

บทที่ 4

การวิเคราะห์เนื้อหาแผน

โครงการบงกช เป็นโครงการสำรวจและขุดเจาะก๊าซธรรมชาติบริเวณอ่าวไทย ในจังหวัดสงขลา ห่างจากชายฝั่งจังหวัดสงขลาประมาณ 180 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพฯประมาณ 600 กิโลเมตร เป็นแหล่งก๊าซธรรมชาติที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ก๊าซธรรมชาติที่ผลิตได้จะถูกส่งจากแท่นผลิตไปตามท่อก๊าซใต้ทะเลของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยหรือ ปตท. ไปยังโรงแยกก๊าซของ ปตท.ที่จังหวัดระยอง ปตท.เป็นผู้ซื้อรายเดียวที่ทำการซื้อก๊าซธรรมชาติและก๊าซธรรมชาติเหลว หรือ คอนเดนเสท (Condensate) ที่เป็นผลพลอยได้จากการผลิตก๊าซ ปัจจุบันแหล่งก๊าซบงกชจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเหลวให้แก่ ปตท. จำนวนวันละ 550 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน หรือเป็น 35% ของปริมาณการใช้ก๊าซธรรมชาติภายในประเทศ

โครงการบงกชเป็นโครงการร่วมทุนระหว่าง 4 บริษัทได้แก่

- บริษัทปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียมจำกัด (มหาชน) หรือ ปตท.สผ. ถือหุ้น 40%
- บริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ หรือ TEPT ถือหุ้น 30%
- บริษัทบริติชแก๊ส ประเทศไทย จำกัด ถือหุ้น 20%
- บริษัท สเตทออยล์ ประเทศไทย จำกัด ถือหุ้น 10%

บริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์

เป็นบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัท โททาล ประเทศฝรั่งเศส จัดอยู่ใน 10 อันดับของบริษัทน้ำมันชั้นนำทั่วโลก ตามสัญญาในการร่วมทุนของโครงการบงกช พ.ศ. 2533 บริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ เป็นผู้เริ่มดำเนินการโครงการบงกช เนื่องจากเป็นบริษัทที่ประสบการณ์และความพร้อม จากการดำเนินงานในกว่า 80 ประเทศทั่วโลก

บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

บริษัท ปตท.สผ. เป็นบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมแห่งชาติของประเทศไทย มีการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยหรือ ปตท. ถือหุ้นอยู่ 61% ปตท.สผ.มีโครงการด้านการสำรวจและผลิต

ปีโตรเลียมในประเทศไทยจำนวน 14 โครงการ ซึ่งโครงการบงกชเป็นโครงการที่ทำรายได้สูงสุดให้บริษัทฯ และยังเป็นโครงการสำรวจและผลิตก๊าซธรรมชาติโครงการแรกที่ ปตท.สม.ได้เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2541 ปตท.สม.เป็นบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หุ้นของปตท.สม ถือเป็นหุ้น(Blue chip) มาตลอดตั้งแต่เข้าตลาดทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ จากราคาพาร์เพียง 10 บาท ปัจจุบันราคาหุ้นในตลาดประมาณ 300 บาท ในระยะเวลาเพียง 6 ปี และจัดอยู่ในระดับ 2 ของตลาด (Market Capital) มีสินทรัพย์ประมาณ 9.5 พันล้านบาท มีชาวต่างชาติถือหุ้นอยู่ 20% ปตท.สม.ได้รับรางวัลจากนิตยสารและตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศหลายรางวัลในการให้ข่าวสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ถือหุ้น

ราคาหุ้นในตลาดหลักทรัพย์มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับข่าวความเคลื่อนไหวของปตท.สม. เป็นอย่างยิ่ง หากมีการประกาศผลประกอบการในโครงการต่างๆดี ราคาของหุ้นจะสูงขึ้นทันที โครงการบงกชเป็นโครงการที่ทำรายได้สูงสุดให้กับปตท.สม. ดังนั้นข่าวของโครงการบงกชจึงมีผลโดยตรงกับตลาดหลักทรัพย์เช่นกัน

บริษัท บริติชแก๊ส ประเทศไทย จำกัด

เป็นบริษัทของประเทศอังกฤษและมีประสบการณ์ด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียมกว่า 30 ปี มีกิจการอยู่ใน 20 ประเทศ มีบริษัทตัวแทนตั้งอยู่ในประเทศไทย เพื่อทำการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

บริษัท สแตทออลย์ ประเทศไทย จำกัด

เป็นบริษัทของรัฐบาลประเทศนอร์เวย์ ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2513 มีธุรกิจอยู่ใน 20 ประเทศทั่วโลก และมีตัวแทนอยู่ในประเทศไทยเช่นเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน

ในปี พ.ศ. 2536 ได้เริ่มทำการผลิตก๊าซในโครงการขั้นที่ 1 ผลิตได้ 150 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน และคอนเดนเสท จำนวน 4,000 บาร์เรล ต่อวัน และในปี พ.ศ. 2539 สามารถผลิตก๊าซได้เป็น 350 ล้าน ลูกบาศก์ฟุตต่อวัน และ คอนเดนเสท จำนวน 8,000 บาร์เรล ต่อวัน ในโครงการขั้นที่ 2 ผลิต

ได้ 550 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน และ คอนเดนเสท จำนวน 14000 บาร์เรล ต่อวัน ในโครงการชั้นที่ 3 ปัจจุบันใช้เงินลงทุนไปทั้งสิ้น 1.000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

การฝึกอบรมและการถ่ายทอดเทคโนโลยี

ตามสัญญาการร่วมทุนระหว่าง 4 บริษัท ในปี พ.ศ.2533 บริษัทโททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการด้านการสำรวจและผลิตในโครงการระยะ 5 ปีแรก และมีหน้าที่ในการวางระบบแผนงานต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมคนไทยให้สามารถปฏิบัติงานได้ภายหลังการส่งมอบการดำเนินงานให้กับ บริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ในปีพ.ศ. 2541 ทั้งนี้พนักงานทั้งหมดที่ทำงานในโครงการบงกชจะถูกโอนย้ายจากพนักงานบริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ ไปทำงานในตำแหน่งเดิมกับบริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) หลังการส่งมอบการดำเนินงาน

ประเภทของธุรกิจ และ การดำเนินงาน

จากการที่โครงการบงกชดำเนินการสำรวจและผลิตปิโตรเลียมซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงสามารถจำแนกความเสี่ยงได้คือ

ลักษณะของความเสี่ยง

1. ความเสี่ยงจากการผลิตภัณฑ์
2. ที่ตั้ง
3. ความเสี่ยงในขณะที่ทำการขุดเจาะ
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. ความเสี่ยงในเรื่องของทุนประกอบการ

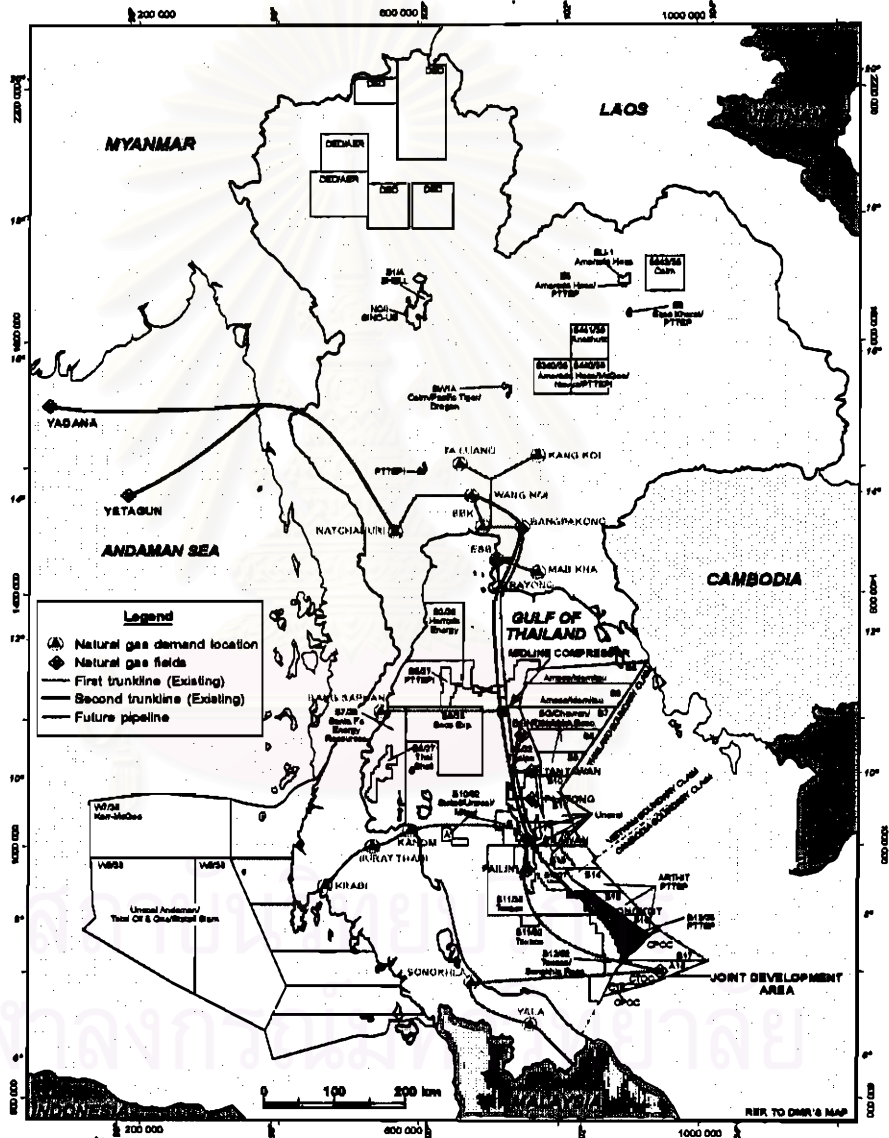
1. ความเสี่ยงจากการผลิตภัณฑ์

ก๊าซเป็นผลิตภัณฑ์หลักของโครงการ และมีคอนเดนเสทผลิตภัณฑ์รองลงมา ซึ่งทั้ง 2 เป็นเชื้อเพลิงที่ไวไฟมาก ในธรรมชาติที่พบจะมีความดันสูงและอุณหภูมิสูงแตกต่างกันในแต่

ละแหล่งของการเกิด เมื่อนำขึ้นมาจากแหล่ง จึงจำเป็นต้องทำการลดอุณหภูมิลงแลความ
 ตันลง

2. ที่ตั้ง

ที่ตั้งโครงการบงกช



แหล่งบงกชตั้งอยู่ในอ่าวไทยซึ่งห่างจากชายฝั่ง 180 กิโลเมตร ในระดับความลึกของน้ำ
 ทะเล 75-80 เมตรของอ่าวไทยซึ่งมีฤดูฝนปีละประมาณ 6 เดือน อยู่ในเขตได้ฝุ่นซึ่งจะมี
 ความรุนแรงประมาณเดือนพฤศจิกายนจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี การขนส่ง
 พนักงานที่ปฏิบัติการบนแท่นต้องใช้เฮลิคอปเตอร์ สามารถขนส่งผู้โดยสารได้ทีละ 12
 คน ใช้เวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมง ส่วนการส่งอุปกรณ์ต่างๆ จะกระทำโดยเรือบรรทุกสินค้า

ค่าขนาดใหญ่ ใช้เวลาในการเดินทาง 12 ชั่วโมง ผู้โดยสารเฮลิคอปเตอร์ทุกคนจะต้องขมวดีทัศน์ลาธิตในการเอาตัวรอดหากเกิดอุบัติเหตุ และเมื่อถึงแท่นผลิตจะต้องขมวดีทัศน์ลาธิตในการเอาตัวรอดหากเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆบนแท่น

การใช้เรือขนาดใหญ่ในการรับส่งพนักงานหรือสิ่งของ ไปยังบนแท่นขุดเจาะอื่นๆ หากมีลมหรือคลื่นสูงต้องใช้ผู้ที่มีความชำนาญในการควบคุมและต้องใช้ความระมัดระวังในการเทียบเรือกับแท่น มิฉะนั้นเรืออาจชนกับขาของแท่นให้ได้รับความเสียหายได้

3. ความเสี่ยงในขณะที่ทำการขุดเจาะ

เนื่องจากการขุดเจาะจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์จำนวนมากที่มีน้ำหนักและขนาดใหญ่มาก ต้องทำงานกลางทะเลบนเรือขุดเจาะ หรือแท่นขุดเจาะ จึงต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัยสูง การขุดเจาะต้องขุดผ่านโครงสร้างของชั้นหินที่มีความดันและอุณหภูมิแต่ละชั้นแตกต่างกัน แรงดันที่สูงมากอาจทำอันตรายต่อแท่นขุดเจาะได้ทุกขณะ ขั้นตอนในการขุดเจาะผ่านชั้นหินจึงต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง คอยตรวจสอบข้อมูลอยู่ตลอดเวลา ความร้อนจากการขุดอาจทำให้ก๊าซที่มีอยู่ในแหล่งใต้ดินเกิดแรงระเบิดได้อีกเช่นกัน เมื่อคอยควบคุมหากเกิดความดันภายในท่อสูงผิดปกติ

พนักงานบนแท่นขุดเจาะจะมีประมาณ 120 – 130 คน ทุกคนจึงต้องรักษาระเบียบในการทำงานและกฎเกณฑ์ของสถานที่อย่างเคร่งครัด ในการทำงานบางประเภท เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับความร้อน งานที่ต้องทำบนที่สูง ต้องทำเรื่องขออนุญาตและได้รับอนุมัติจากหัวหน้างานในฝ่ายต่างๆก่อนจึงจะกระทำได้ การทำงานแต่ละประเภทต้องมีอุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสม ห้ามดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เด็ดขาด และเพื่อเป็นการตรวจเช็คความเรียบร้อยต่างๆ บนแท่นจะมีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย (Safety Officer) คอยตรวจเช็คจุดต่างๆ หากมีสิ่งใดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายเขาจะรายงานทันที

4. ชั่วโมงการทำงาน

เป็นงานที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ ผู้ที่ปฏิบัติงานช่วงกลางวันจะทำงานวันละ 12 ชั่วโมง ตั้งแต่ 07.00น. ถึง 19.00 น. และมีบางส่วนทำในช่วงกลางคืน การทำงานพนักงานคนไทยจะปฏิบัติงานติดต่อกัน 14 วัน และได้หยุด 14 วัน

สว่นชาวต่างประเทศจะทำงาน 28 วันหยุด 28 วัน พนักงานจะต้องเรียนรู้ในการปรับตัวให้เหมาะสมกับชั่วโมงทำงาน และต้องพักผ่อนให้ได้ตามชั่วโมงที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทของงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุอันอาจเกิดจากการอ่อนเพลีย โดยเฉพาะในตำแหน่งที่สำคัญๆ เช่น นักบิน เจ้าหน้าที่ควบคุมห้วงอากาศ เป็นต้น

5. ความเสี่ยงในเรื่องของทุนประกอบการ

ธุรกิจประเภทนี้ต้องอาศัยข้อมูลจากการสำรวจเพื่อค้นหาแหล่งก๊าซที่มีขนาดใหญ่มากพอที่จะนำขึ้นมาผลิตอย่างคุ้มค่า เป็นการค้นหาวัดถุที่อยู่ใต้พื้นผิวโลกประมาณ 3500 เมตร การขุดเจาะแต่ละครั้งต้องใช้งบลงทุนต่อ 1 แท่นขุดเจาะประมาณ 60 ล้านบาท ซึ่งโครงการบงกชใช้งบลงทุนไปแล้วกว่า 1,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

จากการที่เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงในหลายด้าน บริษัทฯจึงมีคู่มือในการทำงานในภาวะเสี่ยงต่างๆ เอกสารเหล่านี้เก็บไว้ในห้องฉุกเฉินที่แผนกสุขอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

คู่มือ (Manual) ที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. Medevac
เป็นขั้นตอนการทำงานในการขนย้ายผู้ป่วย
2. Duty Officer and Emergency Control Group Manual
คู่มือในการทำงานของ Duty Officer และคณะทำงานในภาวะฉุกเฉินที่สำนักงานกรุงเทพฯ
3. Spill Contingency Plan
แผนงานเมื่อเกิดการรั่วไหล อาจเป็นการรั่วไหลของน้ำมัน สารเคมี หรือ ก๊าซ
4. Typhoon Contingency Plan
แผนงานในกรณีมีพายุไต้ฝุ่น
5. Blow-out Contingency Plan
แผนงานในกรณีที่มีการระเบิด

6. Sites Emergency Procedures (Bangkok, Songkhla and Bongkot)
แผนงานในภาวะฉุกเฉินในสำนักงานกรุงเทพฯ สงขลา และบงกช
7. Guide for International Assistance (Offshore Operations)
แผนการช่วยเหลือจากหน่วยงานสากลในการปฏิบัติการนอกชายฝั่ง
8. Map and Layout
แผนที่ และรูปภาพหรือแบบโครงสร้างของบงกช

แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

ปัจจุบันหน่วยงานบงกชมีแผนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินอยู่ 2 แผน คือ

1. CRISIS COMMUNICATION GUIDELINES (เล่มสีเขียว)
2. DUTY OFFICER AND EMERGENCY CONTROL GROUP MANUAL (เล่มสีแดง)

แผนที่ 1 CRISIS COMMUNICATION GUIDELINES (เล่มสีเขียว)

เป็นคู่มือที่ได้รับจากบริษัทโททาล ประเทศฝรั่งเศส วัตถุประสงค์ของคู่มือนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการเขียนแผนให้เหมาะกับความต้องการของแต่ละบริษัทในเครือ และเป็นการแนวทางสำหรับบริษัทในเครือที่ยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติ หรือสำหรับบริษัทที่เพิ่งเริ่มดำเนินกิจการ หรือเป็นบริษัทในเครือชั่วคราว หน่วยงานบงกชได้เริ่มดำเนินการผลิตก๊าซเมื่อปี พ.ศ. 2536 และได้รับคู่มือนี้เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 แต่ยังไม่มีการปรับปรุงคู่มือนี้ใช้สำหรับประเทศไทย

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) เป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลออกไปภายนอกบริษัท ให้มีความระมัดระวังข้อบกพร่องในการทำงานอันอาจเกิดมาจากปัญหาด้านการสื่อสารที่ถูกมองข้าม โดยเฉพาะในกรณีที่มีอุบัติเหตุขั้นรุนแรง

เอกสารนี้จัดทำเพื่อประโยชน์ 2 ประการ คือ

1. เป็นพื้นฐานของแนวทางการเขียนแผนงานการสื่อสารสำหรับบริษัทในเครือ ซึ่งจำเป็นต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการหน่วยงานนั้นๆ และจะต้องคอยปรับปรุงแผนตามการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร
2. เป็นแนวทางสำหรับบริษัทในเครือที่ยังไม่มีแนวทางของตนเอง ไม่ว่าจะเพราะบริษัทเพิ่งเริ่มดำเนินงาน หรือเพราะเป็นบริษัทในเครือชั่วคราว

หลักในการใช้งานของแนวทาง

แนวทางของเอกสารนี้ออกแบบมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)

- พัฒนาในรายละเอียดเกี่ยวกับแผนการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูลในภาวะฉุกเฉิน
- มีช่องทางติดต่อกับผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร (สำนักงานใหญ่)
- ออกแบบคำแถลงการณ์

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ข้อมูล

จะได้รับการเลือกมาจากผู้ที่ไม่เห็นหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ (Operations) ในการควบคุมเหตุ , ความปลอดภัย หรือคนที่ทำงานด้านการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

