "คือการวิเคราะห์ว่ากำลังเกิดเหตุการณ์อะไร อยู่ในภาวะวิกฤติระดับไหน การตัดสินใจที่จะแจ้งข่าวสารแก่ฝ่ายบริหาร และสาธารณชน โดยมุ่งที่จะสร้างความเข้าใจและให้เกิดความรับรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้รับสาร และควรให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง "

ผู้ทำการวิจัยพบว่าในแผน Crisis Communication Guidelines และ แผน Duty Officer and Emergency Control Group ต่างมีเกณฑ์ในการวัดระดับความรุนแรงเพื่อเป็นมาตรฐานในการวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจกระทำการแก้ไขตามขั้นตอนต่อไป

จากการศึกษาแผน Crisis Communication Guidelines ผู้ทำการวิจัยพบว่าแผนนี้ใช้ Gravity Matrix เป็นเกณฑ์วัดความรุนแรงที่มีเกณฑ์วัดความเสียหายในด้าน

- จำนวนผู้ประสบภัย
- มลภาวะที่เกิดกับพื้นดิน ทะเล
- สังคมหรือชุมชน
- การเสียชีวิตจากสาธารณูปโภคของหน่วยงานราชการบกรบพร้อม

ส่วนเกณฑ์ของแผน Duty Officer and Emergency Control Group ใช้เกณฑ์วัดคือ

1. เหตุการณ์ไม่รุนแรง หมายถึง
 - มีผู้ได้รับบาดเจ็บ 1 คนต้องการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเร็วที่สุด
 - ไม่มีการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บรายอื่น
 - มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเล็กน้อย(สามารถกระจายตัว,ทำความสะอาดได้ภายในเวลาน้อยกว่า 2 วัน)
 - ไม่มีความเสี่ยงต่อแท่น เรือชุด เรือขนส่ง (สูญเสียการผลิตน้อยกว่า 1 วัน)
 - บริษัทสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เอง
2. เหตุการณ์ขั้นรุนแรงได้แก่เหตุการณ์ต่อไปนี้
 - ตายหรือทุพพลภาพ
 - บุคคลสูญหายได้รับบาดเจ็บตั้ง 2 คนขึ้นไป
 - แท่น เรือชุด เรือขนส่ง อยู่ในภาวะเสี่ยง
 - สิ่งแวดล้อมได้รับผลกระทบที่อันตราย
 - สถานการณ์ต้องการความช่วยเหลือจากองค์กรอื่นๆ
(ยกเว้นความช่วยเหลือทางการแพทย์)
 - ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทอาจถูกทำลาย

ผู้ทำการวิจัยเลือกที่จะใช้ Gravity Matrix จากแผน Crisis Communication Guidelines ในเอกสารหน้า 63 เพราะเป็นเกณฑ์ในการวัดความรุนแรงเนื่องจากมีความครอบคลุมในหลายด้าน

ผู้ทำการวิเคราะห์ในแผนคือ

Duty Officer จะเป็นเจ้าหน้าที่คนแรกที่ทำกรวิเคราะห์เหตุการณ์ตามเกณฑ์ของความรุนแรงของเหตุการณ์เพื่อทำการตัดสินใจในการรายงานไปยังฝ่ายบริหารซึ่งได้แก่ Duty Manager

Duty Manager เมื่อได้รับแจ้งเหตุจาก Duty Officer แล้ว Duty Manager จะทำการวิเคราะห์เหตุการณ์ว่าสมควรที่จะจัดตั้งคณะทำงานต่อไปนี้

1. คณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน

คณะทำงานนี้ประกอบด้วยผู้จัดการฝ่ายต่างๆ (Division Manager) และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้แก่

- รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส (Senior Vice President)
- ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Manager)
- ผู้จัดการฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (Health Safety and Environment Manager)
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Personnel and Administration Manager)
- เจ้าหน้าที่ประจำการ (Duty Officer)
- เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)
- Emergency Controller
- Media Response Team
- Relatives Response Team
- เจ้าหน้าที่ชุดเจาะ
- เจ้าหน้าที่ธรณีวิทยา
- เลขานุการ

2. Emergency Controller

Duty Manager จะพิจารณาแต่งตั้งตำแหน่งนี้โดยมาจากผู้จัดการผ่านปฏิบัติการหรือผู้จัดการฝ่ายโครงการ เพื่อทำการแก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุ

3. เจ้าหน้าที่ข้อมูล

รองกรรมการผู้จัดการอาวุโสซึ่งมีตำแหน่งในคณะทำงานในภาวะฉุกเฉินเป็น Duty Manager จะพิจารณาว่า หากผลของเหตุการณ์มีผลกระทบต่อประชาชน ภาพพจน์ของบริษัท ผู้ถือหุ้น จะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) เพื่อทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลออกไปภายนอกบริษัท

4. Media Response Team

เจ้าหน้าที่ข้อมูล จะพิจารณาในการเรียก Media Response Team หากคาดว่าจะ เป็นเหตุการณ์ที่เป็นที่สนใจของสื่อ อาจมีการสอบถามจากสื่อจำนวนมาก

3. สร้างเครือข่ายข่าวสาร

ลูคัสชีวสกีกล่าวว่า " ควรสร้างเครือข่ายข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาศัยผู้แถลงข่าว และข่าวสารที่เหมาะสมทั้งในประเทศและต่างประเทศ"

จากการวิเคราะห์แผนงานทั้ง 2 ในบทที่ 4 ผู้ทำการวิจัยพบว่าแผนทั้ง 2 มีการจัดตั้งมีคณะทำงาน ด้านสื่อถูกต้องตามแนวความคิดของลูคัสชีวสกี แต่ในแผน Crisis Communication Guidelines กล่าวถึงเพียงจัดให้มีศูนย์ข่าว (Press Center) แต่มิได้ระบุว่าศูนย์ประกอบด้วยใครบ้าง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร

ในแผน Duty Officer and Emergency Control Group มีการระบุคณะทำงานด้านติดต่อกับสื่อ คือ Media Response Team ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชน คือเป็นจุดที่บริษัทจะส่งแถลงการณ์ หรือข้อมูลใดๆไปยังสื่อมวลชน และเป็นจุดที่สื่อมวลชนสามารถสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนได้ จากแนวคิดของ คลาด เอล เควูด และ เคริท พี สตอคเกอร์ P420-423 กล่าวว่า "เนื่องจากตัวกลาง (Gatekeeper) เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลหลักระหว่างสื่อและบริษัท สามารถทราบความต้องการของสื่อและประชาชน"

3.1 บันทึกความจำเป็นสำหรับรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส

จากแผน Crisis Communication Group ผู้ทำการวิจัยได้นำบันทึกความจำเป็นสำหรับรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส มาปรับให้เข้ากับหน่วยงานดังนี้

(Memorandum for Senior Vice President)

Information Officer : Pranot Tejasen (BAD)
 Achara Vorradhama-pinich (BAD/P)

Replacement : Yongyos Klongpanich (BFD)

Assistant : Charinthip Puangsaijai (BSD/S)

Media Response Team : Somkieat Janmaha (BPD)

Relatives Response Team: Kittinan Manlehha (BAD/A)

Director of Communication : Charlie Charuwat
 (Head Office)

