



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่อง "กระบวนการใช้สื่อมวลชนของรัฐบาลในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชน ในช่วงภาวะวิกฤตโรคไข้หวัดนกระบาดในสัตว์ปีก" ดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต
2. แนวคิดการสื่อสารสุขภาพ (Health Communication)
3. แนวคิดการกำหนดวาระ (Agenda Setting)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต

เจมส์ เอ. โรบินสัน (James A. Robinson, 1968: 510-514) ได้ให้ความหมายของภาวะวิกฤตไว้ว่า ภาวะวิกฤต หรือ Crisis นั้น เป็นคำที่มีความหมายคล้ายกับคำว่า ความตึงเครียด (Stress) ความสับสนอลหม่าน (Panic) ความหายนะ (Disaster) และความรุนแรง (Violence) กล่าวคือ ภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการตัดสินใจ

ยูจีน โรเบิร์ต (Eugene Robert) นักเคมีระบบประสาทวิทยา ซึ่งมีบทความทางวิทยาศาสตร์มากมาย ได้กล่าวถึงเหตุแห่งภาวะวิกฤตของมนุษย์ยุคแรกๆว่า ได้แก่ สัญญาณป่า การสิ้นชะเหือนของพื้น ฟ้าป่าที่เข้ามาใกล้ กลิ่นของสัตว์ร้าย รวมถึงสัญญาณภัยที่คุกคามถึงความอยู่รอดของคนในยุคนั้น มีผลทำให้กลไกที่จะป้องกันทั้งทางร่างกาย และทางอารมณ์เริ่มทำงาน สัญญาณเตือนภัยดังกล่าวในยุคนั้นนั้น สามารถแสดงให้เห็นได้ในองค์การหรือสถาบันยุคปัจจุบัน เช่น การก่อการสไตรค์ การออกกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การเข้าไปควบคุมโดยภาครัฐ การเข้ายึดกิจการ การเคลื่อนไหวขององค์การคู่แข่งที่น่าจะเอาชนะ สินค้าที่มีผลทำให้คนไข้เจ็บป่วยหรือล้มตาม อุบัติภัย คดีฟ้องร้อง การข่มขู่วางระเบิด ผู้บริหารเจ็บป่วยหรือถึงแก่กรรม การเข้าไปตรวจสอบของทางการ ไฟไหม้ ดึกถล่ม แผ่นดินไหว พายุ หรือแม้กระทั่งการที่จะต้องไปออกโทรทัศน์ในขณะที่คิดว่ายังไม่พร้อม เหตุการณ์เหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดภาวะวิกฤตแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้สัญญาณภัยดังกล่าว จะกระตุ้นให้ผู้บริหารตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

เช่นเดียวกับที่คนโบราณตัดสินว่าจะสู้หรือหนี (Nager and Allen, 1984: 290-291) ซึ่งแนวคิดเบื้องต้นของยูจีน โรเบิร์ต (Eugene Robert) ได้อ้างถึงงานวิจัยของไวเนอร์และคาน์ (Wiener and Kahn) ซึ่งได้ประมวลลักษณะของภาวะวิกฤตว่ามีลักษณะทั่วไปถึง 12 มิติ ดังนี้

1. โดยทั่วไปแล้วภาวะวิกฤตก็คือ หัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. ภาวะวิกฤตคือ สถานการณ์ซึ่งบุคคลผู้มีส่วนร่วมมีความต้องการในระดับสูง ที่จะปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ภาวะวิกฤตคุกคามต่อเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้เกี่ยวข้อง
4. ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่จะเกิดผลตามมา ซึ่งจะเป็นการกำหนดอนาคตของผู้เกี่ยวข้อง
5. ภาวะวิกฤตประกอบด้วยจุดบรรจบของเหตุการณ์ ซึ่งมีผลกระทบต่อ การกำหนดสถานการณ์ใหม่
6. ภาวะวิกฤตสร้างความไม่แน่นอนใจในการควบคุมสถานการณ์ และในการกำหนดทางเลือกต่างๆที่เกี่ยวข้อง
7. ภาวะวิกฤต ลดความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ และผลที่จะเกิดขึ้น
8. ภาวะวิกฤตทำให้เกิดภาวะฉุกเฉิน ความฉุกเฉิน และความวิตกกังวลให้เกิดแก่ผู้มีส่วนร่วม
9. ภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์ที่ผู้เกี่ยวข้องในเหตุการณ์รู้สึกขาดข่าวสารอย่าง ผิดปกติ
10. ภาวะวิกฤตเพิ่มความกดดันด้านเวลาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง
11. ภาวะวิกฤตถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของสัมพันธภาพระหว่างผู้มีส่วน ร่วม
12. ภาวะวิกฤตเพิ่มความตึงเครียดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ คาร์ล เอ. สไลเคอ (Karl A. Slaikeu 1984 : 53) ได้อธิบายถึงสิ่งที่ บ่งบอกว่าสถานการณ์ที่กำลังอยู่ในภาวะวิกฤต มักจะมีองค์ประกอบคือ

1. เกิดอย่างปัจจุบันทันด่วน กล่าวคือ ในขณะที่เหตุการณ์ต่างๆได้ดำเนินไป เรื่อยๆนับเป็นปีๆแต่ภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด
2. เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน แม้ว่าจะมีบางคนที่มีการเตรียมการสำหรับ เหตุการณ์ในภาวะวิกฤตบ้าง แต่คนส่วนใหญ่ก็มักคิดเข้าข้างตนเองว่า น่าจะเกิดกับคนอื่นมากกว่า

3. มีคุณลักษณะของความฉุกเฉิน มีผลกระทบกระเทือนทั้งร่างกายและจิตใจ จำเป็นต้องมีการปฏิบัติการอย่างฉับพลันทันที โดยมีขั้นตอนที่เหมาะสม
4. มีผลกระทบต่อสาธารณชน เนื่องจากเหตุการณ์ต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก ทั้งญาติพี่น้องเพื่อนฝูง จำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ได้รับผลกระทบอย่างทันท่วงที
5. ก่อให้เกิดอันตราย และกระทบต่อสถานภาพ เมื่อเหตุการณ์ของภาวะวิกฤตเกิดขึ้น จะส่งผลโดยตรงให้ครอบครัวผู้เสียหายสูงขึ้นหรือตกต่ำลงได้

ภาวะวิกฤตเป็นเรื่องที่น่าสะพรึงกลัว เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน และสร้างความตระหนกตกใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นต้นเหตุแห่งความสูญเสียทั้งสิ้น สภาพการณ์ที่เกิดจากภาวะวิกฤต มีดังนี้ (อ๋างโน อัจฉราพร ณ สงขลา, 2535 :13)

สภาพการณ์ตื่นตระหนก

เมื่อเกิดภาวะวิกฤตเกิดขึ้น สิ่งที่จะตามมาก็คือ ความตื่นตระหนกของฝูงชน ซึ่งเราอาจจะให้คำจำกัดความได้ว่า ความตื่นตระหนกของฝูงชน (Collective Excitement) หมายถึง สภาพของอารมณ์ตึงเครียดที่เกิดขึ้นกับสาธารณชน คำว่า สาธารณชนในที่นี้อาจครอบคลุมถึงประชาชนทั้งหมดในสังคมก็ได้ หากว่าสังคมนั้นกำลังอยู่ในภาวะสงคราม หรืออาจหมายถึงคนในกลุ่มเล็กๆ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งก็ได้

การเกิดสภาพตื่นตระหนกของฝูงชน อาจเกิดขึ้นได้เองโดยธรรมชาติ หรืออาจเกิดขึ้นจากการได้รับข่าวสารไม่กระจ่างชัด หรือมีแหล่งข้อมูลมากเกินไป หากว่าแต่ละแหล่งหยิบยกประเด็นที่ไม่ถูกต้องตรงกัน ก็จะก่อให้เกิดความสับสนขึ้นมา นอกจากนี้ในบางครั้งข่าวสารนั้นมีเนื้อหาที่อาจกระตุ้นให้เกิดความตื่นตระหนกเกินกว่าเหตุได้ การศึกษาสภาพความตื่นตระหนกของฝูงชนมี 3 ระดับ คือ