เอกสารนี้เป็นเพียงต้นแบบให้บริษัทขนาดกลางในเครือของ บริษัท โททาล ประเทศฝรั่งเศส ได้นำไปพัฒนาให้เหมาะสมกับคุณสมบัติต่อไปนี้

- ขนาดและกิจกรรมของบริษัท
- จำนวนแท่นและที่ตั้งของหน่วยปฏิบัติการ
- สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเมือง
- บทบาทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
- อิทธิพลและความต้องการของสื่อในประเทศนั้น

วัตถุประสงค์ของระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

- เพื่อจัดหาแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน รวดเร็ว ให้กับสื่อ หน่วยงานราชการ และกลุ่มพลังต่างๆ
- เพื่อแจ้งให้เป็นที่รู้ทั่วกันว่าบริษัทฯ ได้ทุ่มเทความพยายามในอันที่จะควบคุมอุบัติเหตุ และลดผลกระทบที่ตามมาให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อรักษาภาพพจน์ของบริษัทฯไว้

เนื้อหาของคู่มือนี้ประกอบด้วย

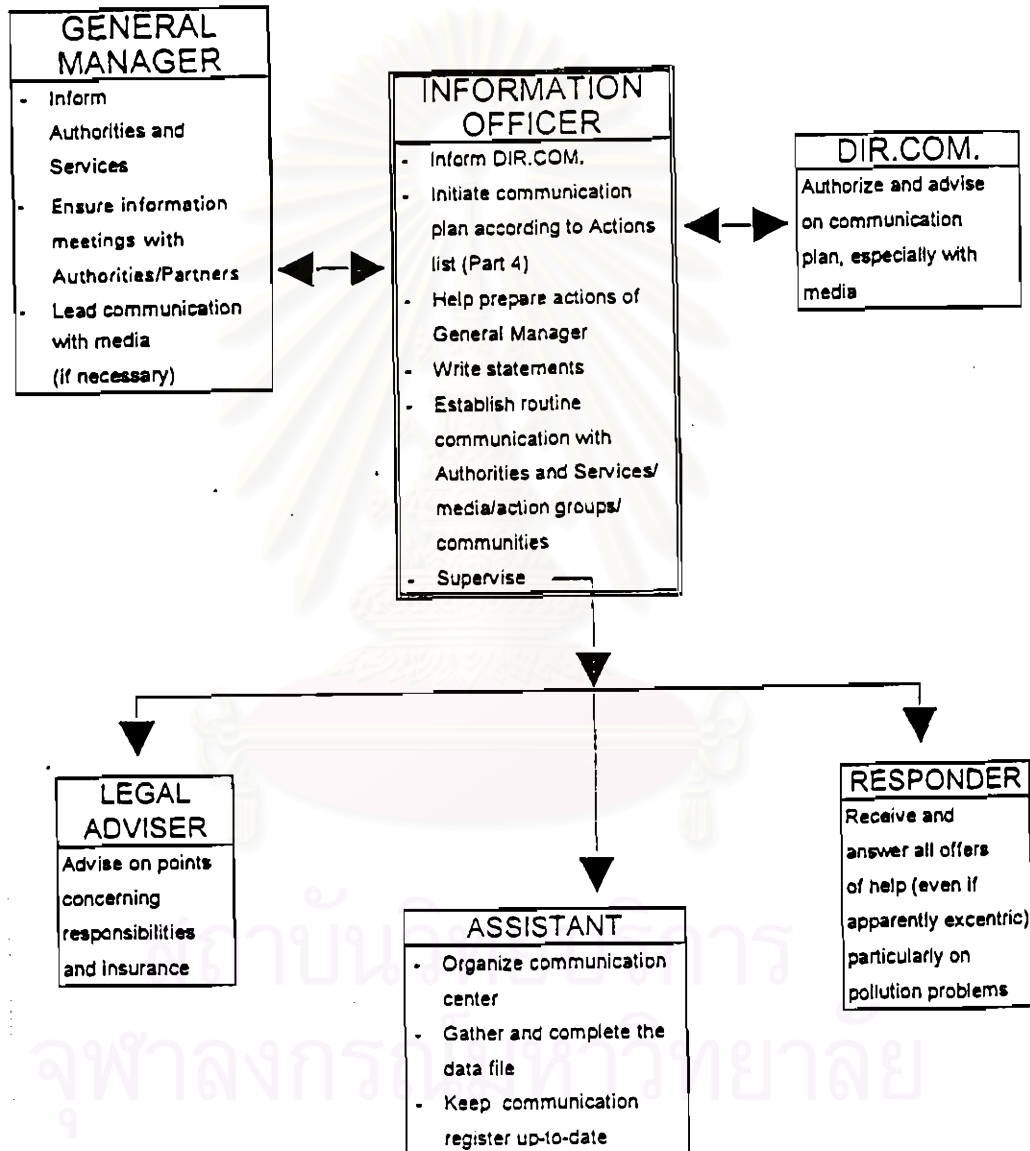
1. แผนภูมิการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)
2. บันทึกความจำเป็นสำหรับผู้จัดการใหญ่
3. หลักการของระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ
4. แผนการทำงานในภาวะฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ข้อมูล
5. แถลงการณ์
6. วิธีการพบกับสื่อ
7. วิธีการพบกับเจ้าหน้าที่ราชการ

สำหรับรายละเอียดของคู่มือนี้มีดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. แผนภูมิการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)

1. ORGANIZATION CHART



2. บันทึกความจำสำหรับผู้จัดการใหญ่
(Memorandum for General Manager)

2. MEMORANDUM FOR GENERAL MANAGER

NAMES OF:

- Information officer:
- Replacement:
- Legal adviser:
- Assistant:
- Responder:

Location of News Center:

HEADQUARTERS DIR. COM. Correspondent:

ADDITIONAL POINTS TO BE WATCHED CAREFULLY:
(particularly if information Officer is replacement of nominee)

- ◆ follow-up action regarding casualties
- ◆ contact with DIR.COM.
- ◆ first statement

WHEN IN DOUBT - GO TO PART 3

3. หลักการของระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

- จัดหาข้อมูลที่ถูกต้องจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ อย่างรวดเร็ว ชัดเจน เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์สำหรับสื่อ หน่วยงานราชการ ชุมชนและกลุ่มพลังต่างๆ
- แสดงให้เห็นถึงความพยายามที่จะควบคุมอุบัติเหตุให้มีผล กระทบน้อยที่สุด

หลักการของการใช้แผน

1. Information Officer เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในหน่วยงาน
2. แผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ประสบภัยและความรุนแรงของการบาดเจ็บ
3. ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร ผู้ซึ่งที่จะกำหนดนโยบายการสื่อสารทั้งหมด
4. ยอมรับการติดต่อกับสื่อถ้าเป็นไปได้ ผู้จัดการที่ได้รับการฝึกอบรมด้านสื่อควรมีส่วนร่วมในทีมที่ติดต่อกับสื่อ โดยคำนึงถึงกฎเบื้องต้นดังนี้
 - 4.1 ถ้ามีการสัมภาษณ์ ควรมั่นใจว่าภาพที่ปรากฏจะไม่ก่อให้เกิดความคิดในทางลบต่อบริษัท
 - 4.2 พูดความจริง จริงใจ และชัดเจน
 - 4.3 มีทัศนคติที่ดีต่อผู้สื่อข่าว
 - 4.4 แสดงความรับผิดชอบในฐานะผู้ดำเนินการ (Operator)
 - 4.5 ถ้าหากไม่ทราบข้อมูล ให้แจ้งว่าข้อมูลนี้ยังไม่ทราบ แต่จะแจ้งให้ทราบในการประชุม (แถลงข่าว) ครั้งต่อไป
 - 4.6 อย่าถูกครอบงำด้วยคำถามที่ไม่สร้างสรรค์ พยายามตอบในข้อมูลที่ทราบด้วยความสุ่มรอบครอบ มั่นคง
 - 4.7 อย่าหลงทางกับคำถามที่ตนยังไม่ทราบข้อมูล โดยเฉพาะเกี่ยวกับ สาเหตุ ลำดับเหตุการณ์ ค่าเสียหาย เป็นต้น ให้ตอบว่า "ในจุดนี้กำลังอยู่ระหว่างการสอบสวน"
 - 4.8 อย่าลืมเนื้อหาในมาตรการของบริษัท เนื่องจากบริษัททำงานเกี่ยวข้องกับอันตราย ความปลอดภัยในการทำงานมีผลมาจากมาตรการต่างๆที่เข้มงวด

ในการตรวจสอบอุปกรณ์ บำรุงรักษา โครงสร้างของงาน และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4.9 ใช้แผนภูมิรูปภาพซึ่งได้เช็คแล้วว่าชัดเจนและเหมาะสม

สิ่งที่ควรจำ

- ข่าวแจก (Press Release) จะเป็นการสรุปคำแถลงสุดท้ายรวมกับคำตอบของคำถามที่เกี่ยวข้องกับคำแถลง
 - คำแถลงข่าว (Press Announcement) ไม่รวมคำถาม/คำตอบ
 - การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการใช้อัฒนคติดิบ (raw) ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤติ
 - การแถลงข่าว (Press Conference) ควรจัดเป็นคณะ ควรจบการแถลงข่าวเมื่อแน่ใจว่าข้อมูลที่มีประโยชน์ที่มีอยู่ได้แจ้งไปแล้ว
5. จัดตั้งศูนย์ข่าว (Press Centre)
สำหรับคณะทำงานด้านสื่อ และไม่ควรอยู่ใกล้ห้องของคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน
6. ผู้จัดการใหญ่ (หรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ)
ไม่ควรเข้ามาเกี่ยวข้องกับกาให้ข่าว ยกเว้นการให้ข่าวกับเจ้าหน้าที่ระดับสูง และข่าวแจกที่สำคัญ
7. คำแถลงการณ์
เป็นข้อมูลพื้นฐานของการสื่อสาร และคำแถลงข่าวแจกเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร แจ้งข่าวอุบัติเหตุให้กับสาธารณะ ถ้าเป็นไปได้ควรส่งออกก่อนแหล่งข่าวอื่น
- 7.1 คำแถลงแบ่งออกเป็น
- แถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement)

เป็นสิ่งที่ต้องให้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นพื้นฐานของการสื่อสารครั้งแรกของผู้อำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร ที่จะกระจายข่าวอุบัติเหตุออกไปยังสาธารณชนทั่วไป

- ยึดมั่นกับความจริง
- เขียนขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เมื่อมีข้อมูลแรกส่งเข้ามา
- เชื่อกันว่าจำนวนผู้เสียชีวิตในเหตุการณ์

7.2 แถลงการณ์ประจำ (Routine Statement)

มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ข้อมูลกับผู้อำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร (DIR.COM) ผู้บริหารของ TOTAL และหน่วยงานราชการ ได้รับแจ้งวันละหนึ่งหรือสองครั้ง

ข้อมูลนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ ผู้อำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร สื่อสารไปยังสื่อและป้องกันการที่สื่อจะไปหาข่าวเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวอื่น นอกจากนี้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการรายงานสภาพเหตุการณ์วิกฤติ และผู้ประสบภัย ข้อความที่สร้างภาพพจน์ในแง่ดีเท่าที่จะทำได้ ในแง่ของ

- การที่บริษัทให้การดูแลรักษาผู้บาดเจ็บ การช่วยเหลือครอบครัว
- ประสิทธิภาพในการจัดการกับภาวะวิกฤติ (การอพยพพนักงาน การแจกจ่ายเพลิง การควบคุมสถานการณ์ ปฏิบัติการต่อต้านมลพิษ เป็นต้น)

7.3 Final Statement

เป็นข้อมูลที่จะแจ้งให้ทราบว่าเหตุการณ์ อุบัติเหตุอยู่ในการควบคุมแล้วและจะรายงานลำดับเหตุการณ์ที่แท้จริงของวิกฤติครั้งนี้

8. แหล่งข้อมูล

กรอกข้อมูลใน Gathering Basic Data (Statement Book) และทำการปรับข้อมูลของเหตุการณ์ทุกชั่วโมง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

APPENDIX A – GATHERING BASIC DATA

- ACCIDENT STATUS

- ✧ What happened?
- ✧ Where? When?
- ✧ Parties involved – Company – Contractors – Other parties
- ✧ What is the causes?
- ✧ What is the effect?
- ✧ What is under control? Partly under control? not under control?
- ✧ Damaged equipment
- ✧ Responsibilities
- ✧ How have emergency measures worked?
 - Procedures?
 - Equipment?
 - Teams?

- CASUALTIES STATUS

- ✧ Numbers of dead/missing/injured

- ✧ Causes
- ✧ Names/Job titles/age/length of service
- ✧ Situation of casualties
 - Evacuated
 - Hospitalized
 - At home
- ✧ Situation of families
 - Informed
 - Assisted
- ✧ Number of people still at risk
 - Names, Job titles, Age, Company, Length of service
- **PEOPLE INVOLVED IN CONTROLLING/FIGHTING**
 - ✧ Number
 - ✧ Company/role/length of service
- **COUNTERMEASURES**
 - ✧ Rescue
 - ✧ Evacuation
 - ✧ Fire prevention/fighting

- ✧ Control of the accident (blow-out/rig damaged by explosion, etc.)
- ✧ Preserving installations
- ✧ Oil spill control/fighting
- ✧ Efficiency of contingency organization

- Procedures?

- Equipment?

- Teams?

- **OUTSIDE ASSISTANCE (highlight State Aid organization)**

- ✧ Who has been called?

- ✧ Who has responded?

- ✧ Who is already on site?

- Job

- Equipment/manpower

- Results/difficulties

- ✧ Referring to the contingency plans, what is the discrepancy between "real" and "planned"?

- **INSURANCE**

- ✧ Insurance companies informed/answer received
- ✧ Experts situation
- ✧ Damage evaluation
- ✧ Operating/production still on stream
 - Employees status during repairs

- **LEGAL ASPECTS**

- ✧ Partners informed/answered
- ✧ Parties involved (details)
- ✧ Responsibilities (details)

- **WHAT HAS BEEN LEARNT**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

9. ความช่วยเหลืออื่นๆ

จากหน่วยงานเอกชน กลุ่มชน สมาคม ชมรมต่างๆ ต้องมีการแจ้งขอบคุณ
อย่างนุ่มนวล

10. การเยี่ยมชมพื้นที่

จะต้องนำโดยตัวแทนของบริษัทที่มีความรู้ ในเหตุการณ์ทั้งหมดไม่ควรให้เจ้าหน้าที่
อื่นๆ เช่น พนักงานดับเพลิง หรือตำรวจ เป็นผู้นำไป

4. แผนการทำงานในภาวะฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ข้อมูล

แผนภูมิการทำงานในภาวะฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ข้อมูลมี 4 แผนภูมิคือ

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

สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Actions List)
 (ต้นฉบับเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนนี้เป็นแปลมาเพื่อใช้ในงานวิจัย)

แผนภูมิชุดที่ 1



4. EMERGENCY ACTIONS LIST

MILESTONES [TARGET]

Alert

Emergency meeting

Casualties Statement

Sending off first statement ASAP

- Collect first data according to statement book forms (See App. A)
- Inform DIR.COM.
- Clarify assistant availability
- Set up the News Center (See App. F)
- Brief Switchboard operator to address callers to News Center for information
- Complete the first statement (See Part 5) and submit it to DIR.COM.

IF ACCIDENT GRAVITY CONFIRMED

- Check with G.M., that key-persons of
 - Authorities:
 - Public Services:

IF THERE ARE

NO CASUALTIES

CASUALTIES

- Make sure that families have been informed

WHEN FAMILIES INFORMATION ACHIEVED

With the agreement of:

- DIR.COM. and GM

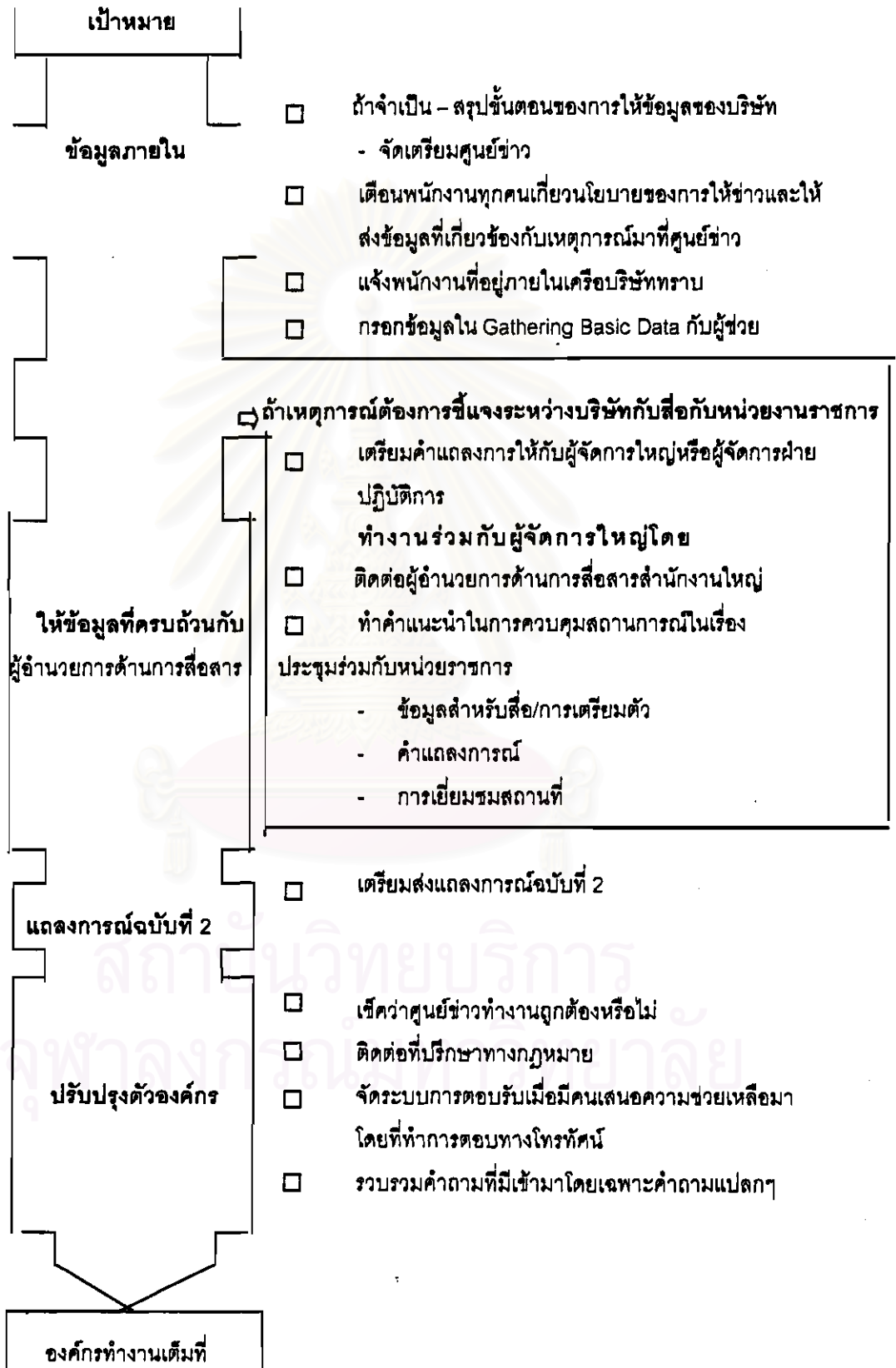
- Send off first statement to:
 - ◆
 - (Oil Industry Oversight Body)

and clarify procedure for releasing information to the media.