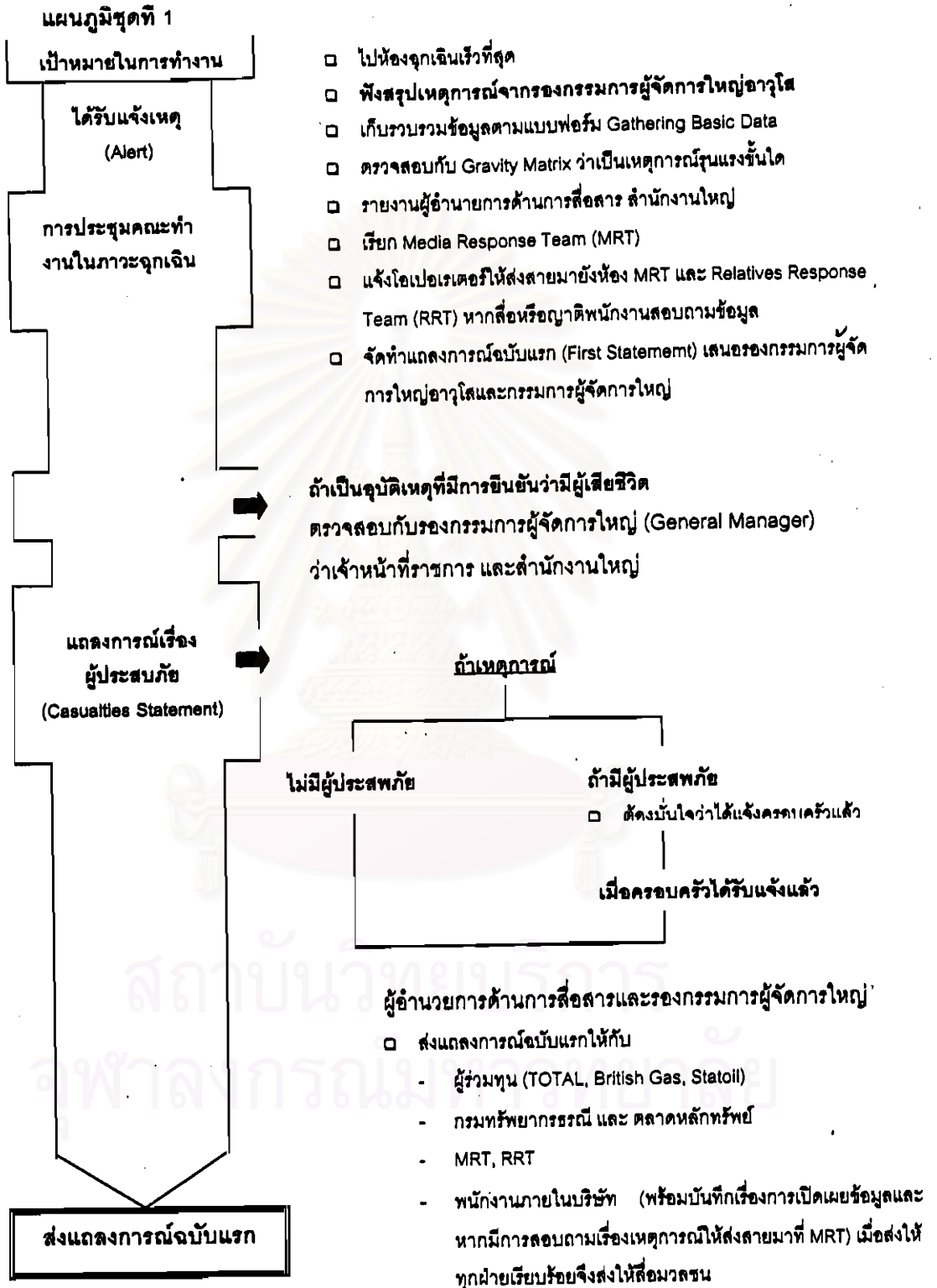
3.3 แผนภูมิของเจ้าหน้าที่ข้อมูลในภาวะเงิน

จากบทที่ 4 ผู้ทำการวิจัยพบว่าแผนงาน Crisis Communication Guidelines มีแผนภูมิในการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูล ในบทนี้ผู้ทำการวิจัยจะนำแผนภูมินี้เป็นแนวทางสำหรับแผนในอนาคตโดยมีการปรับให้เข้ากับความต้องการของสื่อในบทที่ 6 และผลของการซ่อมแผนงานในบทที่ 5 ดังนี้