1. ความตื่นตระหนกอย่างรุนแรง (High Collective Excitement) คือ สภาพความตื่นเต้นตกใจ หรือความตึงเครียดอย่างรุนแรง เกิดขึ้นจากสภาพเงื่อนไขในสังคมที่ประสบความสำเร็จ ความหายนะ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือเกิดขึ้นจากการกระทำของประชาชนในสังคมนั้น เช่น การประสบกับภัยทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว อัคคีภัย หรือเกิดจากสภาพสงคราม การปฏิวัติ การจลาจล ฯลฯ สภาพการณ์ดังกล่าวเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแผ่ขยายออกไป และมีผลกระทบต่อประชาชนในสังคมเป็นจำนวนมาก และคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ยาก

สภาพดังกล่าวนี้ทำให้ประชาชนเกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ และมีความต้องการข่าวสารมาก ทั้งข่าวสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือเรียกกันว่า "ข่าวลือ" เมื่อมีความต้องการข่าวสารมาก ลักษณะเนื้อหาของข่าวสารส่วนมากเป็นแบบไม่เป็นทางการ และมีลักษณะที่ก่อให้เกิดการ แสดงออกทางอารมณ์ร่วมกันต่อเหตุการณ์ที่ประสบร่วมกัน ลักษณะของข่าวสารไม่มีความ แน่นนอน

2. ความตื่นตระหนกในระดับกลาง (Moderate Collective Excitement) คือสภาพ ความตื่นตระหนกในระดับปานกลาง เกิดขึ้นจากเงื่อนไขบางประการที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา หรือเผชิญหน้าในสังคม เช่น การเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคม การตัดสินใจของ รัฐบาลที่มีผลต่อประชาชน หรือแม้แต่การประสบกับภัยธรรมชาติ ภาวะจลาจล ความวุ่นวายทาง สังคม ที่มีระดับความรุนแรงน้อยกว่าสภาพที่เกิดขึ้นในข้อแรก สภาพความตื่นตระหนกที่เกิดขึ้นมี ผลต่อการรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร และการกลั่นกรองข่าวสารในระดับปานกลาง

3. ความตื่นตระหนกระดับต่ำ (Low Collective Excitement) คือ สภาพความตื่น ตระหนกเล็กน้อย เป็นความตึงเครียดเล็กน้อยที่เกิดขึ้นตามปกติของการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม เช่น การเผชิญในการทำงาน หรือความวุ่นวายเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน สภาพดังกล่าวมีผลต่อ การรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร ตลอดจนการแพร่กระจายข่าวในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข่าวลือ มีการแพร่กระจายน้อย ข่าวลือที่เกิดขึ้นมีหน้าที่เป็นเพียงส่วนเสริมจากข่าวสารที่เป็น ทางการในบางเรื่องเท่านั้น

เมื่อเกิดภาวะวิกฤต สิ่งที่จะเกิดตามมาคือ การสูญเสีย ดังนั้นในการศึกษาภาวะ วิกฤตจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความหมายของการสูญเสีย (The Concept of Loss) ซึ่งสามารถจะ รวบรวมแนวคิดได้ว่า การที่บุคคลขาดหรือไม่ได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะสนองต่อความต้องการพื้นฐาน ที่ตนเองต้องการ สิ่งที่บุคคลสูญเสียนั้นอาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกหรือภายในร่างกายก็ได้

พฤติกรรมแสดงออกที่เกิดจากการสูญเสียที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้สึกเศร้าโศก ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับความเจ็บปวดทางจิตใจ เกิดความทุกข์ทรมานทางใจ จะมีผลต่อการ ดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก กระบวนการของความเศร้าโศกที่ปกติจะใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ถึง 2 เดือน บุคคลที่ประสบการสูญเสียจะพยายามใช้กลไกทางจิตใจในการปรับความทุกข์ ทรมานใจที่ละน้อยค่อยเป็นค่อยไปจนสามารถยอมรับความเป็นจริงได้ อย่างไรก็ตาม หากการ

สูญเสียนั้นเป็นประสบการณ์ทันทีทันใดที่บุคคลไม่ได้เตรียมพร้อมทางจิตใจมาก่อน ระยะเวลาของความเศร้าโศกอาจจะนานออกไปได้

ผู้ประสบภาวะวิกฤตทุกคนจะประสบกับภาวะการสูญเสีย เนื่องจากภาวะดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด และรุนแรง ไม่มีการเตรียมตัวมาก่อน จึงเกิดความรู้สึกทุกข์ทรมานใจ จากการสูญเสีย ศักยภาพในด้านการงาน การหาเลี้ยงครอบครัว อำนาจ และความสำคัญในตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสูญเสียการทำหน้าที่ของร่างกายบางส่วน สูญเสียความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง สูญเสียความเข้มแข็ง และสมรรถภาพด้านต่างๆที่เคยกระทำได้

สภาวิจัยแห่งชาติแห่งสหรัฐอเมริกา (The National Research Council) ได้ศึกษาถึงความสูญเสียที่สังคมตอบรับกับภาวะวิกฤตว่า แบ่งได้เป็น 5 ระยะด้วยกัน คือ

- 1) ระยะก่อนความสูญเสีย
- 2) ระยะการสืบหา และ
- 3) ระยะความเจ็บปวด เกี่ยวเนื่องกับการตอบสนองที่ขาดระบบ
- 4) ระยะการจัดการกับปฏิกิริยาของสังคม
- 5) ระยะหลังความสูญเสีย เมื่อสังคมจะต้องได้รับการฟุ่มพุกให้กลับเข้าสู่สภาพเดิม และผลที่ถาวรแห่งความสูญเสียจะต้องได้รับการดำเนินการด้วย

ในแต่ละระยะของการสูญเสียจะต้องใช้การสื่อสารที่ต่างกัน เพื่อตอบสนองความรู้สึกที่แตกต่างกัน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารควรจะตรงกับความสูญเสีย และประเภทของความสูญเสีย เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ไม่มีการเตือนล่วงหน้าในเรื่องการสูญเสีย จึงไม่มีการเตรียมตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่การสูญเสียสามารถที่จะคลายความรู้สึกของการสูญเสียได้โดยใช้การสื่อสารเข้าไปช่วย ดังนั้นจึงต้องศึกษาหน้าที่ของการสื่อสาร เพื่อจะได้นำการสื่อสารมาใช้ลดความรู้สึกเมื่อเกิดความรู้สึกสูญเสียได้อย่างถูกต้อง

เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นแล้วนั้น ควรมีการเข้าไปแทรกในเหตุการณ์ เพื่อก่อให้เกิดผลในเชิงป้องกันใน 3 ลักษณะ (สไลคิว 1984 : 9) คือ

1. เพื่อลดความสับสนอลหม่าน
2. เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์
3. เพื่อพยุ่งไม่ให้เกิดความเสียหายหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น

การศึกษาเรื่องความตื่นตระหนกของฝูงชนมีความสำคัญ เพราะเหตุว่าสภาพของความตื่นตระหนกเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการสื่อสารในสังคม โดยเฉพาะการสื่อสารกับมวลชน บางครั้งสื่อมวลชนมิได้ตั้งใจที่จะกระจายข่าวสารเพื่อสร้างความตื่นตระหนกแก่ฝูงชนโดยตรง แต่จากบทบาทหน้าที่หลัก (function) ของสื่อมวลชนคือ การรายงานข่าวหรือสอดส่องความเป็นอยู่ของสังคมให้ประชาชนรับทราบเพื่อลดความสับสนอลหม่านของเหตุการณ์ ลดผลกระทบของเหตุการณ์ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจทั้งในระดับจุลภาค และมหภาค ที่สำคัญคือช่วยลดอัตราการตายของประชากรแก่ และคน ในช่วงภาวะวิกฤตใช้หวั่นกระบาด อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาการสื่อสารด้านสุขภาพ และเสริมสร้างงานด้านสาธารณสุขให้มีมาตรฐานในการป้องกันที่ดีขึ้น พร้อมทั้งยังช่วยพยุงไม่ให้เกิดความเสียหายหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น แต่หากมีการรายงานข่าวในเรื่องหนึ่งๆที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลที่มีความเข้าใจในเรื่องนั้นๆไม่เพียงพออาจทำให้เกิดบทบาทหน้าที่ที่ให้ผลเสีย (dysfunction) คือการสร้างความตื่นกลัว และกังวลใจแก่ประชาชนผู้รับสารขึ้นมาได้