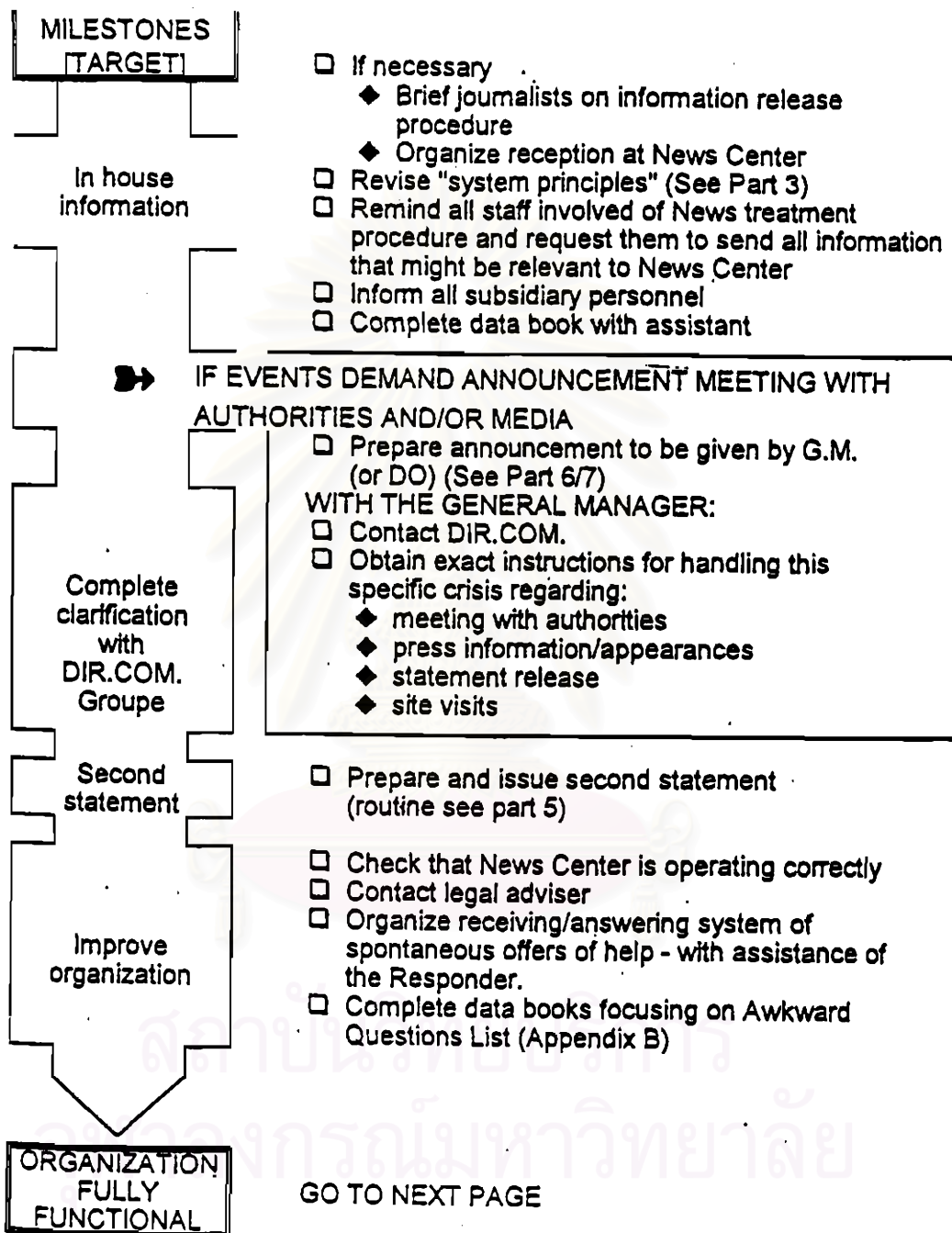
GO TO NEXT PAGE

สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 2

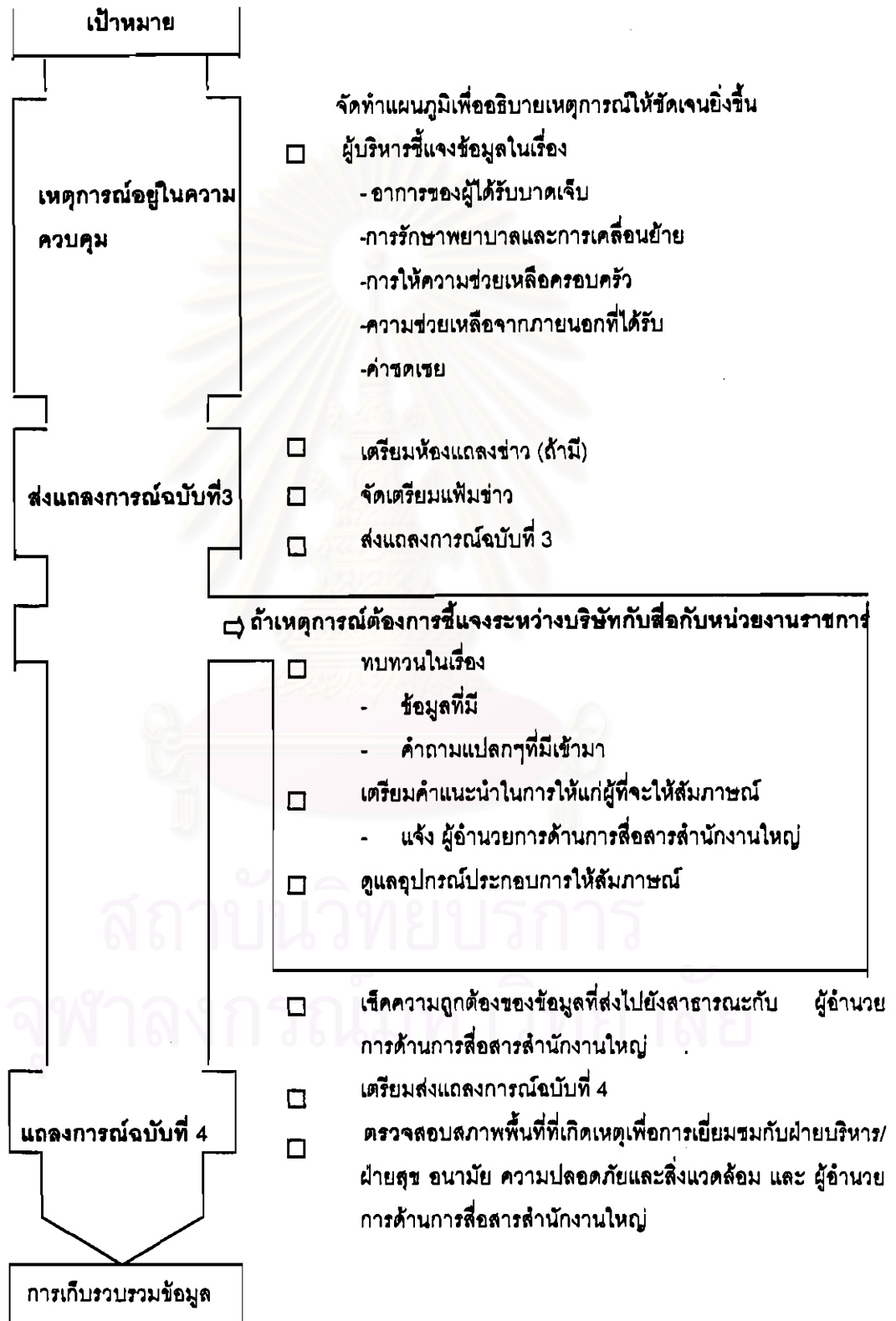


EMERGENCY ACTIONS LIST



การติดตามผล (Follow Up Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 3



FOLLOW UP ACTIONS LIST

**MILESTONES
[TARGET]**

Consolidate

- Establish good explicative diagrams with help of competent draughtsman
- With Management, clarify data on:
 - ◆ condition of casualties
 - ◆ transportation and hospital care for casualties
 - ◆ assistance to families
 - ◆ outside assistance received
 - ◆ claims and complaints

Third
statement

- Prepare room for conference (if expected)
- Prepare press book (See App. G) if necessary
- Issue third statement (routine see part 5)



**IF EVENTS DEMAND EXPLICATIVE MEETING WITH
AUTHORITIES AND/OR PRESS INTERVIEW:**

- Review, with assistant:
 - ◆ data Book
 - ◆ awkward Questions List
- Prepare guidelines for Managers who might intervene (See part 6/7)
 - ◆ submit it to DIR.COM.
- Control quality of explicative diagrams
- With DIR.COM., check accuracy of information broadcast to public
- Prepare and issue 4th statement (routine)
- Clarify site visit conditions with Management/Safety Department/DIR.COM. and
(Oil Industry Oversight Body)

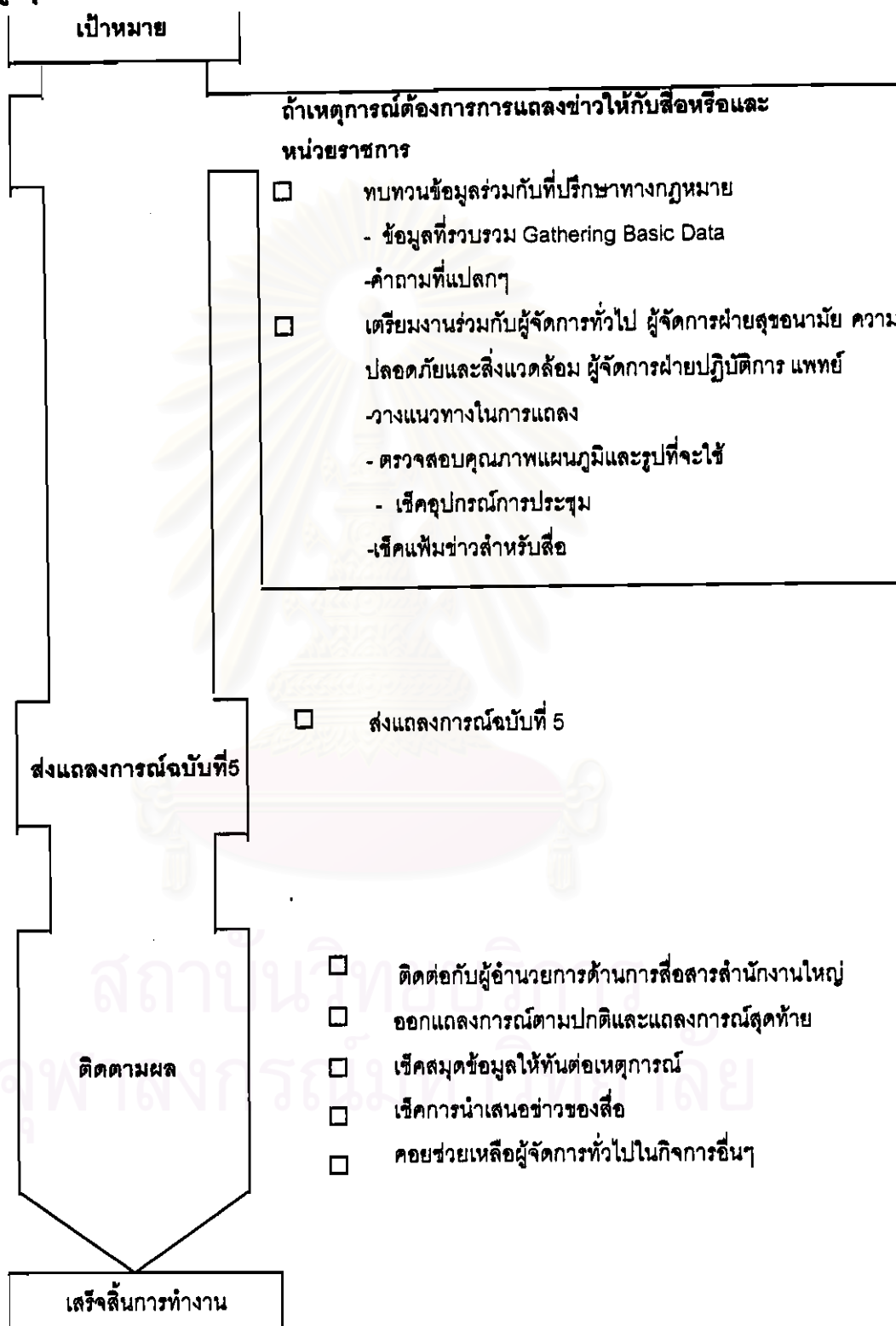
Fourth
statement

**INFORMATION
.FULLY
MASTERED**

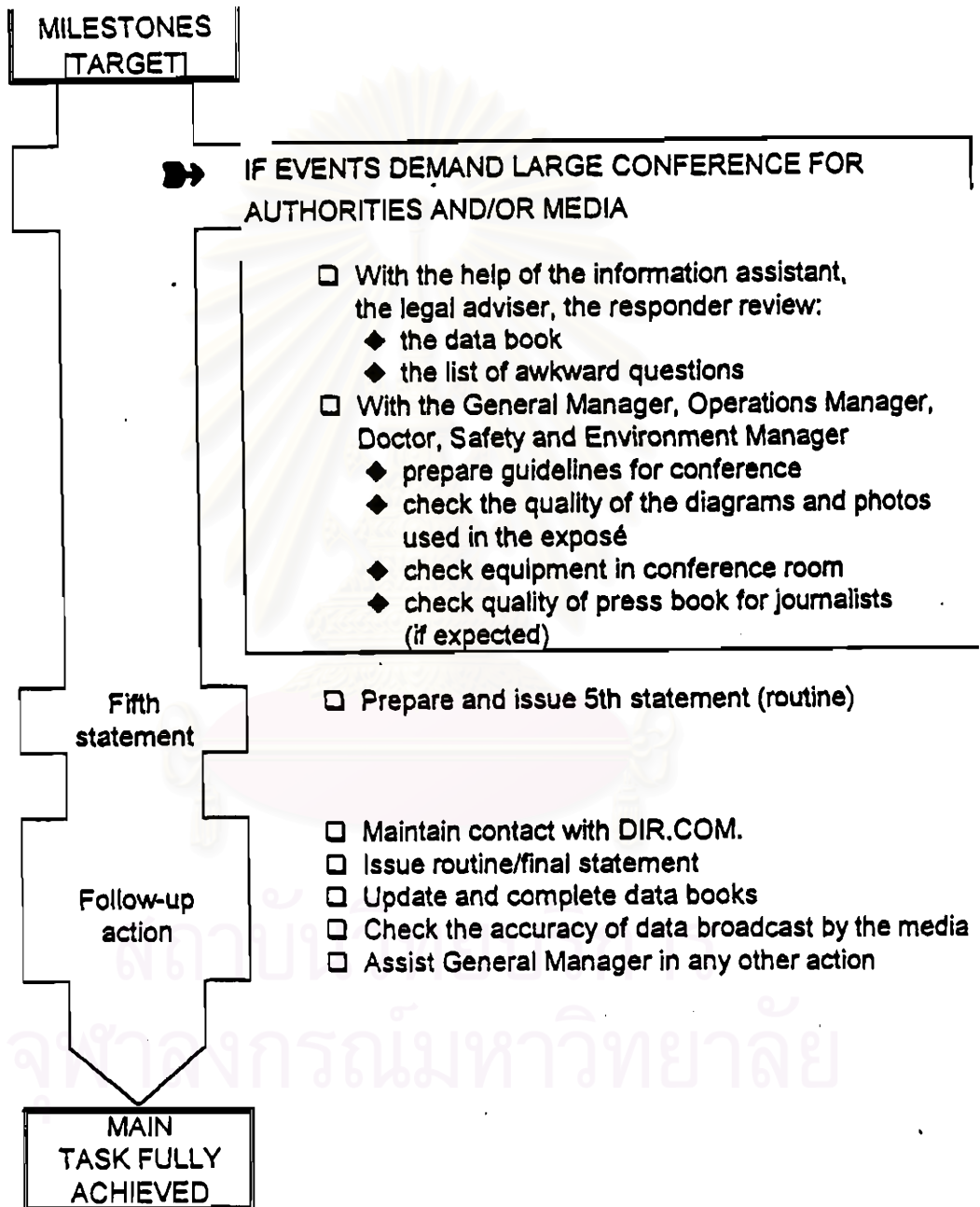
GO TO NEXT PAGE

การติดตามผล (Follow Up Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 4



FOLLOW UP ACTIONS LIST



5. แดลงการณ

5.1 บทบาทของแดลงการณ

เนื่องจากมีตัวแปรมากมายที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติจึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่จะต้องส่งแดลงการณให้แก่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

5.2 ลักษณะการเขียนแดลงการณ

แบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามลักษณะการใช้งานคือ

แดลงการณฉบับแรก (First Statement)

เป็นการเขียนที่ผู้อำนวยกาการด้านการสื่อสารของสำนักงานใหญ่จะต้องให้ความสนใจเป็นที่สุด เพราะเป็นเครื่องมือสื่อสารแรกที่จะแจ้งข่าวอุบัติเหตุไปยังสาธารณชน

ข้อควรปฏิบัติ

- ยึดกับข้อเท็จจริง
- เขียนออกให้เร็วที่สุดทันทีที่ได้รับข้อมูลรายงานเข้ามา
- ตรวจจำนวนผู้เสียชีวิตในเหตุการณ์

แดลงการณประจำ (Routine Statement)

เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารกับสื่ออย่างน้อยวันละหนึ่งหรือ 2 ครั้ง เพื่อป้องกันสื่อไปหาข่าวเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวอื่น

นอกจากจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงของสถานการณและอาการของผู้ประสบภัยแล้วควรเขียนให้ภาพพจน์ที่ดีกับบริษัทมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยยึดหลัก

- การให้การเอาใจใส่ต่อผู้ประสบเหตุและการให้ความช่วยเหลือครอบครัว
- แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหน่วยที่ทำงานในภาวะฉุกเฉิน

แถลงการณ์ฉบับสุดท้าย (Final Statement)

เป็นการให้ข้อมูลว่าอุบัติเหตุอยู่ในความควบคุมแล้ว และจะรายงานลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของภาวะวิกฤติ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปแบบแถลงการณ์ฉบับแรกตามที่ได้กำหนดไว้ดังนี้
(ต้นฉบับจริง)

FIRST STATEMENT FORM

A - PLACE DATE TIME
B - ISSUER NAME FUNCTION

C - TOTAL inform the occurrence of
confirm

an accident (1)

on (2)

likely origin (3)

PLACE

DATE

TIME

D - Emergency actions have been launched according to
Company provisions (Contingency plans)

E - CASUALTIES

From	Missing	Injured	Dead
Total			
Contractors			
Public services			
Others			

Families notification

Still at risk

F - RESCUE/EVACUATION

- * rescue operations in progress
- * evacuation operations in progress

G - CURRENT SITUATION OF

- * communication with sites
- * accident control
- * damage to installation
- * pollution

H - SPECIAL FORCES INVOLVED (4)

I - OUTSIDE ASSISTANCE (4)

- on site
- on the way
- been called

J - AUTHORITIES INFORMATION

- informed by TOTAL
- by other sources

K - MEDIA INFORMATION

- who called
- likely origin of information sources

L - NEXT STATEMENT PLANNED FOR

M - INFORMATION OFFICER

NAME	PHONE
FAX	TELEX

Notice

- (1) Explosion, fire, toxic gas release, equipment wreckage, pollution, etc..
- (2) Terminal, oil producing installations, drilling rig, supply boat etc...
- (3) If known without any doubt
- (4) Safety, Medical, Fire fighting, Aircraft, vessels, troubleshooting, pollution fighting, etc...