แผนภูมิของเจ้าหน้าที่ข้อมูลในภาวะเงิน

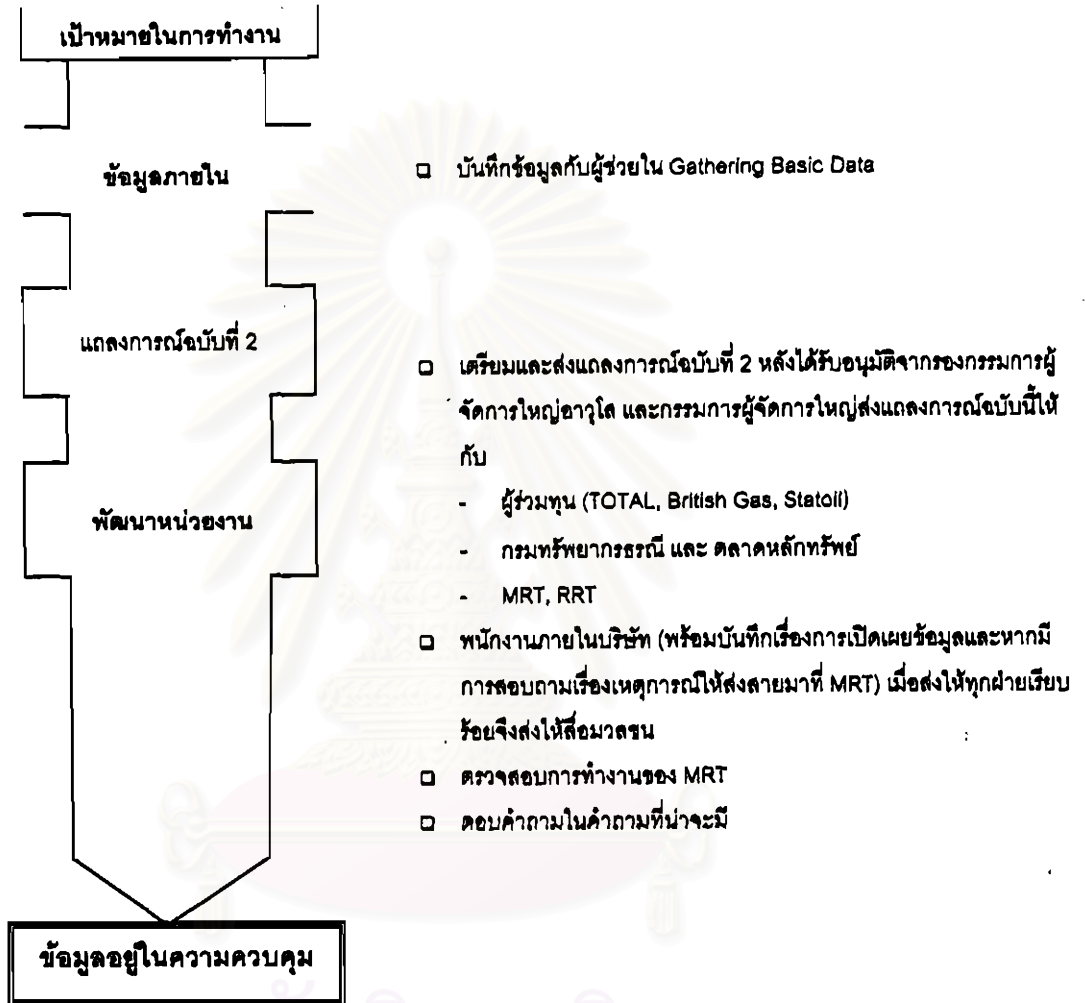
- แผนภูมิที่ 1 สิ่งที่จะต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน
 จะการปฏิบัติการเป็นเรื่องการส่งค่าแถลงการณ์
- แผนภูมิที่ 2 สิ่งที่จะต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน
 เป็นขั้นตอนที่มีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการสื่อสารเต็มรูปแบบ
- แผนภูมิที่ 3 การติดตามผล
 เป็นขั้นที่ข้อมูลต่างๆอยู่ในการควบคุม
- แผนภูมิที่ 4 การติดตามผล
 งานหลักด้านการสื่อสารประสบความสำเร็จ

สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Actions List)