จากความหมายของคำว่าภาวะวิกฤตข้างต้น ได้นำมาซึ่งความตื่นตระหนกของฝูงชนในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและได้ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อคนในสังคมเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อทำความเข้าใจ และลดความรุนแรงของเหตุการณ์ลงย่อมเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง

การสื่อสารในภาวะวิกฤตคือ การดำเนินการสื่อสารขณะเกิดวิกฤตการณ์ขององค์กรโดยยึดหลักของการระดมทรัพยากรบุคคล การใช้สื่อ การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ (อ้างใน ชลลดา ปันณราช, 2540 : 24)

ลีโอนาร์ด ซาฟเฟอร์ และจอห์น ทาร์เรนท์ (Leonard Saffir with John Tarrant, 1992 : 94) (อ้างในอ้างใน ชลลดา ปันณราช, 2540 : 21) ได้เสนอหลักการทั่วไปในการจัดการวิกฤตการณ์ ประกอบด้วย

1. จัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤตเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับปัญหา

เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลของข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ มีการจัดเตรียมข่าวสาร ฝึกอบรมการแสดงท่าทีขององค์กร กลยุทธ์การนำเสนอข่าวสาร และแต่งตั้งผู้แถลงข่าวเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงแก่สื่อ

2. ปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับวิกฤตการณ์

วางแผนหรือโครงการ โดยคาดการณ์สิ่งเลวร้ายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรล่วงหน้า เพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

3. จุดมุ่งหมายเพื่อสกัดกั้น

วิกฤตการณ์อาจขยายขอบเขตของปัญหาจากระดับท้องถิ่น ไปยังระดับประเทศ และระดับชาติได้ ถ้าเกิดความล้มเหลวในการควบคุมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสม เพื่อสกัดกั้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4. ตระหนักถึงผู้ที่จะมีส่วนช่วยและขอความช่วยเหลือ

ระบุกลุ่มประชาชน หรือองค์กรอิสระที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดวิกฤตการณ์

5. เตรียมพร้อมในการกำหนดแผนงานในภาวะวิกฤตในระยะยาว

โดยการประเมินความพร้อมทรัพยากรขององค์กรล่วงหน้า เพื่อวางแผนในการนำไปใช้ในภาวะวิกฤตล่วงหน้า โดยกำหนดความเป็นไปได้ของแผนอย่างชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน

6. จัดเตรียมแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมรายละเอียดด้านต่างๆ

ได้แก่ หลักการในการให้รายละเอียดของข่าวสารในภาวะวิกฤต บัญชีรายการเกี่ยวกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย องค์กรฝ่ายตรงข้าม การวิเคราะห์ทรัพยากรในการวางแผนวิกฤตการณ์ สมาชิกของคณะทำงานในภาวะวิกฤต (สำรองตำแหน่ง) ตำแหน่ง สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร

7. ฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤต

มีการฝึกซ้อมเป็นระยะ เพื่อป้องกันการขาดแคลนข่าวสารที่เปิดเผย ชื่อสัตย์ หรือ เพียงพอที่จะนำไปใช้ได้ ความล้มเหลวในการเตรียมเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายที่อาจเกิดขึ้น หรือ การแสดงท่าทีขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

ดิงทีลีโอนาร์ต ซาฟเฟอร์ และจอห์น ทาร์เรนท (อั่งในอั่งใน ซลลดา ปันณราช, 2540 : 28) ได้กล่าว เพิ่มเติมวิธีการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะต้องประเมินความต้องการของสื่อไปพร้อมกัน ซึ่งคำถามที่ผู้แถลงข่าวต้องให้คำตอบคือ

- เกิดเหตุการณ์อะไร
- มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตหรือไม่
- เหตุเกิดเมื่อใด
- เหตุเกิดที่ไหน
- เกิดความเสียหายมากน้อยแค่ไหน
- สาเหตุของเหตุการณ์คืออะไร

ธนวดี บุญลือ (2540) ได้เสนอการให้ข่าวสารในรูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ไปสู่ประชาชนในภาวะวิกฤต โดยพิจารณาดังต่อไปนี้

- หาสาเหตุของการเกิดวิกฤตการณ์
- หาข้อมูล ข้อเท็จจริงมาสนับสนุนองค์กรในภาวะวิกฤต ได้แก่
 1. ข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่ไม่จริง (Inaccurate) แก้ไขโดยเปิดเผยตัวเลขที่แท้จริง (Figure)
 2. ข้อมูลที่เกิดจากความเข้าใจผิด (Missunderstanding) แก้ไขโดยให้ข้อมูลที่ เป็นจริง
 3. ข่าวลือ (Rumor) แก้ไขโดยให้ข้อมูลและตัวเลขประกอบ (Fact and Figure)
 4. อุบัติเหตุเสียหายทรัพย์สินและชีวิต (Casualty) แก้ไขโดยแสดงให้เห็นถึงความ รับผิดชอบและห่วงใย (Care)
 5. ความหายนะขั้นรุนแรง (Disaster) เช่น เครื่องบินตก โรงงานระเบิด หรือ สารพิษรั่วไหล แก้ไขโดยประกอบด้วยการชดเชยทดแทน การฟื้นฟูการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณ ภัย (Care and Relief)
 6. ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อจิตใจ (Painful) แก้ไขโดยประกอบด้วยปัจจัย เวลา (Time factor) เข้ามาช่วยให้บรรเทาความเศร้าโศกเสียใจ

2. แนวคิดการสื่อสารสุขภาพ (Health Communication)

Ratzan, S.C. ed. (1994) (อ้างใน ธรรมนูญฯ นาคงเมือง, 2547 : 32) กล่าวว่า การสื่อสารสุขภาพ คือ ศิลปะและวิธีการในการให้ข้อมูลข่าวสาร แนะนำ โน้มน้าวเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือสาธารณชน ซึ่งขอบเขต ของการสื่อสารสุขภาพรวมถึงการ ป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การดูแลสุขภาพ และธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพ ตลอดจนรวมไปถึง คุณภาพชีวิตของตัวบุคคลในสังคม

Backer, T.E., Rogers, E.M., and Sopory, P. (1992) การสื่อสารสุขภาพ สามารถนำไปใช้งานได้กับทุกแง่มุมเกี่ยวกับการป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพ แง่มุมต่างๆที่สามารถใช้ประโยชน์จากการสื่อสารสุขภาพได้แก่

- 1). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และคนไข้
- 2). การหาข้อมูลด้านสุขภาพเป็นรายบุคคล
- 3). การปฏิบัติตนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ
- 4). การสร้างข้อมูลหรือรณรงค์ด้านสาธารณสุข
- 5). การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสุขภาพ
- 6). การสร้างภาพเรื่องสุขภาพให้แก่สื่อมวลชนและชุมชน
- 7). การให้ความรู้กับผู้บริโภคในการรับประโยชน์จากการสาธารณสุขและระบบการประกันสุขภาพ
- 8). การพัฒนาเรื่องการรักษาพยาบาล

การสื่อสารสุขภาพ หมายถึง การใช้กลยุทธ์ด้านการสื่อสารในการให้ข้อมูลและ แนะนำแก่บุคคลและชุมชนเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ ซึ่งเป็นส่วนประกอบในการส่งเสริมสุขภาพ (U.S. Department of Health and Services, 2002)