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ROUTINE STATEMENT FORM

A - PLACE DATE TIME

B - ISSUER NAME FUNCTION

C - Since the last statement _____ the situation has changed as follows:

- bad news
- good news

D - DIFFICULTIES TO APPLY CONTINGENCY MEASURES

E - CASUALTIES
(See first statement form)

F - RESCUE/EVACUATION

G - CURRENT SITUATION OF.

- communication with sites
- accident control
- damage to installations
- pollution

H - DIFFICULTIES MET BY SPECIAL FORCES

I - OUTSIDE ASSISTANCE

- on site
- on the way
- been called

J - AUTHORITIES INFORMATION

- informed by TOTAL
PHONE, FAX, MEETINGS
- by other sources

K - MEDIA

- informed by DIR.COM.
TOTAL
PHONE, FAX, MEETINGS
- informed by other sources

L - NEXT STATEMENT PLANNED FOR

GRAVITY MATRIX
ELEMENTS FOR ASSESSING CRISIS GRAVITY IN VIEW OF ACTION
TO BE TAKEN REGARDING COMMUNICATION
(CASUALTY/POLLUTION/SOCIAL/AUTHORITIES)

Gravity	Casualties	Pollution		Social (displacement and/or redundancy)	Authorities embarrassment
		Land	Sea (or estuary)		
A Catastrophe - Grade 2	Over 50 dead or missing	Real or potential pollution of more than 10 km of coast (to 20m depth) and/or	Actual or probable pollution of several dozen km of commercially exploited coast (fish farming, tourism, etc.)	Displacement of over 1000 families and/or loss of income for over 1000 wage earners	1 - national politicians embarrassed by deficiencies revealed during the accident (national emergency) 2 - over 50 deaths linked to reg./nat. Public Services failure
		- Certain threat to water supply (pollution of wells or water intake points) - Polluted ground - area > 25 acres	1 - Actual or probable pollution, for several dozen km of non-commercially exploited coast 2 - No actual pollution; prevailing winds, currents in harbor or dispersal but pollution not mastered (e.g.) blowout		
B Catastrophe - Grade 1	Over 8 dead or missing, or over 25 seriously injured	Real or potential pollution of several km of river (between 5 and 20 m depth) and/or	1 - Actual or probable pollution, for several dozen km of non-commercially exploited coast 2 - No actual pollution; prevailing winds, currents in harbor or dispersal but pollution not mastered (e.g.) blowout	Displacement 100 < N families < 1000 and/or loss of income for 200 < N wage earners < 1000 Relatives concerned > 1000	1 - regional politicians embarrassed by deficiencies revealed during the accident (regional emergency network failure,...) 2 - Over 10 deaths linked to reg./nat. Public Services failure
		- Possible threat to water supply (wells and water intake points in the vicinity of pollution) - Polluted ground - 5 acres < area < 25 acres	1 - Coastal pollution less than 20 km. 2 - No actual pollution but dumped volume < 1000T and source of pollution under control		
C Major accident	At least one dead or missing or one very seriously injured	Real or potential pollution of less than one km	1 - Coastal pollution less than 20 km. 2 - No actual pollution but dumped volume < 1000T and source of pollution under control	Displacement 10 < N families < 100 and/or loss of income for 10 < nb of wage earners < 200 100 < N relatives concerned < 1000	1 - authorities embarrassed for a few days due to mistake in one or several reg./nat. Public Services failure 2 - at least one dead linked to reg./nat. Public Services failure
		- Pollution of natural water ways not under control - Water table not directly threatened (no contaminated wells) - Polluted ground - 1 acre < area < 5 acres	1 - Coastal pollution less than 2 km. 2 - No actual pollution but dumped volume < 100T		
D Minor accident (Serious, (Moderate, negligible)	One or several casualties (to one very seriously injured)	Natural water ways under control - Water table not threatened (no wells in the vicinity) - Polluted ground - area < 1 acre	1 - Coastal pollution less than 2 km. 2 - No actual pollution but dumped volume < 100T	Less than 10 families displaced and/or loss of income for fewer than 10 wage earners < 1000 Less than 100 relatives concerned	Authorities embarrassed for less than one day due to mistake in one reg./nat. Public Services with no consequences on human life

Revision 2 - March 93

Appendix C

* Very sensitive to dirt

6. วิธีการพบกับสื่อ

6.1 สถานการณ์ที่จะมีโอกาสพบกับสื่อ

ผู้จัดการของบริษัท (ผู้จัดการใหญ่ หรือ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ เป็นต้น) อาจต้องเผชิญหน้ากับสื่อใน 3 กรณีคือ

- แฉลงการณ์
- การสัมภาษณ์
- การแถลงข่าว (Press Conference)

6.2 หลักในการติดต่อสื่อสารกับสื่อ

- ถ้ามีการถ่ายภาพขณะสัมภาษณ์ควรตรวจสอบว่าไม่มีภาพที่ก่อให้เกิดความเสียหายให้กับบริษัท
- ใช้คำพูดที่ชัดเจน มีเนื้อหาสมบูรณ์ เป็นจริงและแสดงความจริงใจ
- มีทัศนคติที่ดีกับสื่อ
- แสดงความรับผิดชอบในฐานะผู้ดำเนินการ
- ถ้าไม่ทราบข้อมูลให้ตอบว่ายังไม่ทราบ และจะให้คำตอบในครั้งต่อไป
- พยายามควบคุมอารมณ์กับคำถาม
- ระมัดระวังการถามนำให้ยอมรับในเรื่องสาเหตุ ลำดับเหตุการณ์ เป็นต้น ให้ตอบว่า "กำลังอยู่ในระหว่างการสอบสวน"
- อย่าลืมเนื้อหาที่ควรเน้น ในเรื่องความปลอดภัยในงานเนื่องมาจากการตรวจสอบเครื่องมือ การบำรุงรักษา และพนักงานที่มีจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัย
- ควรเช็คภาพร่าง รูปภาพที่เหมาะสมชัดเจนก่อนนำไปใช้ไม่ควรวาดขณะที่พูด

ข้อควรจำ

ข่าวแจก (Press Release)

คือการสรุปแถลงการณ์ฉบับล่าสุด รวมกับคำถามคำตอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของแถลงการณ์นั้น

แถลงการณ์ฉบับแรก (First Press Announcemet)

เป็นข้อมูลที่ไม่มีคำถามคำตอบ

การให้สัมภาษณ์ (Interview)

ควรใช้ข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่มีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์

การแถลงข่าว (Press Conference)

ควรทำเป็นคณะและควรจบการแถลงเมื่อแน่ใจว่าข้อมูลที่มีประโยชน์ได้
แจ้งไปหมดแล้ว

7. การพบกับเจ้าหน้าที่ราชการ

- ประชุมครั้งแรกเพื่อแจ้งเหตุ
- ประชุมเป็นประจำกับบุคคลสำคัญ
- การประชุมในที่ประชุมใหญ่

ต่อจากนี้ผู้ทำการวิจัยจะทำการวิเคราะห์เอกสารและแผนงานของ Crisis

Communication Guidelines โดยใช้กรอบการวิจัยตามแนวความคิดของลูคัสชีวสกีที่ได้
กล่าวมาในบทที่ 2

ลูคัสชีวสกี ได้เสนอแนวคิดที่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรดำเนินการ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

1) การวิเคราะห์เหตุการณ์

วิเคราะห์ว่ากำลังเกิดเหตุการณ์อะไร อยู่ในภาวะวิกฤติระดับไหน การตัดสินใจที่
จะแจ้งข่าวสารแก่ฝ่ายบริหาร และสาธารณชน โดยมุ่งที่จะสร้างความเข้าใจและให้
เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้รับสาร และควรให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง พยายามประสาน
งาน หรือควบคุมกระแสข่าว เนื้อหาข่าว ผู้แถลงข่าว และแผนต่างๆ ให้ได้

2) จัดคณะทำงาน

ควรมีการจัดเตรียม หรือฝึกคณะทำงาน ผู้แถลงข่าวและทีมงานสนับสนุนเพื่อให้มี
อิสระในการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน

3) สร้างเครือข่ายข่าวสาร

ควรสร้างเครือข่ายข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาศัยผู้แถลงข่าวและข่าวสารที่เหมาะสมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ลูกศิษย์ก็ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า 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) ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ควรมีการเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องที่จะแถลงและเตรียมผู้แถลงข่าวที่เหมาะสม
- 4) จัดเตรียมผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ข่าวได้

- 5) เตรียมห้องแถลงข่าวสำหรับสื่อโทรทัศน์ หรือบางที่อาจเตรียมการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ไว้ด้วย
- 6) แจ้งให้พนักงานในองค์กรทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น สิ่งที่จะแถลงข่าว เพื่อให้พนักงานรับทราบของตน และควรให้ได้รับข้อมูลเดียวกับที่จะแถลงข่าว
- 7) จัดห้องให้สื่อมวลชนเป็นสัดส่วน พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่
- 8) ควรกำหนดเวลาการแถลงข่าว หรือแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะๆ ให้ทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกัน พร้อมๆ กัน
- 9) หลังการแถลงข่าว ควรมีการสรุปผลเป็นเอกสารประชาสัมพันธ์เวียนออกไปให้ผู้บริหารท่านอื่นๆ ทราบด้วย
- 10) ควรมีการติดตามข่าวสารในสื่อมวลชน เพื่อดูผลจากการแถลงข่าวหรือเพื่อหาข้อมูลหรือแง่มุมใหม่ที่อาจปรากฏออกมา
ความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ ต้องปล่อยให้ผ่านไปจนกว่าจะมีข้อมูลที่ถูกต้อง แล้วจึงติดต่อแจ้งแก่สื่อมวลชนในข้อเท็จจริงนั้น

คลาเรต เอ. เควูด และเคิร์ต พี. สตอคเกอร์ (Clarke L. Caywood and Kurt P. Stocker, 410) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management) ว่าหมายถึงการจัดการของการปฏิบัติการระหว่างที่เกิดเหตุการณ์วิกฤติเช่น ระเบิดที่มีไฟไหม้ การอพยพ การหยุดการผลิตของโรงงาน เหล่านี้เป็นเหตุการณ์ที่อยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ แต่ในบางเหตุการณ์ของภาวะวิกฤติไม่สามารถวางแผนในการจัดการได้เต็มที่ถ้าเหตุการณ์นั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ เช่น การเสียชีวิตจากสารเคมี

การจัดการภาวะวิกฤติยังหมายถึง การจัดการวางแผนสำหรับการใช้ก่อน ระหว่าง และหลังภาวะวิกฤติ โดยจะต้องมีแผนการในภาวะวิกฤติและมีระบบที่เหมาะสมกับภาวะวิกฤตินั้น ห้องสำหรับปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ พร้อมอุปกรณ์สื่อสารครบครัน เบอร์โทรศัพท์ที่จำเป็นในการติดต่อ เช่น สำนักข่าวต่างๆ แหล่งข่าวอ้างอิง เป็นต้น และทีมงานที่ได้รับการฝึกอบรมในด้านนี้

คลาด เอล เควูด และเคิร์ท พี สตอคเกอร์ (Clark L. Caywood, Kurt P. Stocker, 420-423) ได้เสนอแนะกรอบเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้พัฒนาแผนงานในภาวะวิกฤติ โดยกล่าวถึงสื่อมวลชนว่า

1) ระบุนโยบายของบริษัทที่มีต่อสื่อ

โดยเน้นถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์ เปิดเผย และการ เตรียมการล่วงหน้า กับสื่อก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤติ จุดมุ่งหมายของนโยบายนี้เพื่อกำหนดกระบวนการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสื่อในการวางแผนในภาวะวิกฤติ

2) กำหนดตัวผู้แถลงข่าว

1.1 ลักษณะและระดับของภาวะวิกฤติเป็นตัวกำหนดผู้แถลงข่าว ผู้แถลงข่าวควร เป็นผู้ที่เหมาะสมกับลักษณะของภาวะวิกฤติ เช่น ถ้าเป็นภาวะวิกฤติที่ไม่รุนแรงไม่เหมาะที่จะให้ประธานบริหารเป็นผู้แถลงข่าว ควรเป็นภาวะวิกฤติที่มีระดับความรุนแรงมากกว่าปกติ เพราะการแถลงข่าวด้วยผู้บริหารระดับสูงจะ สร้างความน่าเชื่อถือ จริงใจกับประชาชน ควรเลือกผู้แถลงข่าวให้เหมาะกับ ประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ มีความสามารถในการพูดและมีไหวพริบต่อเหตุการณ์ ควรมีรายละเอียดของการฝึกอบรมของบุคคลที่สามารถเป็นผู้แถลงข่าว ได้ในมือก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤติขึ้นเพื่อใช้พิจารณาในการตัดสินใจเลือกผู้แถลงข่าวให้เหมาะกับภาวะวิกฤติ และควรมีการฝึกอบรมให้ผู้แถลงข่าวทราบ เทคนิคในการให้สัมภาษณ์สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (โทรทัศน์ วิทยุ)

2.2 ผู้ที่เป็นตัวกลางระหว่างสื่อและบริษัท (Gatekeeper) ควรเป็นผู้ระบุบุคคลที่จะเป็นผู้แถลงข่าว เนื่องจากตัวกลาง (Gatekeeper) เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลหลักระหว่างสื่อและบริษัท สามารถความต้องการของสื่อและประชาชน จึงควรเป็นบุคคลที่ตัดสินใจเลือกแถลงข่าว

3) หน้าที่ของตัวกลาง (Gatekeeper)

- 3.1 เป็นศูนย์รวมและควบคุมกระแสของข้อมูล ต้องมั่นใจข้อมูลว่าถูกต้องและแน่นอน การจัดการกระแสข้อมูล (Information Flow) ตัวกลางต้องแน่ใจว่าได้ส่งข้อมูลที่ถูกต้องไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสม
- 3.2 เลือกผู้แถลงข่าวที่เหมาะสม และฝึกอบรมด้านสื่อตามความจำเป็น
- 3.3 คอยตรวจสอบกระแสของการสื่อสารทั้งภายในและในภายนอก เพื่อความมั่นใจว่าข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน ตัวกลางและพนักงานในการสื่อสาร (Communication Staff) ควรส่งข้อมูลที่สื่อต้องการ ถ้าสื่อขาดข้อมูลจะก่อให้เกิดข้อมูลไม่เป็นความจริงแพร่ออกไป ดังนั้นจึงควรเปิดเผยกับสื่อพยายามสนองความต้องการของสื่อและเพื่อให้สื่อสนองความต้องการของบริษัท
- 3.4 ยอมรับฟังต่อข่าวดีและข่าวร้าย

4) ข้อมูลของสื่อ

- 1.1 กำหนดปิดข่าว (Deadlines) ตัวกลางและเจ้าหน้าที่ด้านสื่อควรรู้กำหนดปิดข่าวของแต่ละสื่อ ควรทำตามข้อกำหนดของสื่อ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติซึ่งเป็นโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและสื่อหลายประเภทที่ติดต่อกันในช่วงนั้น
- 1.2 ลำดับในการติดต่อ เนื่องจากเวลาจำกัด จึงควรตัดสินใจว่าสื่อใดควรติดต่อเป็นอันดับแรก และควรติดต่อแผนกไหนของหนังสือพิมพ์ นิตยสาร สถานีวิทยุหรือโทรทัศน์นั้นๆ

5) ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับสื่อ

รายละเอียดของสื่อที่บริษัทต้องติดต่อมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของบรรณาธิการ เบอร์โทรศัพท์ และที่อยู่ ตลอดเวลา ดังนั้นคู่มือในการติดต่อกับสื่อจึงควรต้องคอยปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

6) แหล่งข่าวอันที่เกี่ยวข้อง

บริษัทควรปรับปรุงรายชื่อบุคคลที่สื่อสามารถอ้างอิงในรายละเอียดของข่าว ข้อมูลที่เป็นผลการวิเคราะห์ระหว่างเกิดภาวะวิกฤติ แหล่งข่าวนี้ควรเป็นแหล่งข่าวที่สามารถสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจให้กับบริษัทเมื่อสื่อนำไปอ้างอิง (เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน นักวิทยาศาสตร์) บริษัทควรรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลเหล่านี้ แม้อย่างที่ไม่มีภาวะวิกฤติเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

7) กฎและระเบียบของการเปิดเผยข่าว

7.1 มีขั้นตอนในการแจ้งข่าวอย่างชัดเจน

7.2 กฎในการห้ามเปิดเผยข่าว เพื่อป้องกันความสับสน ความถูกต้อง สม่ำเสมอของสื่อสาร เป็นหน้าที่ของตัวกลางที่มีหน้าที่แต่เพียงผู้เดียวในการส่งข้อมูลไปยังสื่อ พนักงานอื่นๆ ควรระวังในกฎของการห้ามเปิดเผยเรื่องราวกับสื่อ และห้ามในการส่งข้อมูลใดๆ เว้นเสียแต่ตัวกลางเป็นผู้ขอ

8) การจัดการต่อความต้องการของสื่อ

ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการกับความต้องการของสื่อหลังจากเกิดภาวะวิกฤติ ควรมีระบบที่จะให้พนักงานสามารถรับโทรศัพท์และมีขั้นตอนในการตอบโต้ตัวอย่างเช่น คำถามต่อไปนี้จะต้องตอบว่าอย่างไรเมื่อสื่อถามมา ? การบันทึกโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาทำอย่างไร ? ควรจะส่งสายให้ใคร ? ควรตอบด้วยโทรศัพท์หรือแฟกซ์ ควรให้ความสำคัญของสื่อใดก่อน ควรมีการแนะนำกระบวนการในการปฏิบัตินี้ก่อนหรือในขณะที่เกิดภาวะวิกฤติ

9) จัดตั้งขั้นตอนการเช็คความถูกต้องของข่าว

ขั้นตอนนี้จัดทำเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องหรือตามความเบี่ยงเบนของข่าวที่ดีพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์หรือเผยแพร่ในวิทยุและโทรทัศน์ ในทางทฤษฎีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวสามารถทำหน้าที่นี้ได้ บางครั้งจำเป็นต้องใช้พนักงานหลายคน เพื่อติดตามผลได้อย่างเต็มที่

การวิเคราะห์เอกสารและแผนงานของ Crisis Communication Guidelines (เล่มสีเงิน)

เมื่อนำเอากรอบแนวคิดของคู่คัสซิวิตที่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรดำเนินการ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เอกสารทั้งเล่มของ Crisis Communication Guidelines

ผู้ทำการวิจัยพบว่าเอกสารของแผนงานของ Crisis Communication Guidelines มีข้อดีและข้อบกพร่องดังนี้ คือ

ข้อดี

1. มีเกณฑ์วัดระดับความรุนแรงของเหตุการณ์
2. เนื้อหาของข่าวสารที่จะใช้แถลง

ข้อบกพร่อง

1. การจัดทำแถลงการณ์โดยผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร สำนักงานใหญ่
2. ภาษา

2. การวิเคราะห์แผนปฏิบัติการทำงานของแผน Crisis Communication Guidelines

จากการวิเคราะห์แผนปฏิบัติการทั้ง 4 แผน ในหน้า 55-63ผู้ทำการวิจัยพบว่า

ข้อดี

1. มีการจัดคณะทำงาน
2. เครือข่ายข่าวสาร
3. การวิเคราะห์เหตุการณ์

ข้อบกพร่อง

1. แผนภูมิ ไม่ได้สื่อความหมายอะไร
2. ขาดความเชื่อมโยงระหว่างแผนงาน
3. ไม่กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน
4. ภาษา