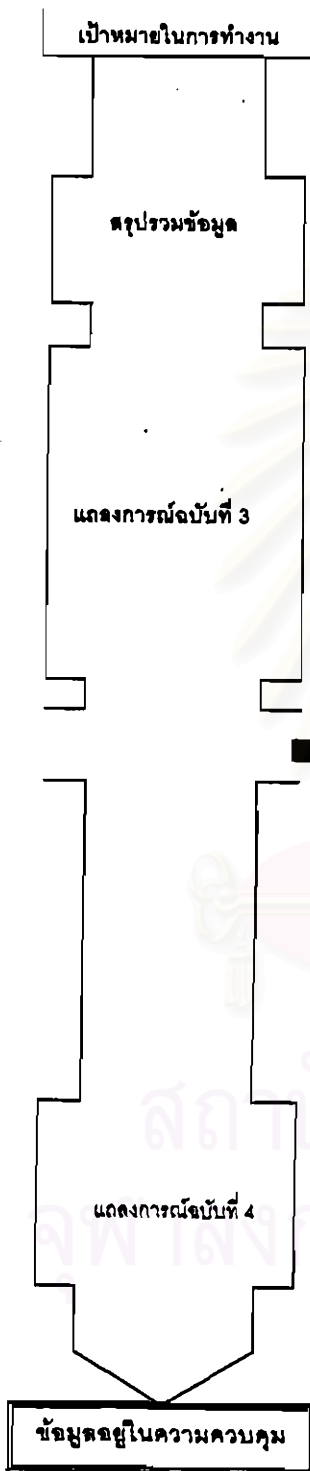


สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 2



แผนภูมิชุดที่ 3



การติดตามผล

- วาดแผนภูมิการเกิดเหตุ
- สรุปข้อมูลกับฝ่ายบริหารในเรื่อง
 - อากาศของผู้ประสบภัย
 - การขนส่ง และการรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย
 - การให้ความช่วยเหลือครอบครัวผู้ประสบภัย
 - ความช่วยเหลือจากภายนอก
 - ค่าชดเชย
- เตรียมห้องสำหรับการแถลงข่าว (ถ้าคาดว่าจะมี)
- เตรียมข่าวแจก
- เตรียมและส่งแถลงการณ์ฉบับที่ 3 หลังจากได้รับการอนุมัติของกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโสและกรรมการผู้จัดการใหญ่ส่งให้
 - ผู้ร่วมทุน (TOTAL, British Gas, Statoil)
 - กรมทรัพยากรธรณี และ ตลาดหลักทรัพย์
 - MRT, RRT
- พนักงานภายในบริษัท (พร้อมบันทึกเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและหากมีการสอบถามเรื่องเหตุการณ์ให้ส่งสายมาที่ MRT) เมื่อส่งให้ทุกฝ่ายเรียบร้อยแล้วจึงส่งให้สื่อมวลชน

ถ้าเหตุการณ์จำเป็นต้องให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน

- ทบทวนเอกสารเหล่านี้กับผู้ช่วย
 - Gathering Basic Data
 - คำถามที่น่าจะมี
- เตรียมแนวทางให้กับผู้จัดการที่จะต้องให้สัมภาษณ์
 - รายงานผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร
- ดูแลความเรียบร้อยของแผนภูมิเหตุการณ์
 - ร่วมกับผู้อำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว
- เตรียมแถลงการณ์ฉบับที่ 4 ส่งให้
 - ผู้ร่วมทุน (TOTAL, British Gas, Statoil)
 - กรมทรัพยากรธรณี และ ตลาดหลักทรัพย์
 - MRT, RRT
- พนักงานภายในบริษัท (พร้อมบันทึกเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและหากมีการสอบถามเรื่องเหตุการณ์ให้ส่งสายมาที่ MRT) เมื่อส่งให้ทุกฝ่ายเรียบร้อยแล้วจึงส่งให้สื่อมวลชน
- ตรวจสอบสภาพของสถานที่เกิดเหตุ กับผู้บริหาร กรมทรัพยากรธรณี ฝ่ายคุณอนามัยความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม และผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร

การติดตามผล



3.4 แฉลงการณ์

จากการสัมภาษณ์สื่อในบทที่ 6 ผู้ทำการวิจัยพบว่า สื่อต้องการให้บริษัทเป็นแหล่งข่าวหลักที่เป็นทางการในการให้ข้อมูล ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา ที่กล่าวว่าบริษัทควรส่งข้อมูลให้สื่ออย่างพอเพียงและเร็วที่สุดเพื่อควบคุมทิศทางของข้อมูล มิให้สื่อต้องไปหาข่าวจากที่อื่น ซึ่งในเรื่องนี้ตรงกับวัตถุประสงค์ของระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติของแผน Crisis Communication Guidelines ที่กล่าวไว้ในบทที่ 4 บริษัทสามารถส่งข่าวได้ตลอด บริษัทสามารถส่งข่าวได้ตลอดบริษัทสามารถส่งข่าวได้ตลอด ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น ตามแผน CCG จะมีการจัดทำแฉลงการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งแฉลงการณ์ออกเป็น 3 ระยะตามเนื้อหา คือ