ปัญญา ไช่มุก, สัมภาษณ์, 4 ธ.ค.2543 (อ้างใน ยุทธนา จินดากุล, 2538 : 8) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารด้านสาธารณสุข ซึ่งมีแนวทางในการดูแลสุขภาพอนามัยไว้ 4 แนวทาง ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)
2. การสื่อสารเพื่อป้องกันและควบคุมโรค (Prevention)
3. การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล (Curation)

4. การสื่อสารเพื่อฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย (Rehabilitation)

1. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) การส่งเสริมสุขภาพเป็นบริการให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยที่มุ่งส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในการเสริมสร้างให้มีสุขภาพจิตที่ดี การส่งเสริมเน้นการให้ความรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย โดยเนื้อหาจะเริ่มตั้งแต่เมื่อมีการปฏิสนธิในครรภ์มารดาจนถึงวัยชรา โดยการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อมวลชน

ตัวอย่างการส่งเสริมสุขภาพเช่น การให้ความรู้เรื่องการวางแผนครอบครัว การอนามัยแม่เด็ก การโภชนาการ การอนามัยโรงเรียน การทันตสาธารณสุข การสุขศึกษา การส่งเสริมสุขภาพจิต การให้ความรู้เรื่องพยาธิ ซึ่งเมื่อประชาชนมีความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยที่ดีก็จะนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี เนื่องจากรู้จักการป้องกันโรคและการควบคุมโรค รู้จักไปรับการรักษาพยาบาล และรู้จักการฟื้นฟูสภาพร่างกายต่อไป

2. การสื่อสารเพื่อการป้องกันและควบคุมโรค (Prevention)

การป้องกันและควบคุมโรคมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดอัตราการเจ็บป่วย และอัตราการตายของประชาชนที่เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อ โรคติดต่อ และโรคอื่น ๆ ที่สามารถป้องกันได้ และเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรคจากแหล่งนำโรคหรือพาหะของโรคทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จะนำไปสู่คนอื่น ๆ และก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลและชุมชน

ตัวอย่างการป้องกันและการควบคุมโรค เช่น การทำลายเชื้อโรคจากแหล่งนำโรค และแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การปรับปรุงสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การจัดหา น้ำสะอาดสำหรับบริโภค การจัดสุขาภิบาลอาหาร การกำจัดของเสีย และพาหะนำโรค บริการอาชีวอนามัย เพื่อป้องกันโรคอันเกิดจากการประกอบอาชีพ การสื่อสารในการเฝ้าระวังโรค โดยการใช้สื่อมวลชนในการสื่อสารกับประชาชน ในการรายงานการเกิดโรค รายงานโรคและสถานการณ์ของโรคแก่ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับโรคที่ระบาดทั้งในและนอกประเทศอย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม การป้องกันและควบคุมโรคนี้ จะทำในสองแนวทางได้แก่ แนวทางที่หนึ่ง แพทย์และบุคคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข จะเป็นผู้ให้การป้องกันและการควบคุม

โรค ส่วนอีกแนวทางหนึ่ง การป้องกันตนเองในแต่ละบุคคล ซึ่งอาจใช้เทคโนโลยีง่ายๆ เช่น การทำลายแหล่งเพาะเชื้อโรค เป็นต้น

3. การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาล (Curation)

หมายถึงการให้การรักษาเมื่อประชาชนเกิดการเจ็บป่วย ทุกข์ทรมานและได้รับอันตรายจากโรคโดยเร็วที่สุด โดยการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อมวลชนในการให้แนวทางในการรักษาพยาบาลคือ การรักษาแบบเฉียบพลันเช่น การเกิดอุบัติเหตุต้องรีบนำส่งโรงพยาบาลเพื่อรับการรักษาโดยด่วนที่สุด และอีกแนวทางคือ การรักษาในระยะยาว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของโรค ในปัจจุบันการรักษาพยาบาลที่เป็นอยู่จะมีสองลักษณะคือ การรักษาโดยแพทย์แผนปัจจุบันและการรักษาโดยแผนโบราณ และขณะเดียวกัน การรักษาพยาบาลนี้อาจดำเนินการร่วมไปกับการฟื้นฟูสภาพร่างกายโดยการลุก เดิน นั่ง พลิกตัว ซึ่งเป็นขั้นตอนของการฟื้นฟูเพื่อให้ร่างกายนั้นสู่สภาพปกติโดยเร็ว

4. การสื่อสารเพื่อการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย (Rehabilitation)

หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐได้ใช้สื่อมวลชนในการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขความบกพร่องต่างๆที่เกิดขึ้นแก่สุขภาพทางร่างกายและจิตใจของมนุษย์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อให้สามารถประกอบกิจกรรมซึ่งเป็นกิจวัตรของตนเองตลอดจนประกอบอาชีพได้ตามปกติ นอกจากนั้นยังหมายความรวมถึง การฟื้นฟูสภาพในผู้สูงอายุ และการจัดบริการสำหรับผู้ป่วยที่ร่างกายได้รับผลต่อเนื่องจากการเจ็บป่วย เช่น ผู้ป่วยโรคโปลิโอป่วยจากอุบัติเหตุ ทำให้บางส่วนของร่างกายพิการ

สื่อมวลชนถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการเป็นพลังผลักดันเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆทางสังคม ทำให้หน่วยงานทั้งในภาคราชการ ภาคเอกชน และองค์กรสาธารณประโยชน์ได้นำสื่อมวลชนมาใช้ เพื่อเป็นกลไกหลักในการสื่อสารด้านสาธารณสุข ในการให้แนวทางในการดูแลสุขภาพอนามัยแก่คนในสังคม ซึ่งหลายหน่วยงานมุ่งหวังที่จะใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและส่งเสริมแนวคิดต่างๆเกี่ยวกับสุขภาพไปสู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

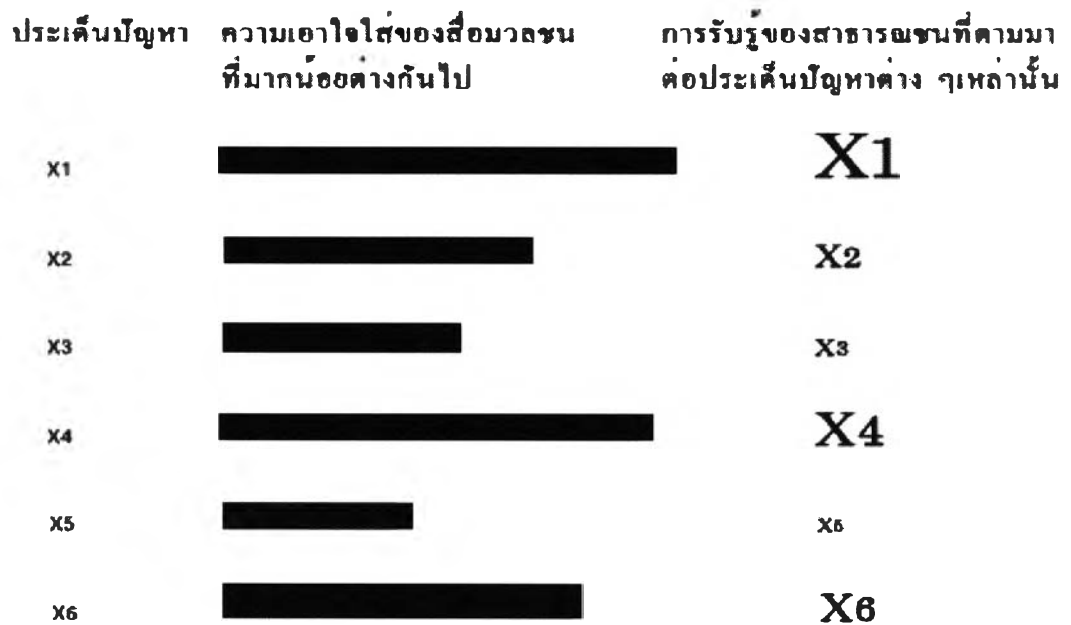
3. แนวคิดการกำหนดวาระ (Agenda Setting)