ต่อไปนี้ผู้ทำการวิจัยจะอธิบายในรายละเอียดของข้อดีและข้อบกพร่องของแผน Crisis Communication Guidelines โดยพิจารณาจากเอกสารและแผนภูมิดังนี้

1. การวิเคราะห์เอกสาร Crisis Communication Guidelines (เล่มสีแดง)
ผู้ทำการวิจัยได้นำกรอบแนวคิดของลูคัสซีวสกีมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เอกสารพบว่า

ข้อดี

1. มีเกณฑ์วัดระดับความรุนแรงของเหตุการณ์

ตามแนวความคิดของลูคัสซีวสกีเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินว่า ควรมีการวิเคราะห์ว่ากำลังเกิดเหตุการณ์อะไร อยู่ในภาวะวิกฤติระดับไหน การตัดสินใจที่จะแจ้งข่าวสารแก่ฝ่ายบริหารและสาธารณชน

ในเอกสารนี้มี Gravity Matrix ในหน้า 67 เป็นการในการจัดระดับความรุนแรงของเหตุการณ์

2. เนื้อหาของข่าวสารที่จะใช้แถลง

แผนนี้ได้มีการกำหนดรูปแบบเนื้อหาของแถลงการณ์ในหน้า 64-66 เกี่ยวกับแถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement) แถลงการณ์ประจำ (Routine Statement) และแถลงการณ์สุดท้าย (Final Statement) สามารถสรุปเนื้อหาได้ดังนี้ คือ

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

สามารถตอบคำถาม จากแนวความคิดของลูกศิษย์ที่ได้กล่าวเพิ่มเติมในเรื่อง เนื้อหาของข่าวสารที่จะใช้แถลงในภาวะฉุกเฉินว่าควรตอบคำถามต่อไปนี้

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

นอกจากนี้แผนงานยังมีรูปแบบในการเก็บรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์

(Gathering Basic Data/Statement Book) สำหรับการเขียนแถลงการณ์
(หน้า 49-52)

ข้อบกพร่อง

1. การจัดทำแถลงการณ์โดยผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร สำนักงาน ใหญ่

แถลงการณ์เขียนเป็นภาษาอังกฤษโดยผู้อำนวยการด้านการสื่อสารชาว
ฝรั่งเศสที่ สำนักงานใหญ่ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้าน
วัฒนธรรม ความเข้าใจ ทำให้เนื้อหาของแถลงการณ์ไม่สามารถตอบ
สนองความต้องการสื่อมวลชนในประเทศไทยได้

2. ภาษา

จากแถลงการณ์ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ เมื่อมีการแปลมาเป็นภาษาไทย
ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในเนื้อหา และโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับความเสี่ยงซึ่งเป็นเรื่องที่ยังไม่มีคำศัพท์ในภาษาไทยที่ตรงกับคำใน
ภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถสื่อกันได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

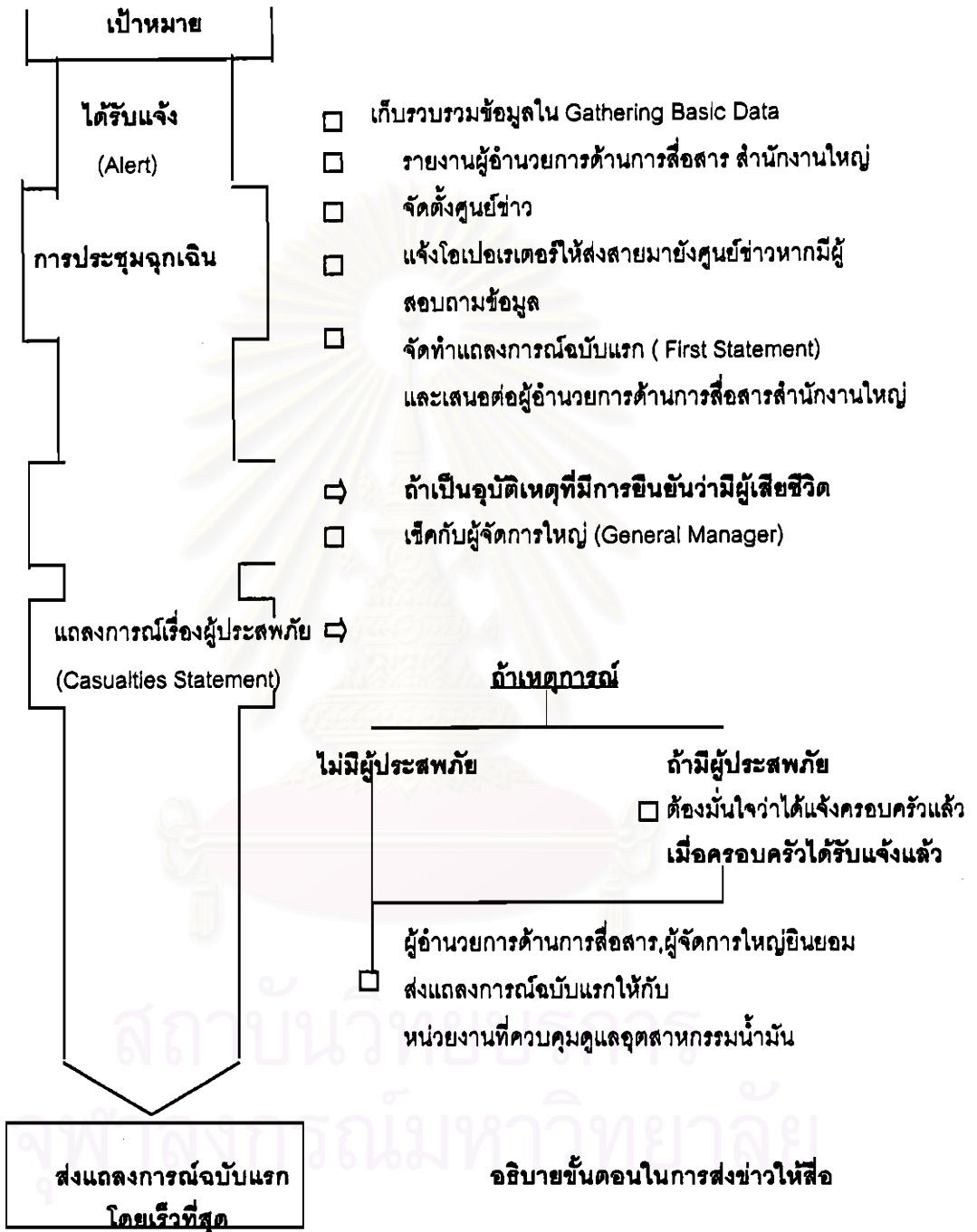
2. วิเคราะห์แผนภูมิการทำงานของ Crisis Communication Guidelines (เล่มสีเงิน)

ตามแผนงานแผนภูมิการทำงานในภาวะฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ข้อมูลมี 4 แผนภูมิ ในหน้า
54-61 คือ

- | | |
|--------------|---|
| แผนภูมิที่ 1 | สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน
จะเป็นเรื่องการส่งคำแถลงการณ์ |
| แผนภูมิที่ 2 | สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน
เป็นขั้นตอนที่มีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการสื่อสารเต็มรูปแบบ |
| แผนภูมิที่ 3 | การติดตามผล
เป็นขั้นที่ข้อมูลต่างๆอยู่ในการควบคุม |
| แผนภูมิที่ 4 | การติดตามผล
งานหลักด้านการสื่อสารประสบความสำเร็จ |

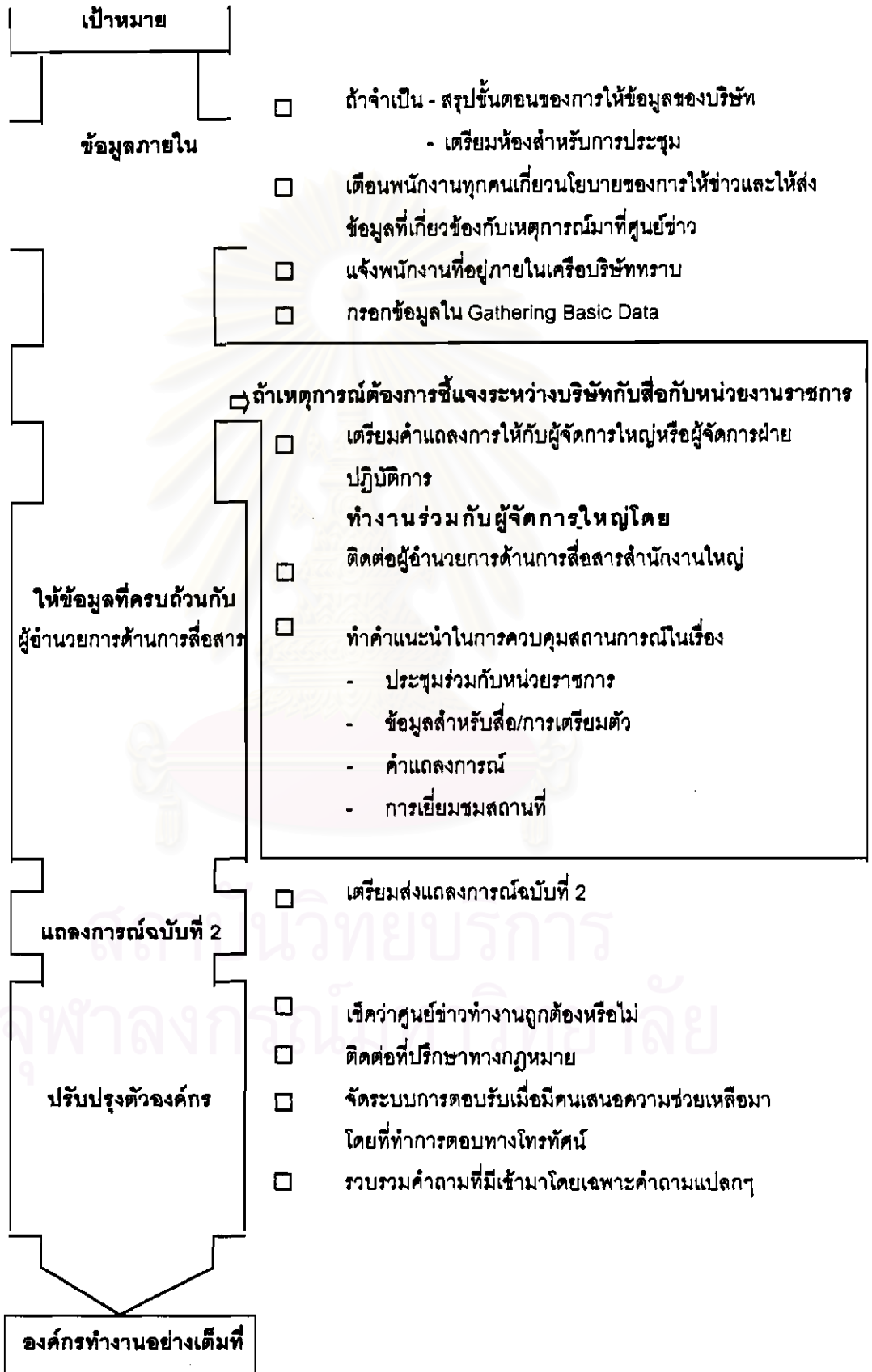
สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 1



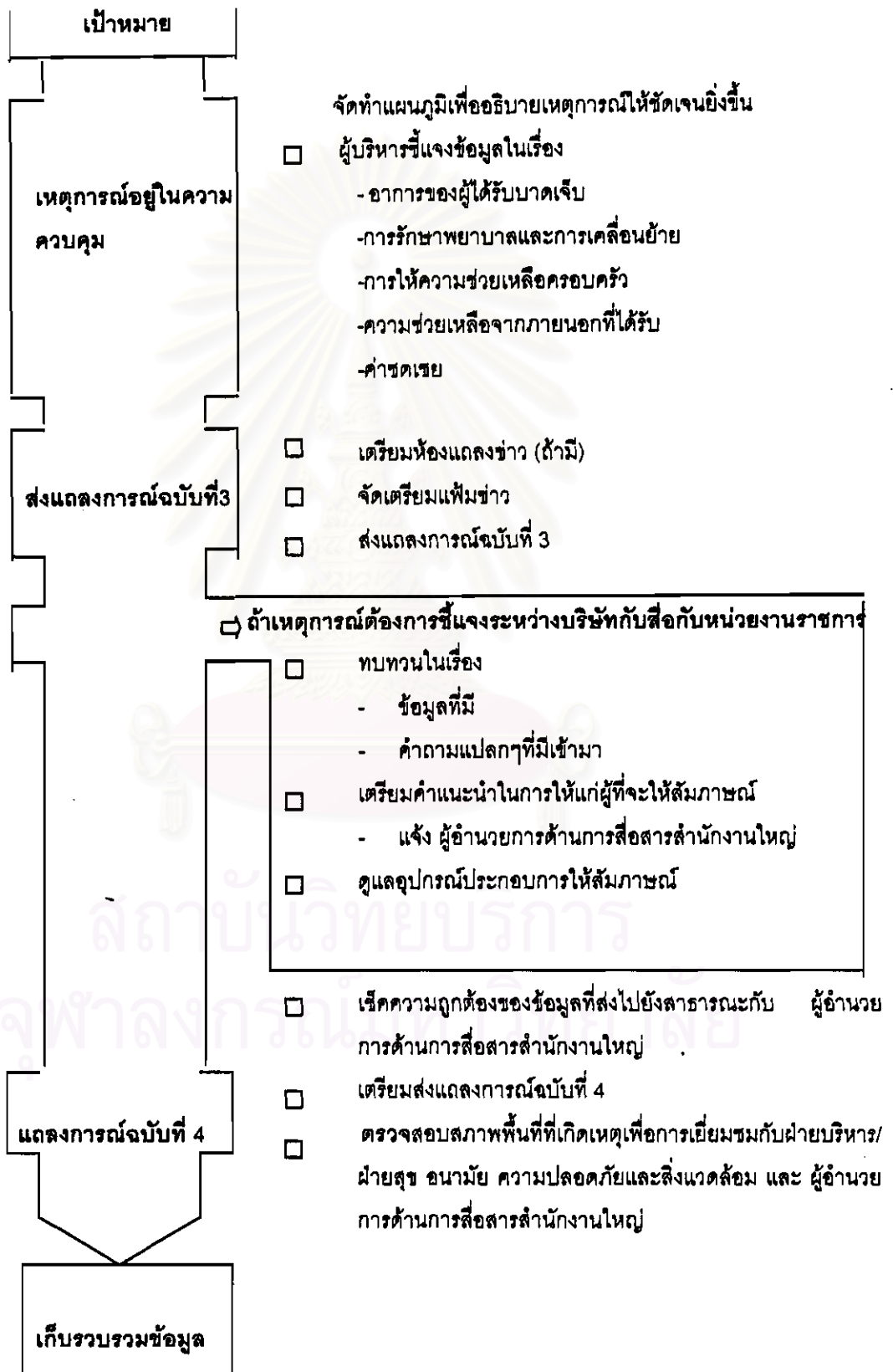
สิ่งที่ต้องกระทำในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 2



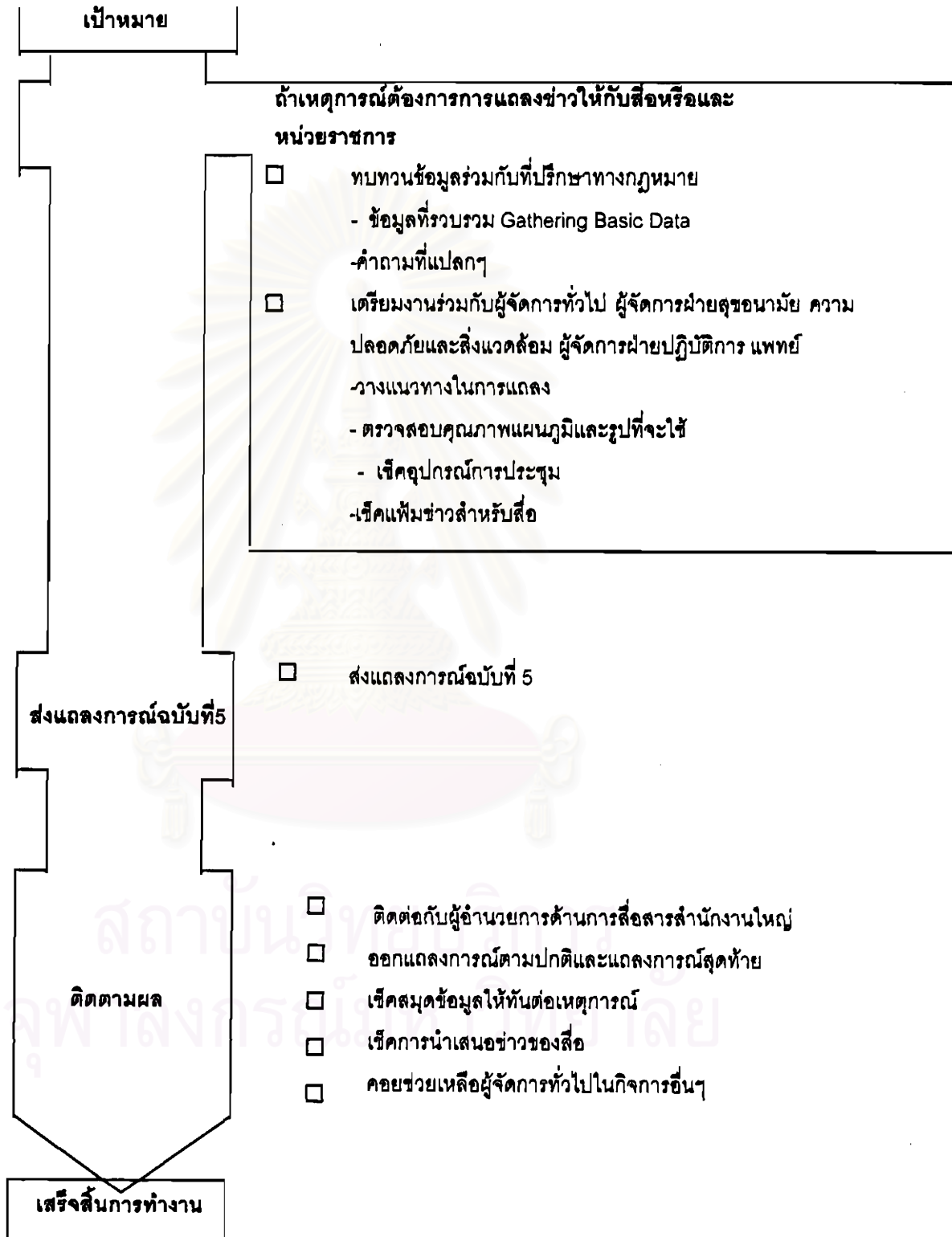
การติดตามผล (Follow Up Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 3



การติดตามผล (Follow Up Actions List)

แผนภูมิชุดที่ 4



ผู้ทำการวิจัยได้วิเคราะห์แผนภูมิในการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูลจากเอกสารของ Crisis Communication Guidelines เพื่อเทียบว่ามีหลักการตรงกันหรือไม่ กับของลูกศิษย์สัก พบว่ามีข้อดีและข้อบกพร่องดังนี้