1. แฉลงการณ์ฉบับแรก (First Statement)
2. แฉลงการณ์ประจำ (Routine Statement)
3. แฉลงการณ์สุดท้าย (Final Statement)

เนื้อหาของแฉลงการณ์

ลูคัสชีวสกีได้กล่าวว่า เนื้อหาของข่าวสารที่จะแฉลงในภาวะฉุกเฉิน ควรตอบคำถามเหล่านี้ได้

- เกิดอะไรขึ้น
- เกิดขึ้นเมื่อไร
- เหตุเกิดจากอะไร
- มีผู้รับบาดเจ็บไหม ความเสียหายเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด
- มีอะไรที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายต่อไปอีกหรือไม่
- ใครรับผิดชอบ
- อะไรที่ผิด
- ฝ่ายบริหารจะทำอะไรต่อไปเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น
- เมื่อไรจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์สื่อในบทที่ 6 ในเรื่องข้อมูลที่สื่อต้องการในเหตุการณ์ภาวะ

วิกฤติ พบว่าสื่อต้องการต้องการทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นว่าเกิดอะไรขึ้น สภาพของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไรบ้าง ความเสียหาย ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิตมีเท่าไร ผลกระทบ และการแก้ไขต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสาเหตุหากยังไม่ทราบสามารถตั้งสมมุติฐานว่าสาเหตุเกิดจากอะไรได้บ้าง

จากการวิเคราะห์เอกสารของแผนทั้ง 2 ในบทที่ 4 ผู้ทำการวิจัยพบว่าแถลงการณ์ของแผน Crisis Communication Guidelines สามารถตอบสนองแนวความคิดของลูกศิษย์ก็และต่อสื่อมวลชนได้

ดังจะเห็นได้จากเนื้อหาของแผนนี้สรุปได้ว่าได้ให้ข้อมูลในเรื่อง

- เกิดอะไรขึ้น
- เกิดขึ้นเมื่อไร
- สาเหตุอาจเกิดจากอะไร
- มีมาตรการในการจัดการต่อเหตุการณ์อย่างไร
- ผู้ได้รับบาดเจ็บ สูญหาย เสียชีวิต (เป็นพนักงานบริษัทใด)
- การช่วยเหลือ / การอพยพ
- สถานการณ์ในปัจจุบัน
- มีหน่วยงานพิเศษเกี่ยวข้อง
- ความช่วยเหลือจากภายนอก
- ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น
- ข้อมูลจากสื่อมวลชน
- กำหนดของแถลงการณ์ฉบับต่อไป
- ชื่อของเจ้าหน้าที่ข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร เทเล็กซ์

จากแนวคิดของลูกศิษย์เกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินว่า ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรคำนึงว่าจะพูดอะไร เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินใน 2-3 ชั่วโมงแรก ดังนั้นจึงควรมีรูปแบบในการจัดทำแถลงการณ์ล่วงหน้าไว้ จากข้อเสนอแนะของ TM Services Pty Ltd จากผลการซ้อมแผน "Firefly" วันที่ 26 กรกฎาคม 2538 ในบทที่ 5 พบว่าแถลงการณ์ควรมีการเตรียมไว้ล่วงหน้า และควรรวมไว้กับ

อุปกรณ์ของ Media Response Team เพราะการใช้รูปแบบของแถลงการณ์ที่ได้รับอนุมัติแล้วนี้ สามารถส่งออกเพื่อให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการเสนอข่าว

การมีรูปแบบในการเขียนแถลงการณ์สามารถทำให้เจ้าหน้าที่ข้อมูลสามารถเตรียมแถลงการณ์ฉบับแรกได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีดังนี้คือ

1. แถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement)

เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับสื่อมวลชนในขั้นแรกหลังเกิดเหตุการณ์ จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีความระมัดระวังอย่างมาก เพราะจะเป็นการส่งข้อมูลไปยังสาธารณชนเรื่องอุบัติเหตุเป็นครั้งแรก

สิ่งที่ควรปฏิบัติในการจัดทำแถลงการณ์ฉบับแรก

- แจ้งเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น
- เขียนแถลงการณ์ให้เร็วที่สุด ควรส่งออกหลังจากเกิดเหตุการณ์ภายใน 2-3 ชั่วโมงแรก

ผู้ทำการวิจัยได้นำรูปแบบของแถลงการณ์จากคู่มือ Duty Officer and Emergency Control Group มาเพิ่มเติมเนื้อหาของแถลงการณ์ของแผน Crisis Communication Guidelines ได้ดังนี้

DATE

TIME

PTT Exploration and Production Public Company Limited regrets to advise that an accident occurred at (time) on (site), involving (brief description).

The likely origin _____.

There were (number and / or severity) death (if confirmed) and injuries/ missing which are being treated/evacuate (where).

The Company's fully trained emergency response teams have been mobilized to (take appropriate action) and normal operations should be restored (when)

Further information will be released _____(when)_____.

Inquires regarding staff can be made to the Administration Manager on (telephone number).

Public Affairs Department

Tel. (telephone number)

2. แถลงการณ์ประจำ (Routine Statement)

เป็นแถลงข่าวที่แจ้งความคืบหน้าของเหตุการณ์ว่าดีขึ้นหรือแย่ลง แถลงการณ์นี้ควรส่งให้สื่อมวลชนอย่างน้อยวันละ 1-2 ครั้ง เพราะจากการที่ผู้ทำการวิจัยทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนในบทที่ 6 เกี่ยวกับกำหนดการปิดข่าวของแต่ละสื่อ พบว่า

จากการสัมภาษณ์สื่อมวลชนเรื่องความถี่ของการเสนอข่าว ผู้ทำการวิจัยพบว่า สำหรับถ้าเหตุการณ์ใดเป็นเหตุการณ์สำคัญ สื่อจะมีการเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง สื่อหนังสือพิมพ์จะเสนอข่าววันละ 1 – 2 ครั้ง (กรอบเช้าและกรอบบ่ายในบางฉบับ) ควรส่งข่าวก่อน 17.00 น. หากเป็นข่าวสำคัญให้โทรแจ้งเพื่อทางหนังสือพิมพ์จะรอปิดข่าวประมาณ 20.00 น.

โทรทัศน์จะเสนอข่าวหลักในช่วงข่าวภาคค่ำ สื่อโทรทัศน์มีการเสนอข่าวทุกต้นชั่วโมง (สถานีโทรทัศน์ช่อง 5 ช่อง 11 และ ITV) และสามารถแทรกเข้าในรายการหากเป็นเหตุการณ์สำคัญ เช่นเดียวกับสื่อวิทยุ ส่วนสำนักข่าวต่างประเทศสามารถรายงานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ดังนั้น แถลงการณ์ประจำจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะข่าวอุบัติเหตุ ที่สื่อมวลชนจะเสนอข่าวต่อเนื่อง หากสื่อมวลชนมีข้อมูลเพียงพอ สื่อมวลชนก็ไม่จำเป็นต้องไปหาข่าวจากแหล่งข่าวอื่น

รูปแบบของแถลงการณ์ประจำ

DATE

TIME

From the last statement (when), PTT Exploration and Production Public Company Limited would like to update the situation has changed as follows (good news/bad news) and the current situation . The Company's fully trained emergency response teams have been mobilized to (take appropriate action) and normal operations should be restored (when)

There were (number and / or severity) death (if confirmed) and injuries/ missing which are being treated/evacuate (where).

Further information will be released (when)

Inquires regarding staff can be made to the Administration Manager on (telephone number).

Public Affairs Department

Tel. (telephone number)

3. แถลงการณ์สุดท้าย (Final Statement)

เป็นการรายงานสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าสถานการณ์อยู่ในความควบคุมแล้วที่บริษัทสามารถจัดการได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการทำงานในแผนการทำงานสื่อสารในภาวะวิกฤติ

1. Spokesperson

ตามแผนงานและจากนโยบายของผู้บริหาร ผู้ที่จะเป็นตัวแทนในการให้ข่าวอย่างเป็นทางการของบริษัท คือ ผู้บริหารสูงสุด ได้แก่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และหรือรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสื่อ จากหลักฐานการสัมภาษณ์สื่อในบทที่ 6 หน้า 147 ในหัวข้อบุคคลที่สัมภาษณ์

2. มีศูนย์ข้อมูลสำหรับการติดต่อสำหรับสื่อ

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นจะมีโทรศัพท์สอบถามมาที่บริษัทจำนวนมากเพราะเป็นช่วงที่ต้องการข้อมูล ในแผนนี้ได้จัดเตรียมกลุ่มคณะทำงาน Media Response Team เพื่อติดต่อกับสื่อโดยเฉพาะ จำนวนประมาณ 8-10 คนมีโทรศัพท์ ซึ่งสื่อสามารถโทรเข้ามาที่ศูนย์นี้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในข้อนี้ตรงกับความต้องการของสื่อในเอกสารในบทที่ 6 หน้า 144

3. ความถี่ในการส่งข่าว

ตามปกติบริษัทจะส่งแถลงการณ์ตามสภาพเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปแต่เพื่อป้องกันมิให้สื่อไปหาข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่น แผนนี้จึงกำหนดให้บริษัทออกแถลงการณ์อย่างน้อยวันละ 1-2 ครั้ง แถลงการณ์ประจำ (Routine Statement) เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารกับสื่อมวลชนอย่างน้อยวันละหนึ่งหรือ 2 ครั้ง เพื่อป้องกันสื่อไปหาข่าวเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวอื่น ซึ่งสามารถสนองความต้องการของสื่อในการนำเสนอข่าว จากหลักฐานการสัมภาษณ์สื่อในบทที่ 6 หน้า 146 ในเรื่องกำหนดการปิดข่าวของสื่อ

4. การแถลงข่าว

ในแผนงานหากเหตุการณ์เป็นเรื่องที่มีเนื้อหาซับซ้อนทางเทคนิค บริษัทจะทำการแถลงข่าวเร็วที่สุดหรือในวันที่ 2 ของเหตุการณ์ เพื่อทำอธิบายและทำความเข้าใจกับสื่อ ในด้านของสื่อ สื่อต้องการให้บริษัทแถลงเร็วที่สุด

5. แหล่งข่าวอื่น ๆ

ตามแผนงานบริษัทต้องรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้หน่วยราชการที่ดูแลควบคุมการทำงาน เช่น กรมทรัพยากรธรณีทราบทุกระยะซึ่งแหล่งข่าวอื่น นอกเหนือจาก

บริษัทจากการสัมภาษณ์สื่อต่างๆผู้ทำการวิจัยพบว่าสื่อสอบถามข้อมูลไปตามหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องเช่นกัน

6. **การจัดเตรียมอุปกรณ์การสื่อสารหลังการแถลงข่าว**
บริษัทจะจัดอุปกรณ์ได้แก่ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ดีดหรือคอมพิวเตอร์ พร้อมกระดาษ เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งข่าว ในห้องที่ไม่ไกลจากห้องแถลงข่าว
7. **การจัดเตรียมภาพประกอบการแถลงการณ์**
ภาพและแผนภูมิของเหตุการณ์ (ถ้าจำเป็น) ต้องเตรียมภาพที่เหมาะสมกับการใช้งานของสื่อแต่ละประเภท เช่น โทรศัพท์ ใช้ภาพที่บันทึกบนดรัมเทปในระบบ Betacam สื่อสิ่งพิมพ์ใช้ภาพขนาด 5x7 นิ้ว และแผนภูมิจัดทำในขนาดที่เหมาะสม มีความถูกต้องชัดเจน
8. **การติดต่อกับสื่อในภาวะปกติ**
บริษัทควรส่งข้อมูลพื้นฐานของบริษัทเพื่อเป็นการแนะนำตัวกับสื่อมวลชนและควรส่งผลการประกอบการหรือการดำเนินงานให้สื่อมวลชนทราบเป็นระยะๆ อาจมีการทำความรู้จักพนักงานประชาสัมพันธ์ของบริษัท การพาไปชมการปฏิบัติงาน
9. **การ Monitoring ข่าวที่ปรากฏในสื่อ**
บริษัทจะจัดเจ้าหน้าที่ในการตรวจข่าวในสื่อต่างๆ ได้แก่ การตัดข่าวหนังสือพิมพ์ การบันทึกภาพจากโทรทัศน์โดยจะมีโทรทัศน์จำนวน 6 เครื่อง และเครื่องบันทึกภาพวีดิทัศน์ จำนวน 6 เครื่อง สำหรับบันทึกภาพข่าวในประเทศจำนวน 5 สถานี และบันทึกข่าวต่างประเทศ 1 เครื่อง