หน้าที่ในการกำหนดวาระข่าวสาร หรือเรื่องพิจารณาของสื่อมวลชน เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับกันมากขึ้นในปัจจุบัน จากความคิดที่ว่าหน้าที่สื่อมวลชนให้ความสนใจต่อประเด็น

หรือหัวข้อที่เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องต่างๆทำให้ประชาชนได้รับทราบ และตระหนักถึงความสำคัญ
ของปัญหา หรือประเด็นนั้นตามที่สื่อมวลชนได้กำหนดไว้ นั่นคือสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความรู้สึก
นึกคิดของประชาชนที่จะรับรู้ถึงความสำคัญในเรื่องต่างๆ ที่สื่อมวลชนเป็นผู้นำเสนอ

การกำหนดวาระหรือเรื่องเพื่อพิจารณาของสื่อมวลชนเป็นแนวคิดเกี่ยวกับ
ความสามารถของสื่อมวลชนในการเข้าไปมีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้เรื่องราวของสาธารณชน การ
นำเสนอข่าว และบทความต่างๆได้นำเอากลยุทธ์ในการกำหนดวาระสารเป็นตัวสร้างจุดสนใจแก่
สาธารณชนโดยผ่านสื่อมวลชน นักทฤษฎีเชื่อว่าสื่อมวลชนสามารถกำหนดวาระในการนำเสนอ
ประเด็นปัญหาเข้าสู่สังคม แล้วนำมาขยายขอบเขตความตระหนัก และความสนใจเกี่ยวกับ
ประเด็นปัญหาของปัจเจกบุคคลไปสู่ประเด็นปัญหาที่ สาธารณชนมองว่ามีความสำคัญ
ระดับประเทศ และควรจะได้รับ การแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยสามารถสร้างการตื่นตัว (awareness)
ให้ประชาชนในสังคมได้ไม่มากนัก

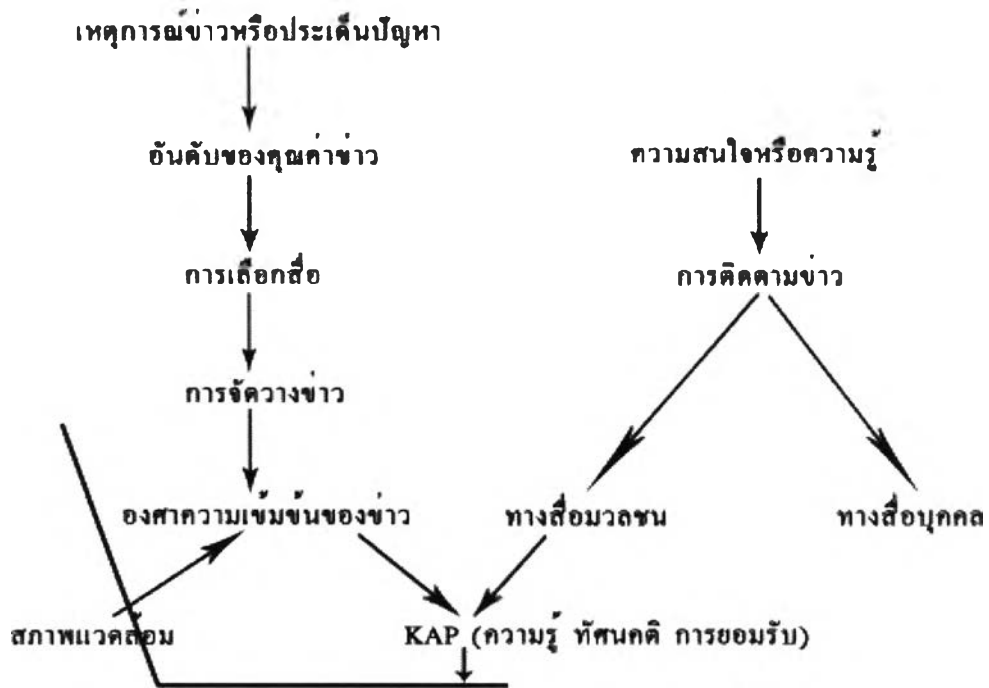
Maxwell E. McCombs และ Donald L. Shaw กล่าวว่า ในบรรดาเรื่องราว
หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เรื่องราวหรือเหตุการณ์ใดที่ถูกนำมาเสนอเป็นข่าวสำคัญ และได้รับ
การเสนออย่างต่อเนื่องเรื่องนั้นก็กลายเป็นเรื่องสำคัญสำหรับประชาชนตามไปด้วย เพราะ
ประชาชนคิดว่าเรื่องที่สื่อมวลชนนำมาเสนอนั้นเป็นเรื่องสำคัญ เรื่องดังกล่าวจึงอยู่ในความสนใจ
ของประชาชน ประชาชนจะพูดคุยกันถึงเรื่องนั้นเป็นส่วนใหญ่ในการพบปะพูดคุยกันในสังคม
และชีวิตประจำวัน ทั้งๆ ที่บางครั้งเรื่องที่สื่อมวลชนนำเสนอให้อยู่ในความสนใจของประชาชนนั้น
อาจจะไม่มีความสำคัญมากนักก็ได้ ดังแผนภาพที่ 1 (Maxwell E. McCombs และ Donald L.
Shaw, 1972 : 167 อ้างใน กมลวรรณ ทันศรี, 2544 : 27)



ภาพที่ 2-1 : แบบจำลองการกำหนดวาระข่าวสารหรือเรื่องพิจารณาของ แมคคอมส์ และชอว์ (McCombs และ Shaw :1976) (อ้างใน จิตารัตน์ แดงเดช , 2542 : 17)

จากแบบจำลองนี้แสดงให้เห็นถึงประเด็นปัญหาหรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งแสดงด้วย X1 X2 X3 X4 X5 X6 ซึ่งมีความสำคัญในตัวเองเท่ากัน จากนั้นสื่อมวลชนจึงนำเสนอให้สาธารณชนรับทราบ โดยมีการเน้นในเชิงปริมาณและความถี่ ในแต่ละเรื่องสำคัญต่างกันไป ซึ่งแสดงด้วยความยาวของรูปแท่งตามแนวนอน ส่วน X1 X2 X3 X4 X5 X6 ที่มีขนาดไม่เท่ากันทางขวามือนั้น เป็นระดับการรับรู้ของ สาธารณชนต่อประเด็นปัญหาต่างๆ อันเป็นผลมาจาก การที่สื่อมวลชนเน้น และให้ความสำคัญต่อเรื่องใดมากหรือน้อย ก็จะได้รับการพิจารณาจาก สาธารณชนว่ามีความสำคัญมากหรือน้อยตามไปด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้ว่า X1 X4 และ X6 นั้นแสดงถึงการที่สาธารณชนตระหนักถึงความสำคัญมากที่สุด ส่วน X2 X3 และ X5 นั้น สาธารณชนให้ความสำคัญรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับการที่สื่อมวลชนกำหนดให้เห็นถึงความสำคัญ และนำเสนอตนเอง

จากแผนภาพที่ 2 ของ McCombs and Shaw (1997) ต่อไปนี้ แสดงให้เห็นถึงลำดับขั้นในการนำเสนอข่าวสารของประเด็นปัญหาต่างๆ ในสังคม เพื่อให้สาธารณชนรับรู้ประเด็นปัญหานั้นๆ มีความสำคัญและน่าสนใจมากที่สุด



ภาพที่ 2-2 : แสดงการจัดวางระข่าวสารของ McCombs และ Shaw (1977) (อ้างถึงใน วิไล ฉัตรกุล ณ อยุธยา, 2534 : 18)

จากแผนภาพแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนของการจัดวางระข่าวสารเป็นลำดับ สำหรับลำดับขั้นทางด้านซ้ายมือ จากเหตุการณ์หรือประเด็นปัญหาต่างๆ มาสู่การให้อันดับความสำคัญของคุณค่าของความเป็นข่าว จากนั้นเป็นการเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม และมีการจัดวางข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อเน้นให้ข่าวสารนั้นมีความเด่นชัดยิ่งขึ้น ตลอดจนการให้ระยะเวลาหรือองศาความเข้มข้นในการนำเสนอข่าวสารนั้นๆ ด้วย ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการยอมรับในที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในขณะนั้นด้วย สำหรับลำดับขั้นทางด้านขวามือ นั้น จากการใช้สื่อสารให้ความสนใจหรือเกิดความรู้ จะนำมาสู่การติดตามข่าวสารนั้นๆ ทั้งทางสื่อมวลชนหรือทางสื่อบุคคลก็ตาม ก็จะทำให้ยิ่งนำไปสู่ความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการยอมรับด้วยเช่นกัน