ข้อดี

1. มีการจัดคณะทำงาน

จากแผนภูมินี้ ผู้ทำการวิจัยพบว่าในภาวะฉุกเฉินมีการจัดตั้งคณะทำงานอัน ได้แก่ ผู้จัดการใหญ่ เจ้าหน้าที่ข้อมูล ผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร จากสำนักงานใหญ่ที่ปรึกษากฎหมาย ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ข้อมูลและศูนย์ข่าว การจัดการในแผนนี้ตรงกับแนวคิดของลูกศิษย์สัก เกี่ยวกับการจัดคณะทำงานที่ ควรจะมีการจัดเตรียมหรือฝึกคณะทำงาน ผู้แถลงข่าวและทีมงานสนับสนุน เพื่อให้มีอิสระในการทำงานในภาวะ ฉุกเฉิน

2. เครือข่ายข่าวสาร

ลูกศิษย์สักได้กล่าวถึงการสร้างเครือข่ายข่าวสารว่า ควรสร้างเครือข่ายข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาศัยผู้แถลงข่าวและข่าวสารที่เหมาะสมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สำหรับในแผนนี้ได้มีการกำหนดกลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อระหว่างสื่อและบริษัท ตามเอกสารในแผนภูมิชุดที่ 2 นี้ มีการจัดตั้งศูนย์ข่าวซึ่งศูนย์ข่าวทำงานภายใต้เจ้าหน้าที่ข้อมูล

3. การวิเคราะห์เหตุการณ์

ลูกศิษย์สักกล่าวว่า "การวิเคราะห์ว่าเกิดเหตุการณ์อะไร อยู่ในภาวะวิกฤติ ระดับไหน การตัดสินใจที่จะแจ้งข่าวสารแก่ฝ่ายบริหาร และสาธารณชน โดยมุ่งที่จะสร้างความเข้าใจ และให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้รับสารควรให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง พยายามประสานงาน หรือควบคุมกระแสข่าว เนื้อหาข่าว และแผนต่างๆให้ได้"

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น ตามแผนภูมิที่ 1 เจ้าหน้าที่ข้อมูลจะเก็บรวบรวมข้อมูลลงในแบบ Gathering Basic Data รายงานผู้อำนวยการด้านการสื่อสาร สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ผู้อำนวยการด้านสื่อเขียนแถลงการณ์ฉบับแรก เพื่อส่งให้แก่สื่อมวลชนเร็วที่สุด เพื่อที่สื่อมวลชนจะได้เผยแพร่ข่าวไปยังสาธารณชน

ในแผนภูมิที่ 2-4 ได้กำหนดให้มีการส่งแถลงการณ์ให้กับผู้สื่อข่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อมิให้สื่อมวลชนหาข่าวจากแหล่งข่าวอื่นอันอาจทำให้ข่าวบิดเบือนผิดพลาดได้ จากหลักฐานในเอกสารหน้า 63 กล่าวว่าแถลงการณ์ประจำ (Routine Statement) เป็นเครื่องมือหลักที่ในการสื่อสารกับสื่อมวลชนอย่างน้อยวันละ 1-2 ครั้ง เพื่อป้องกันสื่อมวลชนไปหาข่าวเพิ่มเติมจากแหล่งข่าวอื่น จากงานวิจัยของ ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา (2537) ในเอกสารหน้า 13 กล่าวว่า สื่อมวลชนจะเป็นสะพานถ่ายทอดความตั้งใจจริงของหน่วยงาน เป็นผู้แก้ต่าง เป็นผู้รักษารวมไปถึงเป็นผู้สร้างภาพพจน์ให้หน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลตามความจริง รวดเร็วเพื่อป้องกันไม่ให้สื่อมวลชนรับทราบข่าวจากแหล่งข่าวอื่น อันจะส่งผลให้ข้อมูลบิดเบือนจากข้อเท็จจริงหรือสร้างความเสียหายให้กับองค์กร

ข้อบกพร่อง

ในฐานะที่ผู้ทำการวิจัยต้องทำการศึกษาดังนี้ พบข้อบกพร่องว่า

1. แผนภูมิ ไม่ได้สื่อความหมายอะไร

สัญลักษณ์ต่างๆ ไม่ได้มีความหมายใดๆ ทำให้ดูซับซ้อนยิ่งขึ้น แผนภูมิที่ดีควรดูไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ความหมาย และควรมีรูปทรงที่บ่งบอกความหมายใดความหมายหนึ่ง เช่น การใช้ทรงสี่เหลี่ยมข้าวหลามตัดแสดงการวิเคราะห์ หรือการตัดสินใจ เป็นต้น

2. ขาดความเชื่อมโยงระหว่างแผนงาน

เนื่องจากในแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication

Guidelines) ไม่ได้กล่าวถึงความเชื่อมโยงการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูลกับกลุ่มคณะทำงานในภาวะฉุกเฉินกลุ่มอื่นๆ เช่น ฝ่ายปฏิบัติการ (Operations) เพราะในทางปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นจะต้องมีคณะทำงานฝ่ายต่างๆที่มาร่วมกันทำงานเพื่อแก้ปัญหาของเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น

3. ไม่กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของ ม.ล. อัจฉราพร สงขลา ในหัวข้อการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด โดยศึกษาจากการใช้สื่อมวลชนในเหตุการณ์เครื่องบินของบริษัทประสบอุบัติเหตุ 3 ครั้ง พบว่า การทำงานของคณะทำงานในภาวะวิกฤติควรแบ่งหน้าที่ในความรับผิดชอบเพื่อสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่แผนงาน Crisis Communication Guidelines ไม่ได้ระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับแผน เช่น ในแผนภูมิที่ 1 “ศูนย์ข่าว” ควรประกอบด้วยใครบ้าง มีหน้าที่อะไร ในแผนภูมิที่ 2 “การประชุมฉุกเฉิน” ใน Emergency Actions List ประกอบด้วยหน่วยงานไหนบ้าง นอกเหนือคณะทำงานด้านการสื่อสาร เป็นต้น

4. ภาษา

เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีชอขายปฏิบัติการในประเทศต่างๆ คู่มือที่จัดทำขึ้นจึงต้องทำเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้นำไปใช้กับบริษัทในเครือ เมื่อนำไปใช้ปฏิบัติในประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เช่น ในประเทศไทยแนวความคิดเรื่องความเสี่ยงยังไม่มีศัพท์บัญญัติไว้ เป็นต้น

แผนงานที่ 2 DUTY OFFICER AND EMERGENCY CONTROL GROUP MANUAL (เล่มสีแดง)

ปัจจุบันบริษัทใช้คู่มือ Duty Officer and Emergency Control Group Manual ในการทำงานในภาวะวิกฤติ คู่มือนี้มีต้นแบบมาจาก บริษัท โททาล ประเทศฝรั่งเศส และได้รับการปรับปรุงครั้งล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2540 โดยฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม คู่มือนี้เป็นคู่มือของคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Control Group) สำหรับ บริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง

คู่มือนี้ยังประกอบด้วยรูปแบบของขบวนการ (Procedures), แนวทาง (Guidelines) และ รายการตรวจเช็ค (Checklists) สำหรับคณะทำงานในภาวะฉุกเฉินใช้ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขั้นรุนแรง

เนื้อหาของคู่มือนี้ประกอบด้วย

1. บทนำ
2. องค์การในภาวะฉุกเฉิน
3. ความรับผิดชอบและบทบาทในภาวะฉุกเฉิน
4. เอกสารที่ใช้ในการทำงานในภาวะฉุกเฉินและรายงาน

รายละเอียดของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

1. บทนำ

ในบทนำจะประกอบไปด้วย

1.1 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

เนื่องจากการทำงานของหน่วยงานบงกชใช้กฎระเบียบของโททาล ดังนั้นตามกฎระเบียบของกลุ่มบริษัทโททาลและนโยบายด้านความปลอดภัยของโททาล บริษัทต้องมีคู่มือนี้เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้บนฝั่ง และนอกชายฝั่ง
- เพื่อสร้างขบวนการในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- การฝึกฝนขั้นพื้นฐาน

1.2 ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้สำหรับการทำงานของคณะผู้บริหารงานในกรุงเทพฯ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

- ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติการณ์บนชายฝั่งหรือนอกชายฝั่งหรือบริเวณที่บุคลากรของบริษัท และหรือ สิ่งปลูกสร้างของบริษัททุกผลกระทบ
- การร้องขอความช่วยเหลือ จากบุคคลที่อยู่ภายนอก

คู่มือนี้เขียนครอบคลุมเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในช่วง 24 ชั่วโมงแรก หากมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตใดๆ จึงต้องเปลี่ยนแปลงปรับปรุงขบวนการด้วย ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ได้ปรับปรุงคู่มือให้สามารถควบคุมสถานการณ์เกิน 24 ชั่วโมง

1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบในการปรับปรุง

ฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้อหาของคู่มือนี้ซึ่งรวมถึงการจัดทำเอกสารต่างๆ การแก้ไขปรับปรุงข้อมูลรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับกฎหมายด้วย

1.4 เอกสารประกอบอื่นๆ

คู่มือนี้จะใช้ควบคู่กับเอกสารที่ใช้ในภาวะฉุกเฉินของบริษัทอื่นๆ ตามชนิดของเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

1. Medevac/Casevac Procedures
การอพยพคนป่วย/คนเจ็บ

2. Site Emergency Procedures
(Bongkot Field, Songkhla and Head Office)

ขบวนการแก้ไขด้านการปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินของแหล่งบงกช
สำนักงานสงขลา หรือสำนักงานใหญ่

3. Typhoon Emergency Response Plan
แผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินอันเนื่องมาจากพายุไต้ฝุ่น

4. Spill Contingency Plan for Bongkot Field and Songkhla
แผนฉุกเฉินสำหรับการรั่วไหล สำหรับแหล่งบงกช และสำนักงานสงขลา

5. Blow-out Contingency Plan
แผนฉุกเฉินกรณีเกิดการระเบิด

2. องค์การในภาวะฉุกเฉิน

2.1 ขอบเขตของภาวะฉุกเฉิน

คู่มือฉบับนี้ได้กำหนดลักษณะเด่นๆของเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3 สถานะที่ดังนี้

1. เหตุฉุกเฉินที่แหล่งบงกช หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
 - ในอาณาเขตของแหล่งบงกชหรือบนบริเวณที่ปฏิบัติการโดยบริษัทหรือในกิจกรรมในฐานะส่งกำลังบำรุงที่จังหวัดสงขลา
 - บนเรือ
 - บนเครื่องบิน เฮลิคอปเตอร์ที่ว่างโดยบริษัทฯ
2. เหตุฉุกเฉินที่กรุงเทพฯ

ได้แก่สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสำนักงานที่กรุงเทพฯ หรือพนักงานบริษัทที่ได้ไปปฏิบัติการในกรุงเทพฯหรือรอบนอกกรุงเทพฯ
3. เหตุฉุกเฉินกับบุคคลที่สาม

ได้แก่เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามซึ่งบริษัทอาจต้องให้ความช่วยเหลือ

2.2 ความหมายของภาวะฉุกเฉิน

เหตุการณ์ฉุกเฉิน ร้ายแรงหมายถึงเหตุการณ์ที่มี

1. คนเสียชีวิตขั้นทุพพลภาพ
2. คนสูญหาย
3. มีผู้ได้รับบาดเจ็บมากกว่า 2 คนขึ้นไป
4. แท่นกลางทะเล แท่นขุดเจาะหรือเรืออยู่ในภาวะเสี่ยง
5. เกิดภาวะอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม
6. สถานการณ์ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก(นอกเหนือจากด้านการแพทย์)

7. ชื่อเสียงของบริษัทอาจถูกทำลาย
8. บริษัทน้ำมันอื่นต้องการความช่วยเหลือจากบริษัทฯ
9. บุคคลที่สามร้องขอ

2.3 กลุ่มทำงานในภาวะฉุกเฉิน

เพื่อให้การทำงานตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินทั้งที่เกิดบนฝั่งหรือนอกชายฝั่งเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดกลุ่มคนทำงานที่สำนักงานใหญ่เป็น 2 ส่วนคือ

- จุดรับแจ้งเหตุ
Duty Officer จะเป็นจุดแรกในการรับแจ้งเหตุที่สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมในการตอบสนองและติดต่อบุคคลอื่นๆ
- กลุ่มปฏิบัติการ
นำโดย Duty Manager และผู้บริหารจากฝ่ายต่างๆซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน กลุ่มนี้เรียกว่าคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน Emergency Control Group (ECG) ผู้ที่จะตัดสินใจเรียกสมาชิกเพื่อจัดตั้งคณะทำงานคือ Duty manager เมื่อจัดตั้ง ECG ขึ้น ควรแจ้งผู้จัดการใหญ่ ซึ่งผู้จัดการใหญ่จะทำหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่ง Duty Officer ในเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้การติดต่อกับ Duty Officer และ Duty Manager สามารถกระทำได้ตลอดเวลา โดยติดต่อผ่านวิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์มือถือสำหรับสมาชิกอื่นๆของ ECG สามารถติดต่อทางวิทยุติดตามตัว โดยใช้รหัส 505050 หมายถึง เหตุฉุกเฉินขั้นรุนแรง ซึ่งสมาชิกจะต้องติดต่อกลับมาที่สำนักงานใหญ่ทันที ต่อด้วย Diagram และต่อด้วยหน้าที่ของ Duty Officer, Duty Manager, ECG

2.4 อุปกรณ์ประจำห้องฉุกเฉิน

2.4.1 อุปกรณ์ในห้องฉุกเฉิน (Emergency Room)

ห้องนี้จะมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 10-12 คน มีอุปกรณ์ประจำห้องดังนี้

- โทรศัพท์ 8 สาย (ทั้งสายตรงและเลขหมายภายใน)
- โทรสาร 2 เครื่อง ใช้เพื่อการรับและส่ง (Fax-in & Fax-out)
- นาฬิกา 2 เรือน (ใช้แบตเตอรี่) บอกเวลากรุงเทพฯ และ ปารีส
- กระดานแสดงข้อมูลต่างๆดังนี้
- สภาพผู้ได้รับบาดเจ็บ
- ลำดับเหตุการณ์
- จำนวนพนักงานที่อยู่บนแท่นขณะเกิดเหตุ
- เส้นทางการอพยพทางเฮลิคอปเตอร์และทางเรือ
- สภาพของทะเลและอากาศ

เอกสาร

1. Duty Officer and Emergency Control Group Manual
คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่เวรประจำการ และทีมควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉิน
2. Medevac
คู่มือการอพยพผู้บาดเจ็บ
3. Site Emergency Procedures
แผนการกรณีฉุกเฉินของฐานต่างๆ
4. Spill Contingency Plan
แผนการกำจัดคราบสกปรกต่างๆ
5. Drilling Construction / Diving Contractors Emergency Procedure
แผนการฉุกเฉินในกรณีการขุดเจาะ / การทำโครงสร้าง และการดำน้ำ
6. Blow-out Contingency Plan
แผนงานในกรณีเกิดเหตุระเบิด
7. Typhoon Contingency Procedure
แผนงานในกรณีเกิดพายุไต้ฝุ่น
8. แผนที่และแผนภูมิของแท่นต่างๆ
9. เส้นทางนำร่องของพื้นที่แหล่งบงกช
10. ตารางลงเวลาลำดับเหตุการณ์ (Emergency Log Sheets)
11. สมุดโทรศัพท์ภายในของบริษัท

- กระดานแสดงข้อมูล (Information Board)
รายชื่อและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนแท่นปฏิบัติการต่างๆ
(Personnel on Board)
- อุปกรณ์เครื่องเขียน (Stationary)

2.4.2 ห้องปฏิบัติการสื่อสาร (Media Response Room)

ห้องนี้มีพนักงานประมาณ 8-10 คน มีอุปกรณ์ติดตั้งคือ โทรศัพท์ 6 สาย (ทั้งสายตรงและเลขหมายภายใน) โทรสาร 1 เครื่อง กระดานและปากกาเขียนกระดาน โทรศัพท์พร้อมเครื่องเล่นวิทยุทัศน์ คำสั่งให้กระทำสิ่งใดทันทีจะเขียนบนกระดาน

2.4.3 Relatives Response Room

ห้องที่ใช้สำหรับติดต่อญาติของผู้ประสบภัยจะต้องอุปกรณ์ดังนี้

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

3. หน้าที่และความรับผิดชอบ แผนภูมิของการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (ที่แท่นผลิตกลางทะเล)
(เอกสารแปลจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ)

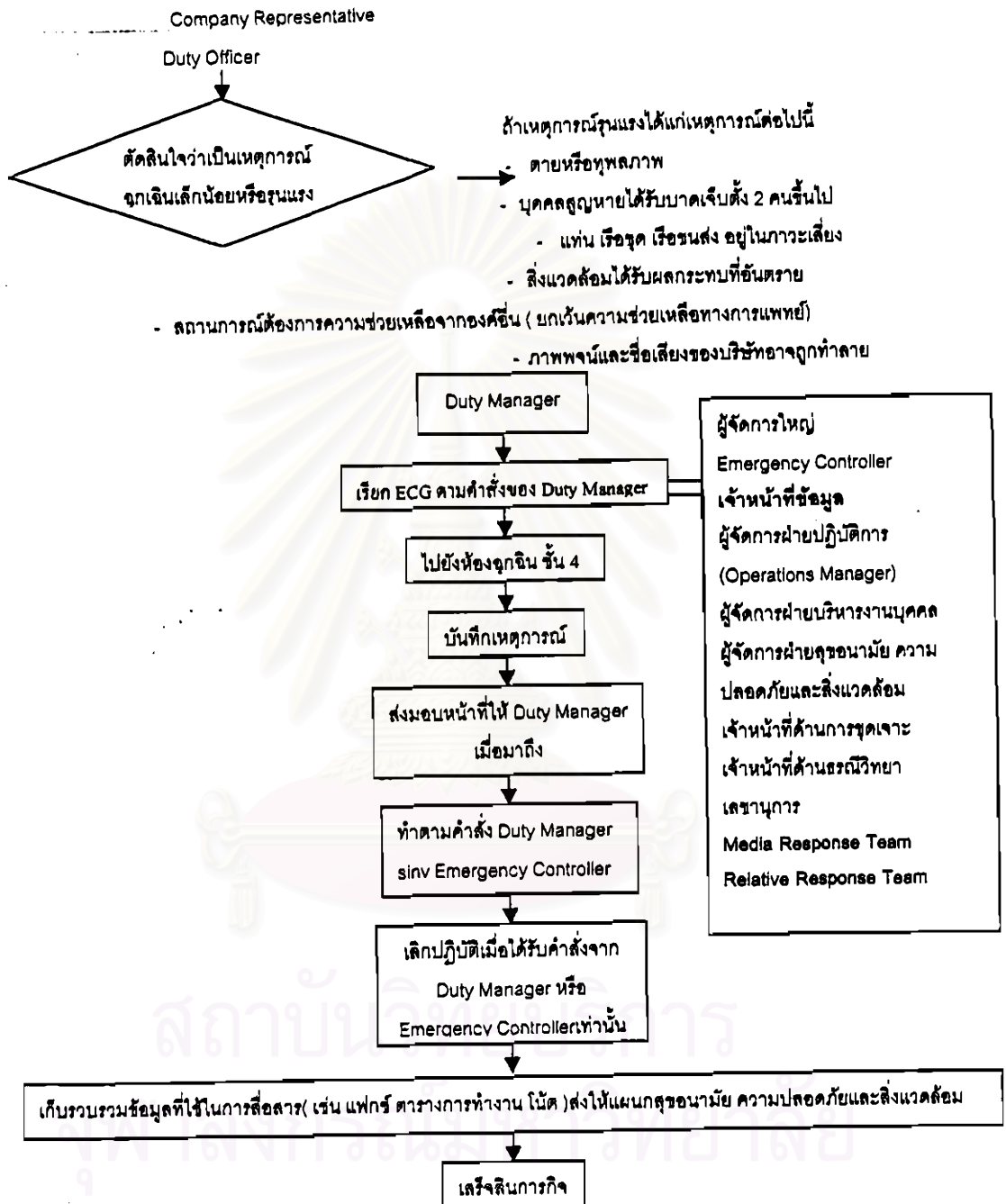
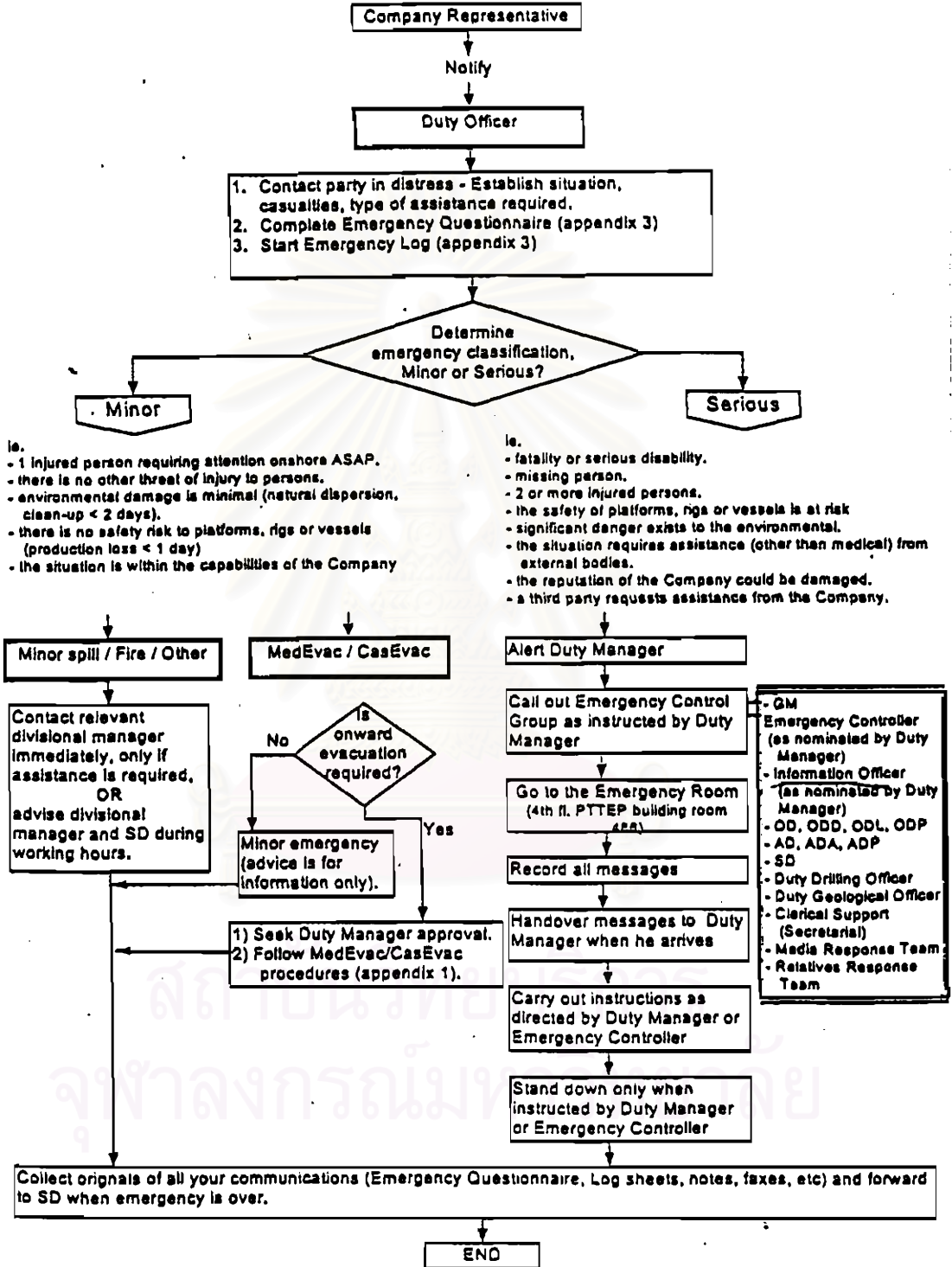


CHART 1: FIELD EMERGENCY - DUTY OFFICER EMERGENCY DUTIES



หน้าที่และความรับผิดชอบ

Company Representative

เป็นตัวแทนของบริษัทที่ทำงานอยู่บนแท่นกลางทะเล ส่วนใหญ่จะเป็นผู้จัดการแท่น บงกช (Bongkot Field Manager) ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุด ทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติการทั้งหมดบนแท่น

Duty Officer

เป็นบุคคลแรกของสำนักใหญ่ในกรุงเทพฯที่จะได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน Duty Officer จะมีเครื่องมือสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์มือถือ เครื่องเรียกติดตามตัว คู่มือในการทำงานแบบฟอร์มในการรายงานประเภทของเหตุฉุกเฉินต่างๆบรรจุอยู่ในกระเป๋าที่จะต้องนำติดตัวไปทุกที่ ในช่วงที่รับผิดชอบในตำแหน่งนี้ เพื่อสามารถรับแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง และจะต้องเดินทางถึงสำนักงานได้ภายใน 2 ชั่วโมง

ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนี้ ได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายทำหน้าที่ผลัดกันไปคนละ 1 สัปดาห์

Duty Manager

จะเป็นผู้คอยรับแจ้งเหตุฉุกเฉินจาก Duty Officer เป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการที่ได้รับการแต่งตั้งไว้ล่วงหน้าโดยผู้จัดการใหญ่ให้ทำหน้าที่คนละ 1 สัปดาห์

หน้าที่เมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

- ประเมินสถานการณ์ หากเป็นเหตุการณ์สำคัญจะสั่งให้ Duty Officer เรียกกลุ่มทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Control Group หรือ ECG) และแจ้งโอเปอเรเตอร์ถึงการจัดตั้ง ECG หากมีโทรศัพท์สอบถามให้โอนมาที่ห้องฉุกเฉิน
- แต่งตั้ง Emergency Controller, เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer)
- สรุปเหตุการณ์ต่อ ECG เมื่อทุกคนมาถึง
- แจ้งผู้จัดการใหญ่ กรมทรัพยากรธรณี บริษัทผู้ถือหุ้น (TEPT, British Gas, Statoil)
- มอบหน้าที่ให้ Emergency Controller และผู้จัดการใหญ่
- ติดตามการอนุมัติแถลงการณ์แรก (First Statement)
- เช็คว่ามีการดูแลตอบคำถามให้แก่ญาติที่โทรเข้ามา

เจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information officer)

เป็นหน่วยงานหนึ่งใน ECG เพื่อเตรียมและให้ข้อมูลในการสื่อสารกับสื่อและญาติผู้ประสบภัย จะถูกเรียกให้เข้า ECG ในแต่ละครั้งโดย Duty Manager ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ข้อมูล 2 คน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและหรือหัวหน้าฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ข้อมูลเมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

- เมื่อมาถึงห้องฉุกเฉิน ลงกิจกรรมที่ทำลงในตารางเวลาการทำงาน
- รับฟังจะสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น Duty Manager เพื่อร่างแถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement) ภาษาอังกฤษและภาษาไทย (ตามรูปแบบที่กำหนดไว้)

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

There were (number and / or severity) injuries which are being treated (where).

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

Further information will be released when more details are known.

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

Public Affairs Department

Tel. (telephone number)

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

Media Response Team

เป็นคณะทำงานที่ทำการติดต่อกับสื่อโดยตรง มีเจ้าหน้าที่ประมาณ 8 คนจากฝ่ายต่างๆ ในระดับผู้จัดการและหัวหน้างาน ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะทำหน้าที่หลักคือรับโทรศัพท์สื่อที่ติดต่อเข้ามา

- หากเป็นโทรศัพท์ของญาติผู้ประสพภัยให้ส่งสายไปยังห้อง Relatives Response Team
- ขั้นตอนในการรับโทรศัพท์จดชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อของสื่อและรายละเอียดอื่นๆ
- อ่านแถลงการณ์ฉบับล่าสุดเมื่อสื่อติดต่อเข้ามา
- ให้ข้อมูลอื่นๆหากได้รับจากเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) หรือจากผู้จัดการใหญ่
- แจ้งสื่อให้ทราบหากมีการจัดแถลงข่าว

ต่อจากนี้ผู้ทำการวิจัยจะทำการวิเคราะห์เอกสารและแผนงานของ Duty Officer and Emergency Control Manual ตามแนวความคิดของลูคัสชีวสกีและ คลาค เฮล เควูด และเคิร์ท พี สตอคเกอร์ (Clark L. Caywood, Kurt P. Stocker.)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์เอกสารและแผนภูมิของ Duty Officer and Emergency Control Group (เล่มสีแดง)

ผู้ทำการวิจัยจะทำการวิเคราะห์เอกสารซึ่งเป็นเนื้อหาภายในคู่มือ Duty Officer and Emergency Control Group ซึ่งระบุหน้าที่ของคณะกรรมการและรูปแบบของเอกสาร เช่น แถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement) และผู้ทำการวิจัยจะทำการวิเคราะห์แผนภูมิในการทำงานของคู่มือนี้โดยอาศัยกรอบของลูคัสชีวสกีและเควูดและสตอคเกอร์

1. การวิเคราะห์เอกสาร

ข้อดี

1. การมีรูปแบบของเอกสารทำให้การทำงานในภาวะฉุกเฉินรวดเร็ว
2. มีมาตรฐานในการทำงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อบกพร่อง

1. ไม่มีแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติ
2. ภาษา

2. การวิเคราะห์แผนภูมิ

ข้อดี

1. มีศูนย์สอบถามและแจ้งข้อมูลสำหรับสื่อ
2. มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการสื่อสารชัดเจน
3. การฝึกอบรม

ข้อบกพร่อง

1. ไม่มีแผนงานด้านการสื่อสาร
2. ไม่มีนโยบายแจ้งข่าวให้สื่อก่อน

3. เนื้อหาของแถลงการณ์ฉบับแรก
4. ความดีในการส่งข่าว
5. การซ่อม
6. ระยะเวลาของแผนน้อยเกินไป

ลูคัสชีวสกี ได้เสนอแนวคิดที่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรดำเนินการ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เหตุการณ์

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

2. มีการจัดคณะทำงาน

ควรจัดเตรียม หรือฝึกคณะทำงาน ผู้แถลงข่าวและทีมงานสนับสนุนเพื่อให้มีอิสระในการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน จากงานวิจัยของ ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา กล่าวว่า การทำงานของคณะทำงานในภาวะวิกฤติควรแบ่งหน้าที่ในความรับผิดชอบเพื่อสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สร้างเครือข่ายข่าวสาร

ควรสร้างเครือข่ายข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาศัยผู้แถลงข่าวและข่าวสารที่เหมาะสมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

โดยสรุปแล้ว องค์ประกอบในการสร้างความเข้าใจ และกลยุทธ์การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกในภาวะฉุกเฉิน คือ พยายามลดความกดดัน และความรุนแรงลงให้ได้

นอกจากนั้น คุณคัสทิวสก็ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า 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 สิ่งที่จะแถลงข่าวเพื่อให้พนักงานรับทราบของตนและควรได้รับข้อมูลเดียวกับที่จะแถลงข่าว
- 7) จัดห้องให้สื่อมวลชนเป็นสัดส่วน พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

- 8) ควรกำหนดเวลาการแถลงข่าว หรือแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะๆ ให้ทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกัน พร้อมๆ กัน
- 9) หลังการแถลงข่าว ควรมีการสรุปผลเป็นเอกสารประชาสัมพันธ์เวียนออกไปให้ผู้บริหารท่านอื่นๆ ทราบด้วย
- 10) ควรมีการติดตามข่าวสารในสื่อมวลชน เพื่อดูผลจากการแถลงข่าวหรือเพื่อหาข้อมูลหรือแง่มุมใหม่ที่อาจปรากฏออกมา
- 11) ความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ ต้องปล่อยให้ผ่านไปจนกว่าจะมีข้อมูลที่ถูกต้อง แล้วจึงติดต่อแจ้งแก่สื่อมวลชนในข้อเท็จจริงนั้น

คลาเรต เอล เควูด และเคิร์ท พี สตอคเกอร์ (Clark L. Caywood, Kurt P. Stocker, 420-423) ได้เสนอแนะกรอบเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้พัฒนาแผนงานในภาวะวิกฤติ โดยกล่าวถึงสื่อมวลชนว่า

1. ระเบียบนโยบายของบริษัทที่มีต่อสื่อ

โดยเน้นถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์ เปิดเผย และการ เตรียมการล่วงหน้ากับสื่อก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤติ จุดมุ่งหมายของนโยบายนี้เพื่อกำหนดกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับสื่อในการวางแผนในภาวะวิกฤติ

2. กำหนดตัวผู้แถลงข่าว

1. ลักษณะและระดับของภาวะวิกฤติเป็นตัวกำหนดผู้แถลงข่าว ผู้แถลงข่าวควรเป็นผู้ที่เหมาะสมกับลักษณะของความวิกฤติ เช่น ถ้าเป็นภาวะวิกฤติที่ไม่รุนแรงไม่เหมาะที่จะให้ประธานบริหารเป็นผู้แถลงข่าว ควรเป็นภาวะวิกฤติที่มีระดับความรุนแรงมากกว่าปกติ เพราะการแถลงข่าวด้วยผู้บริหารระดับสูงจะสร้างความน่าเชื่อถือ จริงใจกับประชาชน ควรเลือกผู้แถลงข่าวให้เหมาะกับประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ มีความสามารถในการพูดและมีไหวพริบต่อเหตุการณ์ ควรมีรายละเอียดของการฝึกอบรมของบุคคลที่สามารถเป็นผู้แถลงข่าวได้ในมือก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤติขึ้นเพื่อใช้พิจารณาในการตัดสินใจเลือกผู้แถลงข่าวให้เหมาะกับภาวะวิกฤติ และควรมีการฝึกอบรมให้ผู้แถลงข่าวทราบเทคนิคในการให้สัมภาษณ์สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (โทรทัศน์ วิทยุ)

2. ผู้ที่เป็นตัวกลางระหว่างสื่อและบริษัท (Gatekeeper) ควรเป็นผู้นับบุคคลที่จะเป็นผู้แถลงข่าว เนื่องจากตัวกลาง (Gatekeeper) เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลหลักระหว่างสื่อและบริษัท สามารถทราบความต้องการของสื่อและประชาชน จึงควรเป็นบุคคลที่ตัดสินใจเลือกแถลงข่าว

3. หน้าที่ของตัวกลาง (Gatekeeper)

1. เป็นศูนย์รวมและควบคุมกระแสของข้อมูล ต้องมั่นใจข้อมูลว่าถูกต้องและแน่นอน การจัดการกระแสข้อมูล (Information Flow) ตัวกลางต้องแน่ใจว่าได้ส่งข้อมูลที่ถูกต้องไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสม
2. เลือกผู้แถลงข่าวที่เหมาะสม และมีขอบรมด้านสื่อตามความจำเป็น
3. คอยตรวจสอบกระแสของการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อความมั่นใจว่าข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน ตัวกลางและพนักงานในการสื่อสาร (Communication Staff) ควรส่งข้อมูลที่สื่อต้องการ ถ้าสื่อขาดข้อมูลจะก่อให้เกิดข้อมูลไม่เป็นความจริงแพร่ออกไป ดังนั้นจึงควรเปิดเผยกับสื่อ พยายามสนองความต้องการของสื่อและเพื่อให้สื่อสนองความต้องการของบริษัท
4. ยอมรับฟังต่อข่าวดีและข่าวร้าย

4. ข้อมูลของสื่อ

1. กำหนดปิดข่าว (Deadlines) ตัวกลางและเจ้าหน้าที่ด้านสื่อควรกำหนดปิดข่าวของแต่ละสื่อ ควรทำตามข้อกำหนดของสื่อ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติซึ่งเป็นโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและสื่อหลายประเภทที่ติดต่อในช่วงนั้น
2. ลำดับในการติดต่อ เนื่องจากเวลาจำกัด จึงควรตัดสินใจว่าสื่อใดควรติดต่อเป็นอันดับแรก และควรติดต่อแผนกไหนของหนังสือพิมพ์ นิตยสาร สถานีวิทยุหรือโทรทัศน์นั้นๆ

5. ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับสื่อ

รายละเอียดของสื่อที่บริษัทต้องติดต่อมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของบรรณาธิการ เบอร์โทรศัพท์ และที่อยู่ ตลอดเวลา ดังนั้นคู่มือในการติดต่อกับสื่อจึงควรต้องคอยปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

6. แหล่งข่าวอันที่เกี่ยวข้อง

บริษัทควรปรับปรุงรายชื่อบุคคลที่สื่อสามารถอ้างอิงในรายละเอียดของข่าว ข้อมูลที่เป็นผลการวิเคราะห์ระหว่างเกิดภาวะวิกฤติ แหล่งข่าวนี้ควรเป็นแหล่งข่าวที่สามารถสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจให้กับบริษัทเมื่อสื่อนำไปอ้างอิง (เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน นักวิทยาศาสตร์) บริษัทควรรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลเหล่านี้ แม้ในยามที่ไม่มีภาวะวิกฤติเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

7. กฎและระเบียบของการเปิดเผยข่าว

7.1 มีขั้นตอนในการแจ้งข่าวอย่างชัดเจน

7.2 กฎในการห้ามเปิดเผยข่าว เพื่อป้องกันความลับสน ความถูกต้อง สม่ำเสมอของสื่อสาร เป็นหน้าที่ของตัวกลางที่มีหน้าที่แต่เพียงผู้เดียวในการส่งข้อมูลไปยังสื่อ พนักงานอื่นๆ ควรระวังในกฎของการห้ามเปิดเผยเรื่องราวกับสื่อ และห้ามในการส่งข้อมูลใดๆ เว้นเสียแต่ตัวกลางเป็นผู้ขอ

8. การจัดการต่อความต้องการของสื่อ

ควรมีการพัฒนากระบวนการในการจัดการกับความต้องการของสื่อหลังจากเกิดภาวะวิกฤติ ควรมีระบบที่จะให้พนักงานสามารถรับโทรศัพท์และมีขั้นตอนในการตอบได้ ตัวอย่างเช่น คำถามต่อไปนี้ จะต้องตอบว่าอย่างไรเมื่อสื่อถามมา การบันทึกโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาทำอย่างไร? ควรจะส่งสายให้ใคร? ควรตอบด้วยโทรศัพท์หรือแฟกซ์ ควรให้ความสำคัญของสื่อใดก่อน ควรมีการแนะนำกระบวนการในการปฏิบัตินี้ก่อนหรือในขณะที่เกิดภาวะวิกฤติ

9. จัดตั้งขั้นตอนการเช็คความถูกต้องของข่าว

ขั้นตอนนี้จัดทำเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องหรือตามความเบี่ยงเบนของข่าวที่ตีพิมพ์ในสื่อสิ่งพิมพ์หรือเผยแพร่ในวิทยุและโทรทัศน์ ในทางทฤษฎีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวสามารถทำหน้าที่นี้ได้ บางครั้งจำเป็นต้องใช้พนักงานหลายคนเพื่อติดตามผลได้อย่างเต็มที่

1. การวิเคราะห์เอกสาร (Duty Officer and Emergency Control Group Manual)
จากการวิเคราะห์เอกสารนี้ผู้ทำการวิจัยพบว่า

ข้อดี

1. การมีรูปแบบของเอกสารทำให้การทำงานในภาวะฉุกเฉินรวดเร็ว

จากรูปแบบของแถลงการณ์ฉบับแรกในเอกสาร หน้า 90

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

There were (number and / or severity) injuries which are being treated (where).