การกำหนดวาระนั้นสามารถกำหนดได้สามวาระคือ การกำหนดวาระทางนโยบาย การกำหนดวาระทางสาธารณะ และการกำหนดวาระทางสื่อ (McQuail & Windahl, 1993 อ้างใน ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และ คนอื่นๆ, 2546 : 20) ความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงระหว่างวาระทั้งสามนั้น ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่า

สื่อสารมวลชนมีอิทธิพลโดยตรงต่อวาระทางสาธารณะ ด้วยการใช้น้ำหนักของสื่อต่อเรื่องนั้น

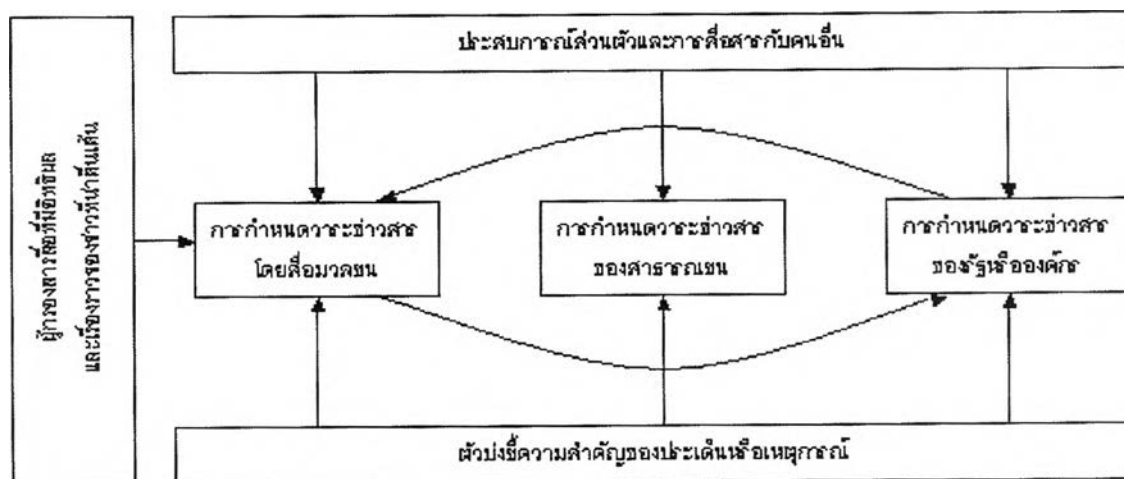
วาระทางสาธารณะมีอิทธิพลต่อการกำหนดวาระทางนโยบาย เพราะนักการเมืองมักให้ความสำคัญต่อฐานเสียงของตน และต้องการรู้ความต้องการของประชาชนในทุกเรื่องผ่านสื่อ

วาระทางสื่อมีอิทธิพลต่อการกำหนดวาระทางนโยบาย เพราะนักการเมืองใช้ข้อมูลจากสื่อเพื่อวัดประชามติในแต่ละประเด็น

อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นการกำหนดวาระทางนโยบายมีผลโดยตรงต่อการกำหนดวาระทางสื่อด้วย

แหล่งข่าวและที่มาของข่าวมีผลโดยตรงต่อการกำหนดวาระทางสื่อ

ข้อสันนิษฐานที่กล่าวมานี้ นำมาเขียนเป็นแบบจำลอง จากหลักการกว้างๆ ของทฤษฎีการกำหนดวาระที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ทำให้เห็นภาพได้ชัดว่าสื่อสารมวลชน และกลุ่มผู้กำหนดนโยบายนั้น มีอิทธิพลต่อการกำหนดวาระต่างๆ ในสังคมได้



ภาพที่ 2-3 : กระบวนการการกำหนดวาระข่าวสารในสังคมของ Roger & Dearing (1988) (อ้างใน ปารีชาติ สถาปัตตานนท์ และ คนอื่นๆ, 2546 : 21)

จากแผนภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าบทบาทการกำหนดวาระข่าวสารในสังคมของสื่อมวลชนนั้น ขึ้นกับปัจจัยหลายประการด้วยกัน รวมทั้งวิธีการรายงานข่าวสาร และการให้ความสำคัญต่อข่าวสารแต่ละชิ้นที่แตกต่างกัน ซึ่งนักวางแผนนโยบายหรือนักทรงรณรงค์ของหน่วยงานของรัฐและเอกชนต่างๆ จะต้องศึกษาวิธีการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน เพื่อนำไปใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการสื่อสาร โดยจะต้องพยายามทำให้สื่อมวลชนเห็นถึงความสำคัญของการ

ข่าวสารของหน่วยงานหรือโครงการณรงค์ของตน จนนำไปเสนอใน สื่อมวลชนนั้นๆ ในทางกลับกัน สื่อมวลชนก็มีองค์กรต่างๆ ในสังคมเป็นแหล่งข่าวสำคัญของตนเช่นกัน ซึ่งจากงานวิจัยของ Pavlik (1932a, อ้างถึงใน Sven Windahl and Benno H. Signitzer with T. Olson, 1992 : 210) ได้ชี้ชัดลงไปว่า การกำหนดวาระข่าวสารของสื่อมวลชนก็คือ กระบวนการกำหนดวาระข่าวสารขององค์กรต่างๆ ในสังคม

ในเมื่อองค์กรหรือโครงการณรงค์ต่างๆ เป็นผู้สร้างสรรค์เหตุการณ์หรือกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสื่อมวลชนจะนำไปเสนอเป็นข่าว งานวิจัยด้านการณรงค์และประชาสัมพันธ์จำนวนมาก จึงทุ่มเทให้กับการศึกษาเพื่อค้นหาว่าจะทำอย่างไร ในระดับใดและภายใต้สถานการณ์เช่นไร จึงจะทำให้การกำหนดวาระข่าวสารขององค์กรหรือโครงการณรงค์ มีอิทธิพลต่อการกำหนดวาระข่าวสารของสื่อมวลชนได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (Baern 1987; Reichmann 1988; Stocking 1985; Newsom 1983; Weaver and Elliott 1985, อ้างถึงใน Sven Windahl and Benno H. Signitzer with T. Olson, 1992 : 210)

การนำเสนอสารจากวาระที่ได้กำหนดไว้ ไปสู่สาธารณชนส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมาย 2 ระยะ คือ ระยะสั้น และระยะยาว

ผลตอบสนองระยะสั้น เป็นผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนโดยทั่วไป คือ เป็นการสร้างความสนใจ ความตระหนัก และความคิดความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แนวความคิดที่ศึกษากันโดยมากเกี่ยวกับความคิดและความเชื่อขั้นพื้นฐานของบุคคลแบบที่เรียกว่า Salience หรือการที่บุคคลตระหนัก รับรู้ว่ามีปัญหา (Issues) เกิดขึ้นในสังคมของตน และรับทราบว่ามีปัญหาดังกล่าวมีความสำคัญแก่สังคมส่วนรวม ครอบครัวและจะมีผลกระทบต่อตัวบุคคลเอง

ผลตอบสนองระยะยาว เป็นเป้าหมายสำคัญที่หน่วยงานที่ทำการณรงค์คาดหวังให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจต่อประเด็นปัญหาที่หน่วยงานนำเสนอ และพัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในที่สุด

การกำหนดวาระตามแนวคิดของ K.Lang และ G.Lang (อ้างใน ชิตาพร กันหลง, 2543) ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ รัฐบาล ประชาชน และสื่อมวลชน ที่จะช่วยขยายประเด็นปัญหาไปสู่สังคมในวงกว้าง การศึกษาเกี่ยวกับประชากร

เป้าหมายจึงมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานที่ทำการรณรงค์สามารถนำข้อมูลมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดวิธีการนำเสนอสารได้

การกำหนดวาระสาร ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องของประเด็นปัญหาที่แต่ละองค์กรให้ความสนใจอยู่หรือกำลังทำการสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ ไปสู่สังคม ซึ่งประเด็นปัญหามีที่มาจากประสบการณ์ของปัจเจกบุคคล (Personal Experience) ที่ทำการสื่อสารระหว่างกัน (Interpersonal Communication) และขยายวงกว้างออกไปสู่โลกสื่อมวลชน ถ้าประเด็นของหน่วยงานที่ทำการรณรงค์สอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำลังดำเนินอยู่ในโลกปัจจุบัน (Real World Indicator) ประเด็นที่สื่อมวลชน (Media Agenda) และสาธารณชน (Public Agenda) กำลังให้ความสนใจ หรือประเด็นปัญหาที่กำลังเป็นปัญหาในระดับชาติที่รัฐบาลกำลังดำเนินการ วาระสารนั้นก็จะเป็นและกลายเป็นกระแสของสังคม จากแนวคิดการกำหนดวาระ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาถึงแนวทางในการกำหนดวาระเรื่องการนำเสนอข่าวในช่วงภาวะวิกฤตใช้ห้วงตนกระบาดในไก่ และวิธีการในการผลักดันให้เป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับผลงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ผลงานวิจัยภายในประเทศ

มล.อัจฉราพร ณ สงขลา (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤตของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด" โดยได้ศึกษาจากการใช้สื่อมวลชนในเหตุการณ์เครื่องบินของบริษัทประสบอุบัติเหตุ 3 ครั้ง

ผลของกิจกรรมต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหามาผ่านสื่อมวลชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤตนี้สามารถสรุปได้ว่า ถ้าหน่วยงานได้วางแผนการใช้สื่อมวลชนเพื่อแก้ไขปัญหามาในภาวะวิกฤตอย่างรัดกุม โดยมีการทำงานอย่างเป็นระบบ สื่อมวลชนจะเป็นสะพานถ่ายทอดความตั้งใจจริงของหน่วยงาน เป็นผู้แก้ต่าง เป็นผู้รักษารวมไปถึงเป็นผู้สร้างภาพพจน์ให้หน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลตามความจริง รวดเร็ว เพราะปัจจุบันข่าวที่เสนอทางสื่อมวลชนมีตลอด 24 ชั่วโมง จากการแข่งขันของสื่อมวลชนกันเอง และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพื่อป้องกันไม่ให้

สื่อมวลชนรับทราบข่าวจากแหล่งข่าวอื่น อันส่งผลให้ข้อมูลบิดเบือนจากข้อเท็จจริงหรือข่าวลือที่จะสร้างความเสียหายให้แก่องค์กร การแถลงข่าวควรเป็นผู้บริหารระดับสูง แต่ถ้าเป็นการแถลงในด้านเทคนิค ควรมีผู้เชี่ยวชาญร่วมแถลงด้วยจะทำให้ข่าวน่าเชื่อถือมากขึ้น

การทำงานของคณะทำงานในภาวะวิกฤตควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น คณะทำการรวบรวมความต้องการข้อสงสัยของสื่อมวลชน สรุปเสนอผู้บริหาร การที่สื่อมวลชนได้รับข่าวอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาที่เหมาะสมและสม่ำเสมอ และมีการติดตามข้อมูลทั้งจากผู้สื่อข่าวโดยตรง และจากที่ปรากฏในสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด ทำให้บริษัทสามารถหาคำตอบเพื่อแก้สถานการณ์ทันที ซึ่งเท่ากับว่าบริษัทสามารถควบคุมทิศทางของข่าวสารได้ และเป็นการลดข่าวลืออันไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจทำความเสียหายกับบริษัทได้ กล่าวโดยสรุปคือ

1. ปัญหาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งในวัน เวลา และสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ จำนวนและลักษณะ สถานภาพ เชื้อชาติของผู้ประสบเคราะห์กรรม ย่อมมีผลกระทบต่อการวางแผน และการดำเนินงาน การตัดสินใจใช้สื่อมวลชนในการแก้ไขภาวะวิกฤต
2. โครงสร้างของระบบสื่อสารมวลชน สภาพการแข่งขันในการนำเสนอข่าวทางสื่อมวลชน เป็นตัวกำหนดถึงลักษณะของความร่วมมือในการแพร่กระจายหรือการควบคุมสารสนเทศในการแก้ไขภาวะวิกฤต
3. การแก้ไขภาวะวิกฤตโดยใช้สื่อมวลชน ต้องมีลักษณะเป็นการให้ข้อมูลที่เป็จริงถูกต้องชัดเจนอย่างต่อเนื่องเป็นหลัก และติดตามด้วยการให้คำแนะนำตลอดจนการโน้มน้าวใจ
4. การสร้างกิจกรรม พร้อมกับกับการเลือกใช้สื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสมกับเวลา และโอกาส จะสามารถลดความตื่นตระหนกของประชาชน ในขณะที่เดียวกันจะสามารถฟื้นฟูจิตใจของผู้ประสบเคราะห์กรรมและผู้เกี่ยวข้อง

อุษณีย์ สมบูรณ์ทรัพย์ (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย" ผลการวิจัยพบว่า การให้ข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่างๆในภาวะวิกฤตนั้น จะต้องทำอย่างรวดเร็วต่อกย้ำ และให้ข้อมูลข่าวสารที่มีสาระ กล่าวคือ

1. ข่าวสารนั้น จะต้องมีการแสดงถึงความผ่อนคลายของเหตุการณ์

2. ข่าวสารนั้น จะต้องมีสาระเกี่ยวกับมาตรฐานการแก้ไข การรับรอง การค้า ประกัน การชดเชย ทดแทน การฟื้นฟู หรือการขยายโอกาส การผ่อนคลายนโยบายของทางการ
3. ข่าวสารนั้น จะต้องมีสาระเกี่ยวกับเหตุการณ์ และชี้ถึงปัจจัยพื้นฐานอันมั่นคง
4. นอกจากข่าวสารจากตลาดหลักทรัพย์แล้ว ยังมีข่าวสารของแหล่งอื่นๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของตลาดที่มีผลต่อจิตวิทยาของนักลงทุน และประชาชนทั่วไปด้วย บางเหตุการณ์การสื่อสารของตลาดจึงไม่เกิดผลดี แต่ก็เป็นการช่วยชะลอหรือผ่อนปรนผลกระทบได้
5. ในห้วงเวลาภาวะวิกฤต ผู้รับสารจะต้องการข่าวสารที่รวดเร็ว และมีความถี่มากกว่าภาวะปกติ

บุญเลิศ ศุภดิถก (2521) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "สื่อมวลชน และหน้าที่การกำหนดวาระทางการเมืองในสังคมไทย" โดยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือพิมพ์ 2 ชื่อฉบับคือ ไทยรัฐ และสยามรัฐ ว่ามีการเสนอข่าวการเมืองมากน้อยเพียงไร ควบคู่ไปกับการสำรวจความตระหนักในความสำคัญของปัญหาประชาชน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง พบว่าสื่อมวลชนสามารถทำให้คนตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา โดยหัวข้อข่าวที่สื่อมวลชนเสนอมีความสัมพันธ์เชิงสอดคล้องกับหัวข้อหรือประเด็นปัญหาที่ประชาชนกล่าวถึง

บันยรัมย์ และคณะ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การเฝ้าระวังการเข้าถึงบุหรี่ของเยาวชนอายุต่ำกว่า 18 ปี โดยอาสาสมัครครู ร้านค้า และผู้นำในชุมชน" จากการศึกษาพบว่า สาเหตุส่วนหนึ่งของการเข้าถึงบุหรี่ในเยาวชนคือการไม่ทราบ ไม่ตระหนักถึงโทษ พิษภัยของบุหรี่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเอง จึงควรให้ความรู้ และเสนอข่าวสารคนที่เป็นโรค หรือตายจากโรคที่เกิดจากการสูบบุหรี่ผ่านสื่อมวลชนอยู่เสมอๆ และสื่อมวลชนไม่ควรนำเสนอภาพสูบบุหรี่ของบุคคลสำคัญ หรือผู้ที่ประชาชนกำลังนิยมชมชอบมาเผยแพร่ จะทำให้เกิดความคิดสับสนว่า แท้จริงบุหรี่เป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีกันแน่ เพราะแม้แต่ผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียง หรือดาราที่ประชาชนชื่นชอบก็ยังสูบบุหรี่ (วิจัยสกัดกันเยาวชนจากบุหรี่ วารสาร SMART ฉบับที่ 2 เดือนมีนาคม-เมษายน 2542 หน้า 12)

นาฎยา เสวกแก้ว (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "บทบาทของวิทยุท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีต่อการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ" โดยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหารายการวิทยุที่ผลิตออกอากาศโดยสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี และรายการซันไชน์ เรดิโอ ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เมืองพัทยา ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้รับสารจำนวน 41 คน รวมถึงผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการ

ผลิตรายการวิทยุ จำนวน 11 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของวิทยุท้องถิ่นในฐานะสื่อมวลชนสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ บทบาทหน้าที่ในระดับพื้นฐาน เป็นบทบาทหน้าที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินการไม่มาก และปัจจุบันสื่อมวลชนมีการกระทำอยู่พอสมควร ได้แก่ บทบาทในการให้ข่าวสาร การให้ความรู้ การสร้างจิตสำนึก และการให้แนวทางปฏิบัติ การให้ความร่วมมือ อีกระดับหนึ่ง คือ บทบาทหน้าที่ที่สูงขึ้นเป็นบทบาทที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่าบทบาทพื้นฐาน ซึ่งเป็นบทบาทที่สื่อมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิทยุกระจายเสียงยังไม่ค่อยกระทำได้แก่ การเฝ้าระวัง การให้สถานภาพ การเสนอแนวคิดในการแก้ปัญหา การเป็นแกนนำในการปฏิบัติ และการเป็นเวทีให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นย้อนกลับ

อรัญญา ลือประดิษฐ์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การใช้สื่อเพื่อส่งเสริมและป้องกันทันตสุขภาพของหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชน" โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาลักษณะการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมและป้องกันทันตสุขภาพ วิเคราะห์เนื้อหาตามความคิดด้านสุขภาพอนามัย ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สื่อของกองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย และบริษัทคอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่า กองทันตสาธารณสุขใช้สื่อทุกประเภททั้งสื่อเชิงรุกและสื่อเชิงรับ โดยใช้สื่อเฉพาะกิจในสัดส่วนที่มากที่สุด ส่วนแนวคิดที่พบในเนื้อหาพบว่ามีแนวคิดสุขภาพอนามัย คือ ส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อการใช้สื่อมากที่สุดได้แก่ นโยบายของผู้บริหาร งบประมาณ การวางแผน การใช้สื่อ ส่วนบริษัทคอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) ใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อหลักในการส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาด แนวคิดที่พบในเนื้อหาประกอบด้วย การส่งเสริมและป้องกัน ปัญหา อุปสรรค คือ ระบบการทำงานแบบราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ

Lyttleton (2537, อ้างถึงใน ปาวิชาติ สถาปิตานนท์, กิตติ กันภัย และคนอื่นๆ, 2546 : 51) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสื่อต่างๆที่ใช้ในการรณรงค์ป้องกันเอดส์ กับประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งส่วนมากอยู่ในเขตชนบท ผลการศึกษาพบว่า

- ก. ประชาชนได้รับความรู้จากบนลงล่าง กล่าวคือ ได้ความรู้จากสื่อมวลชน และเครือข่ายของรัฐ
- ข. ประชาชนขาดความชัดเจนในเรื่องเอดส์ ทำให้การให้ความรู้เป็นไปด้วยความยากลำบากและไม่ชัดเจน
- ค. หากให้ชุมชนเป็นฐานในการให้ความรู้จะทำให้การรณรงค์เอดส์ได้ผลดีกว่าที่เป็นอยู่

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

วิลเลียม เอ็น เคอร์รี่ (William N. Curry, 1966) ได้ศึกษาถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานธุรกิจ กรณีความตื่นตระหนกเกี่ยวกับโรคควัวบ้า (Mad Cow) ซึ่งผู้บริโภคมองเกิดความกลัวเกี่ยวกับเชื้อโรคควัวบ้าจากตลาดการค้าในประเทศอังกฤษในด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพ และความเชื่อมั่นในการจัดการวิกฤตการณ์ การให้ข้อมูลข่าวสารของรัฐบาลประเทศอังกฤษสามารถวิเคราะห์ถึงสิ่งที่สาธารณชนรับรู้เกี่ยวกับโรคควัวบ้าได้ 3 ประการคือ

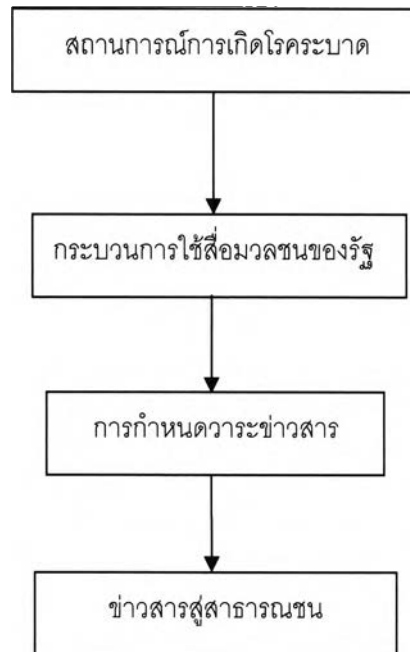
1. การรับรู้เกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น การเสียชีวิต ความเจ็บปวด ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง ถึงขั้นเลิกบริโภคเนื้อวัว
2. มีความเสี่ยง และสูญเสียเงินจำนวนมากจากการปฏิเสธเนื้อวัว
3. ภาวะการคุกคามที่ไม่สามารถควบคุมผลกระทบจากความไม่ปลอดภัยในการบริโภค

ดังนั้นการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีองค์ประกอบในการ

- ให้ความสำคัญกับการกระทำเพื่อปกป้องผู้บริโภคจากอันตราย
- เน้นการให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ระบุจำนวนเงินหรือผลกำไร
- ให้ผู้ที่คัดค้านพิจารณาอย่างรอบคอบในการตัดสินใจและหาโอกาสเพื่อเปิดเผยข่าวสาร

อาร์ อี คราเบิล (R.E Crable, 1988) ศึกษาเรื่องการใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมพลังงานนิวเคลียร์หลังการเกิดวิกฤตการณ์อุบัติเหตุ Three Mile Island พบว่า ถึงแม้ว่าการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับพลังงานนิวเคลียร์ที่ Three Mile Island จะทำให้เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสภาพแวดล้อม แต่ก็สามารถคลี่คลายได้ โดยความพยายามของอุตสาหกรรมพลังงานปรมาณูในการใช้การประชาสัมพันธ์ตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์ โดยใช้กลยุทธ์มุ่งเน้นการเสนอความปลอดภัยในพลังงานนิวเคลียร์ และการยืนยันข้อมูลแสดงให้เห็นถึงประเด็นปัญหาและความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในการจัดการภาวะวิกฤต

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 2-4 : แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยต่างๆ ข้างต้นได้ชี้ให้เห็นว่า ช่องทางการสื่อสารมวลชน เป็นช่องทางที่สำคัญในการเข้าถึงประชาชน โดยการสร้างการรับรู้ ตระหนัก และวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งในการนำเสนอข้อมูลในแต่ละครั้งต้องยืนอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังโดยไม่ปกปิดข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ปัญหาต่างๆ ได้คลี่คลายลง กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะนำแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาเป็นกรอบและอ้างอิงถึงสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ดังที่ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในบทที่ 4 และบทที่ 5 ต่อไป