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

Further information will be released when more details are known.

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

Public Affairs Department

Tel. (telephone number)

การเตรียมรูปแบบของแถลงการณ์ จะช่วยประหยัดเวลาลงได้มาก เพียงกรอกข้อมูลที่ได้มาลงในช่องว่าง สามารถส่งข่าวแก่สื่อได้อย่างรวดเร็ว

2. มีมาตรฐานในการทำงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทำให้การทำงานระหว่างบริษัทในเมืองไทยและสำนักงานใหญ่ที่ฝรั่งเศสมีการประสานงานกันได้ดี เนื่องจากใช้วิธีการเดียวกัน ทำให้ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งความรวดเร็วในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นในภาวะฉุกเฉิน

ข้อบกพร่อง

1. ไม่มีแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

หน่วยงานบงกชมีเอกสารนี้เพียงชิ้นเดียวที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ โดยมีการระบุตำแหน่งและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) และกลุ่มติดต่อกับสื่อ (Media Response Team) ซึ่งทั้ง 2 ตำแหน่งนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Control Group) แต่ไม่มีแผนการทำงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ดังในเอกสารหน้า 95-96 ที่กล่าวว่า

เจ้าหน้าที่ข้อมูล

หน้าที่ของ เมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

- เมื่อมาถึงห้องฉุกเฉิน ลงสิ่งที่ทำลงในตารางเวลาการทำงาน
- รับฟังจะสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น Duty Manager เพื่อร่างแถลงการณ์ฉบับแรก (First Statement) ภาษาอังกฤษและภาษาไทย (ตามรูปแบบ)

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

There were (number and / or severity) injuries which are being treated (where).

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

Further information will be released when more details are known.

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

Public Affairs Department

Tel. (telephone number)

- เมื่อแถลงการณ์ฉบับแรกได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการใหญ่(ถ้าเป็นเหตุการณ์ใหญ่ ต้องได้รับการอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท.สม.)
แถลงการณ์ฉบับแรกนี้จะใช้ตอบเมื่อญาติและสื่อที่สอบถามเข้ามา
- แจกแถลงการณ์ฉบับแรกให้กับทุกคนใน ECG
- เรียก Media Response Team (MRT) เพื่อทำงานประสานกันกับสื่อและจัดหมวดหมู่ของคำถาม
- สรุปในเรื่องที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์กับ Emergency Controller
- จัดตั้งศูนย์ข่าวหรือแถลงข่าว ถ้าจำเป็น
- เช็คว่าทุกคนในห้องฉุกเฉินและโอเปอเรเตอร์ทราบเบอร์โทรศัพท์ของ MRT
- เป็นผู้ประสานงานระหว่าง MRT และ ECG
- พิจารณาเพื่อจัดหาผู้บันทึกภาพข่าวทางโทรทัศน์
- เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติการ
 - แจ้งการสิ้นสุดการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบด้วยตัวเอง
 - แจ้งสื่อเมื่อหยุดการทำงานที่ห้องฉุกเฉิน
 - เก็บเอกสารต้นฉบับทั้งหมดที่ใช้ในการสื่อสาร
 - แจ้งย้ายเบอร์โทรศัพท์กลับไปตามปกติ

Media Response Team

จะถูกเรียกให้เข้าทำงานในหน้าที่ในห้อง Media Response Team โดยการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) หน้าที่ประกอบด้วยคนประมาณ 8 คน มีทั้งคนไทยและคนต่างชาติจากหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการฝึกฝนในกาตอบคำถามสื่อทางโทรศัพท์

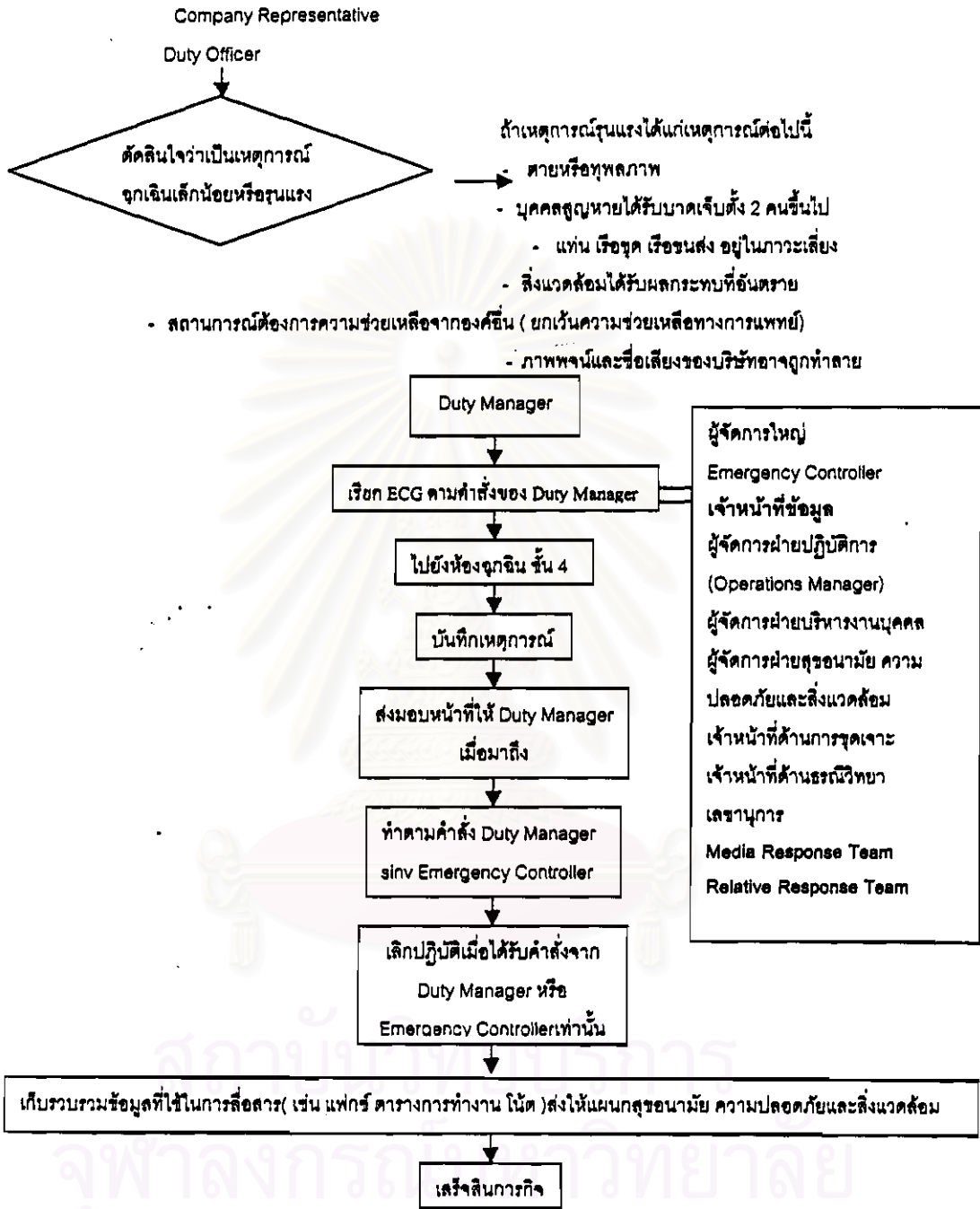
- จัดบันทึกชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ประเภทของสื่อ และรายละเอียดอื่นๆ เช่นคำถาม ลงใน log sheet
- อ่านแถลงการณ์ฉบับล่าสุดที่ได้รับให้สื่อทางโทรศัพท์
- ให้ข้อมูลของบริษัทอื่นๆที่ทางเจ้าหน้าที่ข้อมูล หรือผู้จัดการใหญ่มีให้
- ถ้ามีการจัดแถลงข่าวให้แจ้งผู้ที่โทรเข้ามา

จากผลการวิจัยของม.ล.อัจฉราพร ณ สงขลา ได้กล่าวในเรื่องนี้ว่า เพื่อแก้ไขปัญหาผ่านสื่อมวลชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤตินี้ สามารถสรุปได้ว่าถ้าหน่วยงานได้วางแผนการใช้สื่อมวลชนเพื่อแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤติอย่างรัดกุม โดยมีการทำงานอย่างเป็นระบบ

2. ภาษา

ภาษาทางการที่ใช้ในบริษัทคือ ภาษาอังกฤษดังนั้นเอกสารภายในทั้งหมดใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากมีการทำงานร่วมกันระหว่างคนไทยและชาวต่างประเทศ ในกรณีภาวะฉุกเฉิน MRT จะต้องติดต่อสื่อสารกับสื่อทั้งสื่อในประเทศและสื่อต่างประเทศ การลงบันทึกใน Log Sheet จึงมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เนื่องจากอยู่ในช่วงเวลาฉุกเฉิน การสรุปคำถามจากสื่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่สื่อ จึงต้องมีการแปลทำให้การทำงานต้องเสียเวลาไป

2. การวิเคราะห์แผนงาน (Duty Officer and Emergency Control Group)



ข้อดี

1. มีศูนย์สอบถามและแจ้งข้อมูลสำหรับสื่อ

บริษัทจัดให้มี Media Response Team จากเอกสารหน้า 90 กล่าวถึงหน้าที่ของคณะทำงานนี้ว่าเป็นคณะทำงานที่ทำการติดต่อกับสื่อโดยตรง มีเจ้าหน้าที่ประมาณ 8 คนจากฝ่ายต่างๆ ในระดับผู้จัดการและหัวหน้างาน ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะทำหน้าที่หลักคือรับโทรศัพท์สื่อที่ติดต่อเข้ามา

- หากเป็นโทรศัพท์ของญาติผู้ประสบภัยให้ส่งสายไปยังห้อง Relatives Response Team.
- ขั้นตอนในการรับโทรศัพท์จัดชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อของสื่อ และรายละเอียดอื่นๆ
- อ่านแถลงการณ์ฉบับล่าสุดเมื่อสื่อติดต่อเข้ามา
- ให้ข้อมูลอื่นๆหากได้รับจากเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) หรือจากผู้จัดการใหญ่
- แจ้งสื่อให้ทราบหากมีการจัดแถลงข่าว

ศูนย์นี้เป็นสิ่งที่สื่อต้องการจากการคำให้สัมภาษณ์ของคุณจิระ ห้องสำเร็จ ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์ ITV ในบทที่ 6 ที่กล่าวว่า " บริษัทน่าจะเปิดสาย (โทรศัพท์) ไว้ตลอด เพื่อให้ผู้สื่อข่าวสามารถติดต่อสอบถามได้ "

2. มีการระบุนหน้าที่ความรับผิดชอบในการสื่อสารชัดเจน

จากแผนภูมิผู้ทำการวิจัยพบว่าการจัดตั้งกลุ่มทำงานชัดเจน เช่น กลุ่มทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Control Group) Duty Officer, Duty Manager เป็นต้นโดยมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

3. การฝึกอบรม

ผู้ทำการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ในคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน จึงมีโอกาสในการซ้อมในสถานการณ์จำลองของเหตุการณ์ฉุกเฉิน จะกระทำปีละ 1-2 ครั้ง โดยทำการ

ซ้อมโดยยึดหลักปฏิบัติจาก Duty Officer and Emergency Control Group Manual จากการซ้อมจำนวน 5 ครั้ง ทำให้ผู้ทำการวิจัยและเจ้าหน้าที่อื่นๆเกิดความตื่นตัวและคุ้นเคยกับสถานการณ์ได้ในส่วนหนึ่ง

ข้อบกพร่อง

จากการที่ผู้ทำการวิจัยมีหน้าที่เป็นทั้งเจ้าหน้าที่ข้อมูล และเคยร่วมทำงานใน Media Response Team ได้ทำการฝึกซ้อมการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินจำลอง โดยยึดหลักการทำงานจาก Duty Officer and Emergency Control Group Manual พบว่า

1. ไม่มีแผนงานด้านการสื่อสาร

ผู้ทำการวิจัยพบว่า ในแผนงานนี้มีเพียงระบุนหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ข้อมูลและ Media Response Team เท่านั้น ไม่มีแผนการทำงานที่สมบูรณ์แบบ หากเกิดเหตุการณ์รุนแรง การติดต่อขอข้อมูลจะมีเข้ามามาก หากไม่มีแผนในการทำงาน จะไม่สามารถสนองความต้องการของสื่อได้ จากแนวความคิดของเคเวตและสตอคเกอร์ที่กล่าวถึงความหมายของการจัดการในภาวะวิกฤติว่า หมายถึงการจัดการวางแผนสำหรับการใช้ก่อน ระหว่าง และหลังเกิดภาวะวิกฤติ

2. ไม่มีนโยบายแจ้งข่าวให้สื่อก่อน

ผู้ทำการวิจัยพบว่าบริษัทจะไม่แจ้งข่าวให้สื่อทราบ เอกสารในหน้า 94 ในเรื่องหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ข้อมูลที่กล่าวว่า “เมื่อแถลงการณ์ฉบับแรกได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการใหญ่ (ถ้าเป็นเหตุการณ์ใหญ่ต้องได้รับการอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ บริษัท ปตท. สผ.) แถลงการณ์ฉบับแรกนี้จะใช้ตอบเมื่อญาติและสื่อที่สอบถามเข้ามา

ลูกค้าชีวิตก็ได้กล่าวเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินว่า ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ควรคำนึงถึงว่าจะทำอะไร และจะพูดอะไร เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน 2-3 ชั่วโมงแรก

จากผลงานวิจัยของ ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา ในหัวข้อการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของ บริษัท เตินอากาศไทย จำกัด (2535) กล่าวเรื่องการแถลงข่าวว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤติควรมีการแถลงข่าวต้องกรทำทันที เพื่อให้สื่อมวลชนได้รับข่าวสารข้อมูลจากเราเป็นแหล่งแรก จึงเป็นผลให้สื่อมวลชนไม่ไปแสวงหาข่าวจากแหล่งอื่นจนทำให้หน่วยงานเราไม่สามารถควบคุมทิศทางของข่าวสารได้

3. เนื้อหาของแถลงการณ์ฉบับแรก

ผู้ทำการวิจัยได้นำแถลงการณ์ฉบับแรกจากหน้า 95 มาเปรียบเทียบกับแนวคิดของลูกค้าชีวิต และของเควดและสตอคเกอร์ เพื่อวัดผลของเนื้อหา ดังนี้

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

There were (number and / or severity) injuries which are being treated (where).

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

Further information will be released when more details are known.

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

Public Affairs Department

Tel. (telephone number)

สรุปแถลงการณ์ฉบับแรกได้ให้ข้อมูลในหัวข้อต่อไปนี้

- เวลาที่เกิดเหตุ
- สถานที่
- เกิดอะไรขึ้น (โดยย่อ)
- จำนวนผู้ประสบภัย
- สถานที่การรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย
- มาตรการในการจัดการกับเหตุการณ์
- คาดว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ (การผลิต) เมื่อไร
- เบอร์โทรศัพท์ของผู้จัดฝ่ายบุคคล (สำหรับญาติผู้ประสบภัย)
- เบอร์โทรศัพท์ของ Media Response Team (สำหรับสื่อสอบถามข้อมูล)

ii) จากแนวความคิดของลูกศิษย์ก็ได้กล่าวเกี่ยวกับเนื้อหาของข่าวสารที่จะใช้แถลงในภาวะฉุกเฉินควรตอบคำถามเหล่านี้ได้ว่า

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

ผู้ทำการวิจัยพบว่าแถลงการณ์ของบริษัทไม่สามารถตอบคำถามตามแนวความคิดของลูกศิษย์ได้ ในเรื่องของสาเหตุว่าเกิดจากอะไร เพราะการที่บริษัทไม่สามารถให้รายละเอียดในเรื่องนี้ได้ อาจก่อให้เกิดข่าวลือ

เควูดและสตอคเกอร์ (Clarke L. Caywood and Kurt P. Stocker ,410) ได้กล่าวในเรื่องนี้ไว้ว่า การจัดการในภาวะวิกฤติหมายถึงรวมถึงการตอบโต้ข่าวลือ (Rumors)

อลัน มีร์ส (Alan Mearus, EXXON Valdez 1989, Crisis Communication, 202) ได้กล่าวว่า การให้ข่าวสารอย่างถูกต้องในช่วงแรก จะช่วยให้บริษัทสามารถต่อต้านกับการรายงานข่าวของสื่ออย่างผิดๆ และยังกำจัดความผิดพลาดต่อการตอบสนองความต้องการข้อมูลของสื่อ

4. ความถี่ในการส่งข่าว

ผู้ทำการวิจัยพบว่าในแผนการทำงานนี้ไม่ได้ระบุว่าบริษัทควรแจ้งข่าวให้กับสื่อวันละกี่ครั้ง จากแนวความคิดของคลาค เอล เควูด และเคิร์ท พี สตอคเกอร์ (Clark L. Caywood, Kurt P. Stocker, 420-423) ได้เสนอแนะกรอบเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้พัฒนาแผนงานในภาวะวิกฤติ โดยกล่าวถึงสื่อมวลชนว่า ในเรื่องข้อมูลที่จะให้กับสื่อว่า ควรทราบกำหนดปิดข่าว (Deadlines) ตัวกลางและเจ้าหน้าที่ด้านสื่อควรรู้กำหนดปิดข่าวของแต่ละสื่อ ควรทำตามข้อกำหนดของสื่อ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติซึ่งเป็นโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและสื่อหลายประเภทที่ติดต่อกันในช่วงนั้น

5. การซ่อม

จากการที่ผู้ทำการวิจัยอยู่ในคณะทำงานในภาวะฉุกเฉิน ได้การซ่อมมาจำนวน 5 ครั้งทั้งในตำแหน่ง Media Response และเจ้าหน้าที่ข้อมูล พบว่าการซ่อมแผนปีละ 1-2 ครั้ง ครั้งละประมาณ 3 ชั่วโมง ไม่สามารถทราบผลการทำงานที่แท้จริงเนื่องจากช่วงการแก้ปัญหาของการปฏิบัติการเป็นเหตุการณ์จำลอง เหตุการณ์จะเปลี่ยนแปลงเร็วมาก การส่งแถลงการณ์ หรือการให้ข้อมูลกับสื่อจึงไม่ตรงกับความเป็นจริง

6. ระยะเวลาของแผนน้อยเกินไป

จากข้อความของแผนหน้า 87 ภายใต้หัวข้อขอบเขต กล่าวว่า “คู่มือนี้เขียนครอบคลุมเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในช่วง 24 ชั่วโมงแรก หากมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตใดๆ จึงต้องเปลี่ยนแปลงปรับปรุงขบวนการด้วย” ในปัจจุบันก็ยังไม่ได้รับการปรับปรุง

คลาค เอล. เควูด และเคิร์ท พี สตอคเกอร์ (Clarke L. Caywood and Kurt P. Stocker, 410) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management) ว่าหมายถึง การจัดการภาวะวิกฤติซึ่งหมายถึง การจัดการวางแผนสำหรับการใช้ก่อน ระหว่าง และหลังภาวะวิกฤติ ด้านนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย