การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดย
นายพรพจน์ เพ็ญพาส
รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กระทรวงมหาดไทย

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๕๗
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย นายพรพจน์ เพ็ญพาส หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๗

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต และพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในระดับบริหาร ๔ คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ๔ คน การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) จากคำสั่งและชิ้นงานข่าวประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน โดยยึดแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร ลักษณะของภาวะวิกฤต การสื่อสารในภาวะวิกฤต หลักการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต เป็นกรอบในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้ ๑.การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้มีการจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ทำหน้าที่ในการกำหนดประเด็นเนื้อหาและเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ๒.การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน่วยงานไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ประเด็นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แยกเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย ประเด็นสารที่เป็นข้อมูลข่าวสาร (Public Information) และประเด็นสารที่เป็นการเสริมสร้างความรู้ (Public Education) โดยดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อมวลชน พร้อมบูรณาการการใช้ช่องทางสื่ออื่นๆ เพื่อเสริมประสิทธิภาพของการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต สำหรับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยได้เสนอแนะ ดังนี้ การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต เสนอให้มีการพัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลภัยพิบัติเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้เป็นระบบมากขึ้น การประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดเตรียมข้อมูลภัยพิบัติในการสื่อสารให้สอดคล้องกับทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติของกลุ่มเป้าหมาย ส่วนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต เสนอให้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) การจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต การกำหนดประเด็นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสาธารณชน การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติเชิงกลยุทธ์ พร้อมจัดให้มีโฆษกสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ภายใต้การนำแนวทางการสื่อสารความเสี่ยงและการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเชิงกลยุทธ์ (Issue Management) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งให้ความสำคัญกับการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติที่ครอบคลุมในทุกประเด็น

คำนำ

การศึกษาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากมีการกำหนดแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐอย่างทั่วถึงและรวดเร็วแล้ว ยังส่งผลให้ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่ประสบภัย และประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติบนพื้นฐานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องรวดเร็ว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจรับมือและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ จึงช่วยลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากภัยพิบัติ อีกทั้งยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมรับมือภัยพิบัติของภาครัฐที่นำไปสู่การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางที่ภาครัฐกำหนด ส่งผลให้การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กล่าวได้ว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสาธารณภัย ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของวงจรภัยพิบัติ ทั้งการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะปกติ และการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ทำให้ทราบทิศทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน ความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัย ส่งผลให้การบริหารจัดการสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ เอกภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมในการรับมือและบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน และถือได้ว่ามีส่วนอย่างสำคัญในการรักษาความมั่นคงแห่งชาติด้านสังคมจิตวิทยา และเป็นเรื่องหนึ่งที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในประเด็น “การปฏิรูปการพัฒนาคุณภาพชีวิต การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ การปฏิรูปองค์กรและระบบสุขภาพฯ” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงานให้เป็นระบบ มีเอกภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาความมั่นคงแห่งชาติและเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลต่อไป

(นายพรพจน์ เพ็ญพาส)
นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๗
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	**ก**
คำนำ	**ข**
สารบัญ	**ค**
บทที่ ๑ บทนำ	**๑**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
ขอบเขตของการวิจัย	๕
วิธีดำเนินการวิจัย	๕
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
คำจำกัดความ	๗
บทที่ ๒ ทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**๘**
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	๙
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต	๑๘
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต	๒๓
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง	๒๘
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๓๐
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๔
สรุป	๓๙

บทที่ ๓ การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔๐

ผลการศึกษาการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔๒

ผลการศึกษาการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕๒

สภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕๘

สรุป ๖๑

บทที่ ๔ การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๖๓

การพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๖๓

การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๖๕

สรุป ๗๐

บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ ๗๓

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร ๗๓

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤต ๗๗

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต ๗๘

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง ๘๐

อภิปรายผลการวิจัย ๘๑

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ๘๘

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติย่อผู้วิจัย

บทที่ ๑
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบสถานการณ์ภัยพิบัติที่ทวีความรุนแรงบ่อยครั้ง โดยมีรูปแบบที่สลับซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น ทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตภัยพิบัติ นอกจากจะสร้างความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินแก่ผู้ประสบภัยแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในฐานะหน่วยงานกลางของภาครัฐมีหน้าที่ดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ เนื่องจากส่วนใหญ่ภัยพิบัติ มักเกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันทีในลักษณะที่คาดไม่ถึง แม้ว่าหน่วยงานจะเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติอยู่ตลอดเวลา แต่เมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น มักส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพและความพร้อมในการรับมือภัยพิบัติที่สาธารณชนมีต่อหน่วยงาน

ภารกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นการดำเนินงานบริหารจัดการสาธารณภัยท่ามกลางสถานการณ์วิกฤต ซึ่งมีพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการบูรณาการบริหารจัดการสาธารณภัยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมทุกมิติ ทั้งการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกันและลดผลกระทบในช่วงก่อนเกิดภัย การจัดการภาวะฉุกเฉินและการปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในขณะเกิดภัย รวมถึงการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยภายหลังภัยสิ้นสุด

การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารจัดการสาธารณภัยตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ ใน ๒ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การป้องกันและลดผลกระทบ กำหนดให้การส่งเสริมให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นภารกิจสำคัญหนึ่งในยุทธศาสตร์ดังกล่าว

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน กำหนดให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ในภาวะฉุกเฉิน เป็นภารกิจสำคัญในการจัดการสาธารณภัย

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ นอกจากต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเชิงรุกในช่วงปกติด้วยการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกัน การปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ทั้งสื่อมวลชน (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์) และสื่อสิ่งพิมพ์แล้ว การสื่อสารข้อมูล

ภัยพิบัติในภาวะวิกฤตถือเป็นภารกิจสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สาธารณชนเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ และความเชื่อมั่นในการเตรียมพร้อมรับมือและบริหารจัดการสาธารณภัยของภาครัฐ

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ นอกจากหน่วยงานต้องดำเนินการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ และเอกภาพ โดยสั่งการแก้ไขปัญหาผ่านกลไกในระดับต่างๆ แล้ว ยังต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมสถานการณ์ภัยพิบัติไม่ให้วิกฤตและรุนแรงมากขึ้น ด้วยการบริหารวิกฤตการณ์เชิงการสื่อสาร ทั้งการรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติ เผยแพร่ข้อมูลมาตรการการดำเนินงาน แนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน รวมถึงเสริมสร้างความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการป้องกันเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างถูกต้องและปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อต่างๆ แล้ว สิ่งสำคัญที่หน่วยงานต้องดำเนินการควบคู่กันไปด้วย คือ การตรวจสอบทิศทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน เพื่อรับรู้ถึงข้อคิดเห็น กระแสสาธารณะและความสนใจของประชาชนในแต่ละห้วงเวลา จะทำให้การเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตทางสื่อมวลชนมีเอกภาพและไปในทิศทางเดียวกันกับที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนกต่อสถานการณ์ สร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน

ทั้งนี้ กลยุทธ์สำคัญที่มีบทบาทในการควบคุมสถานการณ์ภัยพิบัติมิให้วิกฤตมากขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องและกระแสข่าวลือที่สร้างความตื่นตระหนกแก่ประชาชนในพื้นที่ประสบภัย ได้แก่ การจัดการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามหลักการ เนื่องจากหัวใจสำคัญของการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ความเข้าใจ ความต้องการในการรับรู้ข้อมูลของประชาชนกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยหน่วยงานต้องปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสม สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ภายใต้เงื่อนไขเวลา และความรุนแรงของภัยพิบัติ

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีความแตกต่างจากการสื่อสารในภาวะปกติ เนื่องจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันในทันที ซึ่งสถานะของความวิกฤตไม่ได้อยู่ที่เหตุการณ์ภัยพิบัติเท่านั้น หากแต่มีการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน การรับรู้และความคิดเห็นของประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้กระบวนการสื่อสารมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้สถานการณ์ภัยพิบัติมีความวิกฤตมากขึ้น และส่งผลกระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึกของประชาชนในวงกว้าง อีกทั้งผู้ประสบเหตุและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยยังมีเวลาในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่จำกัด การจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต และการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานต้องเตรียมการ โดยจัดทำแผนงาน กำหนดประเด็น แนวทางการสื่อสาร และ

เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับห้วงเวลาการเกิดภัย ซึ่งต้องดำเนินการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกันการสื่อสารในภาวะวิกฤตมักมีปัจจัยอื่นๆ ทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ไม่มีเอกภาพ ไม่สามารถสร้างการรับรู้ สร้างความตระหนักแก่สาธารณชนในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจสร้างความเข้าใจที่คาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง ก่อให้เกิดกระแสข่าวลือที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์หน่วยงาน รวมถึงความขัดแย้งและการรวมกลุ่มของมวลชนกดดันการทำงานของหน่วยงาน ส่งผลให้การบริหารจัดการสาธารณภัยขาดประสิทธิภาพในการจัดการและลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ดังนั้น การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งยังมีกระบวนการ แนวทาง และรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างจากการสื่อสารในภาวะปกติ เนื่องจากช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต สื่อมวลชน สาธารณชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยจะมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติที่มากกว่าภาวะปกติ โดยเฉพาะข้อมูลภัยพิบัติบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมทุกมิติ มีเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจรับมือและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ ตลอดจนต้องมีการเตรียมการ การวางแผนงาน การกำหนดแนวทาง กลยุทธ์ในการสื่อสาร ประเด็นในการสื่อสารที่สอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน และสาธารณชน รวมถึงห้วงระยะเวลาในการเกิดภัยพิบัติ

การศึกษาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยถือเป็นเรื่องสำคัญที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายด้านความมั่นคงแห่งชาติด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากมีการกำหนดแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ เอกภาพ และนำไปสู่การปฏิบัติการได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐอย่างทั่วถึงและรวดเร็วแล้ว ยังส่งผลให้ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติบนพื้นฐานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องรวดเร็ว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจรับมือและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติของผู้ประสบภัย จึงช่วยลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากภัยพิบัติ รวมถึงช่วยสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมรับมือภัยพิบัติของภาครัฐที่นำไปสู่การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางที่ภาครัฐกำหนด ส่งผลให้การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กล่าวได้ว่า การศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะทำให้ทราบสภาพทั่วไป และสภาพปัญหาในการดำเนินงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ทั้งการกำหนดประเด็น วิธีการ ช่องทาง

การสื่อสารและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ การสร้างความตระหนัก และการมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสาธารณภัย ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของวงจรภัยพิบัติ ทั้งการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะปกติ และการดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ทำให้ทราบทิศทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของ สื่อมวลชน ความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสั่งการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ กำหนดมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัย ส่งผลให้การบริหารจัดการสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ เอกภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมในการรับมือและบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน และถือได้ว่ามีส่วนอย่างสำคัญในการรักษาความมั่นคงแห่งชาติด้านสังคมจิตวิทยา และเป็นเรื่องหนึ่งที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในประเด็น “การปฏิรูปการพัฒนาคุณภาพชีวิต การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ การปฏิรูปองค์กรและระบบสุขภาพฯ” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัต ในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงานให้เป็นระบบมีเอกภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาความมั่นคงแห่งชาติและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปในการจัดการข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒. เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร

๓. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔. เพื่อเสนอแนะและพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นระบบ มีเอกภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการศึกษากระบวนการและแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร

๒. ขอบเขตด้านประชากร ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากผู้ดำเนินการและผู้เกี่ยวข้องทั้งระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาการจัดการและการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการศึกษาวิจัยการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ – พฤษภาคม ๒๕๕๘ เพื่อศึกษาการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชนตามห้วงระยะเวลาการเกิดภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Oualitative Research) โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย ห้องสมุดของหน่วยงานต่างๆ อาทิ ห้องสมุดของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ห้องสมุดของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หอสมุดของมหาวิทยาลัยต่างๆ รวมถึงจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑.๑.๑ การวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวทางการจัดการภาวะฉุกเฉินตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ – ๒๕๕๗

๑.๑.๒ การสำรวจวิเคราะห์เอกสารรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาวะวิกฤตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๓ การประมวลสังเคราะห์ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต และแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง

๑.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ จำนวน ๘ คน ประกอบด้วย

๑.๒.๑ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับผู้บริหาร จำนวน ๔ คน ได้แก่

(๑) นายอนุสรณ์ แก้วกังวาล รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายปฏิบัติการ) ในฐานะผู้กำกับดูแลงานด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย

(๒) นายสุปกิต โพธิ์ประภาพันธ์ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายวิชาการ) ในฐานกำกับดูแลงานด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย

(๓) นายนิรัตน์ พงษ์สิทธิถาวร ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉิน

(๔) นางสาวศิริวรรณ จุลวนิชรัตนา ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

๑.๒.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในระดับปฏิบัติ จำนวน ๔ คน ได้แก่

(๑) นางสาวมณีฉัตร มาสมภพ นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

(๒) นางสาวเดือนเพ็ญ ประทุม นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

(๓) นางสาวสุวารี มิ่งเมือง นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

(๔) นางสาวอนิษฐา แจ้งเอี่ยม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิมาสรุปผลการวิจัย เพื่อนำมาประมวลผลสร้างข้อสรุปในประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารความเสี่ยง งานวิจัยและการศึกษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบสภาพทั่วไปในการจัดการข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒. ได้รับทราบแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร

๓. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔. ได้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นระบบ มีเอกภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

คำจำกัดความ

ผู้วิจัยได้กำหนดคำจำกัดความของนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องการศึกษา เรื่องการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไว้ ดังนี้

๑. ภัยพิบัติ หมายความว่า ภัยที่เกิดจากธรรมชาติและภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ ซึ่งครอบคลุม ๑๔ ประเภทภัย ได้แก่ อุทกภัยและดินโคลนถล่ม ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน ภัยจากอัคคีภัย ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย ภัยจากการคมนาคมและขนส่ง ภัยแล้ง ภัยจากอากาศหนาว ภัยจากไฟป่าและหมอกควัน ภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม ภัยจากคลื่นสึนามิ ภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ ภัยจากโรคระบาดสัตว์และสัตว์น้ำ ภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. การสื่อสาร หมายถึง การดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานไปสู่สาธารณชนในวงกว้าง ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ทั้งสื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างการรับรู้ และเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

๓. ข้อมูลภัยพิบัติ หมายถึง ข้อมูลที่หน่วยงานใช้ในการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ สู่สาธารณชน ซึ่งเป็นข้อมูลในเชิงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ การแจ้งเตือนภัย มาตรการการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน รวมถึงข้อมูลในเชิงที่เป็นการให้ความรู้ อาทิ คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมรับมือ การป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ

๔.ภาวะวิกฤต หมายถึง ช่วงที่เกิดภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมีระยะเวลาครอบคลุมตั้งแต่ในช่วงก่อนเกิด ขณะเกิดและภายหลังภัยสิ้นสุด โดยในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตจะส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน และไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ

บทที่ ๒
ทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ศึกษาได้ทบทวนทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

๒.๑.๑ ความหมายของการสื่อสาร

๒.๑.๒ องค์ประกอบของการสื่อสาร

๒.๑.๓ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

๒.๑.๔ รูปแบบการสื่อสาร

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต

๒.๒.๑ ความหมายของภาวะวิกฤต

๒.๒.๒ ประเภทของภาวะวิกฤต

๒.๒.๓ ลักษณะของภาวะวิกฤต

๒.๒.๔ ระยะของการเกิดภาวะวิกฤต

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๒.๓.๑ ความหมายของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๒.๓.๒ หลักการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๒.๓.๒ แนวทางการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง

๒.๔.๑ ความหมายของการสื่อสารความเสี่ยง

๒.๔.๒ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารความเสี่ยง

๒.๔.๓ หลักการสื่อสารความเสี่ยง

๒.๔.๔ หลักการใช้สื่อในการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะเสี่ยง

๒.๕ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤต

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

๑. ความหมายของการสื่อสาร

เบเรลสันและสตายเนอร์ (Berelson& Steiner) นิยามการสื่อสารว่าเป็น “พฤติกรรม” หรือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ทักษะ ฯลฯ โดยการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งอาจเป็นคำพูด หนังสือ ภาพ ตัวเลข กราฟ ฯลฯ (พัชนี เชยจรรยา, ๒๕๓๘ : ๓)

การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร โดยกล่าวถึงพื้นฐานประสบการณ์ร่วม (Field of Experience) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารว่าต้องมีประสบการณ์ร่วมกันเพื่อสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน (Schramm, 1954)

เบอร์โล (Berlo) ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารได้ให้ความสำคัญในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ โดยอธิบายให้เห็นว่าผู้สื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสารต่างมีทักษะในการสื่อสารไม่เหมือนหรือไม่เท่ากัน ต่างมีทัศนคติต่อเรื่องที่กำลังสื่อสารหรือต่อคู่สื่อสาร ต่างมีความรู้ บทบาทหน้าที่ รวมถึงอยู่ในบริบทสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารทั้งสิ้น (Berlo, 1960)

การสื่อสาร คือ การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างมนุษย์ โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ ประสบการณ์และการปฏิบัติระหว่างกันและกันจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสาธารณชน เพื่อให้เกิดผลสนองตรงตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ๒๕๕๒ : ๑๗)

สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ ระบบสาร สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจตรงกัน

๒. องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดสารของมนุษย์ซึ่งจะมีประสิทธิผลมากที่สุด เมื่อทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร ประกอบด้วย (๑) ผู้ส่งสาร/แหล่งสาร (Source) (๒) ข่าวสาร (Message) (๓) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) (๔) ผู้รับสาร (Receiver)

๒.๑ ผู้ส่งสาร/แหล่งสาร (Source)

ในกระบวนการสื่อสาร ผู้ส่งสาร หรือแหล่งสารถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง เพราะผู้ส่งสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ส่งสารผ่านช่องทางหนึ่งไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารจึงมีบทบาทในการชี้นำว่าพฤติกรรมการสื่อสารภายในสถานการณ์หนึ่งๆ จะเป็นไปในรูปแบบใดและมีผลอย่างไร รวมถึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือแก่ตัวสารด้วยคุณลักษณะของผู้ส่งสารเอง (อภิสรา เกิดชูชื่น, ๒๕๔๕ : ๔๕) อีกทั้งผู้ส่งสารไม่จำเป็นต้องเป็นตัวบุคคลเสมอไป อาจอยู่ในรูปของสถาบัน องค์กร

หน่วยงาน กลุ่มบุคคล หรือคณะทำงานก็ได้ ซึ่งความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมาจากปัจจัย ๒ ประการ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, ๒๕๔๙ : ๑๒๐) คือ (๑) ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of expertness) (๒) ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)

๒.๒ ข่าวสาร (Message)

ได้แก่ เนื้อหาสาร/ข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึงสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะนำเสนอหรือสื่อความหมายไปยังผู้รับสารโดยมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง (สุมาลี เล็กประยูร ,๒๕๕๑ : ๑๐๓) อธิบายว่า กระบวนการเข้ารหัสนำไปสู่การพัฒนาข้อความ ประกอบด้วยข้อมูลหรือความหมายที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการส่งไปยังผู้รับสาร โดยอาจแสดงออกมาเป็นข้อความ เป็นภาษาพูด (Verbal) หรือข้อความที่ไม่เป็นภาษา (Non - Verbal) ใช้การพูด หรือเขียน หรือใช้สัญลักษณ์ก็ได้ ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนข้อความให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสำหรับช่องทางสื่อที่ใช้ ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องกำหนดเนื้อหาสารให้ตรงกับความสนใจ ความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับสาร รวมถึงต้องมีการวางโครงสร้างและรูปแบบการนำเสนอสารมาเป็นอย่างดี เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

๒.๓ ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

คือ ตัวกลางที่ช่วยในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางจึงเปรียบเหมือนทางหรือพาหะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร (พัชนี เชยจรรยา, ๒๕๓๘ : ๒๙ - ๓๐) ซึ่งช่องทางการสื่อสารถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ข้อมูลข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งผู้ส่งสารต้องพิจารณาเลือกช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับเนื้อหาสารและกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับสาร

การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องพิจารณาจากบทบาทหน้าที่ ขอบเขตความสามารถของสื่อแต่ละประเภท อาทิ การให้ข่าวสารเชิงข้อเท็จจริง การให้หลักการเพื่อเชื่อมโยงให้เห็นความสัมพันธ์ การให้ติดตามความต่อเนื่องของกระบวนการ และการให้เกิดการแก้ไขปัญหา การชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมถึงการโน้มน้าวให้ลงมือกระทำ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, ๒๕๔๙ : ๑๕๐)

การเลือกใช้สื่อในการสื่อสารต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้สื่อเป็นหลัก (เสรี วงษ์มณฑา, ๒๕๔๒ : ๒๙) ดังนี้

(๑) การเข้าถึง (Reach) ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

(๒) ความถี่ (Frequency) ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยความถี่ที่เหมาะสม มีจำนวนครั้งมากพอที่ก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ทางการสื่อสาร

(๓) ความสัมฤทธิ์ (Impact) เมื่อใช้สื่อประชาสัมพันธ์แล้วต้องบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทั้งการรับรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ ความชื่นชม หรือความพร้อม

(๔) ความต่อเนื่อง (Continuity) คือ ต้องมีความต่อเนื่องในระยะเวลาที่พอเหมาะและเพียงพอที่จะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสาร

นอกจากนี้ ในการวางแผนการใช้สื่อมีข้อพิจารณา ดังนี้

(๑) ศึกษาแผนให้รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร วัตถุประสงค์คืออะไร ข้อความที่ต้องสื่อสารออกไปคืออะไร

(๒) ข้อจำกัดของงบประมาณ

(๓) เลือกใช้สื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

(๔) เลือกใช้สื่อที่เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายของข้อมูลข่าวสารสื่อออกไป

(๕) เลือกใช้สื่อที่สามารถควบคุมได้มากที่สุด เพื่อให้ข้อความที่สื่อสารถูกต้องและครบถ้วนทุกประเด็น

(๖) พิจารณาจากพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การใช้สื่อสามารถเข้าถึงและได้รับความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางสื่อควรพิจารณาจากลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะของสื่อแต่ละประเภท ประกอบด้วย (สิทธิ์ ธีรสรณ์, ๒๕๕๒ : ๒๐๑)

(๑) สื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายประกาศ แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์

(๒) สื่อบุคคล

(๓) สื่อโสตทัศน์

(๔) สื่ออื่นๆ

สามารถแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภทได้ ดังนี้

ตารางแสดงคุณสมบัติของสื่อสิ่งพิมพ์

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
หนังสือพิมพ์ (Newspaper)	- สามารถเข้าถึงประชาชนจำนวนมาก - มีกำหนดเวลาในการเผยแพร่ที่แน่นอน - ก่อให้เกิดประชามติในหมู่ประชาชน - ให้รายละเอียดข้อมูลได้มาก	- มีกลุ่มเป้าหมายจำกัด - ไม่ดึงดูดความสนใจของคนทั่วไป - เนื้อหาข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน
นิตยสาร (Magazine)	- มีรูปเล่มกะทัดรัดสวยงาม - มีระบบการพิมพ์ที่ประณีต มีสีสันสวยงาม ช่วยดึงดูดความสนใจของผู้อ่าน	- ขาดความรวดเร็ว ไม่ทันต่อเหตุการณ์ เพราะนิตยสารบางฉบับออกเป็นรายเดือนหรือรายปักษ์

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
	- เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เฉพาะเจาะจง	-มีราคาแพง ราคาต่อหน่วยแพงกว่าหนังสือพิมพ์ จึงไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม
ป้ายประกาศ (Billboard)	- ดึงดูดความสนใจของประชาชนด้วยความโดดเด่นและสะดุดตา - จัดทำด้วยสีสันสวยงาม มีภาพและตัวอักษรชัดเจน อ่านง่าย แม้อยู่ในระยะไกล	- มีราคาแพง - พื้นที่ในการนำเสนอเนื้อหาจำกัด
แผ่นพับ (Folder)	- ให้รายละเอียดเนื้อหาได้มาก - คงทน ถาวร เก็บไว้ได้นาน อ่านซ้ำเพื่อทบทวนได้ - สามารถพกพาไปอ่านได้สะดวก - เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง	- ต้องอาศัยทักษะ และความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งด้านการอ่านและการตีความ
แผ่นปลิว (Leaflet)	- สามารถนำเสนอประเด็นเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง - สะดวกในการพกพา - ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	- ต้องอาศัยทักษะ ความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งด้านการอ่านและการตีความ
โปสเตอร์	- มีสีสันสดใส สวยงาม ดึงดูดสายตา ให้ข้อความดึงดูดความสนใจ	- ให้รายละเอียดได้น้อย - ผู้รับสารต้องมีทักษะในการอ่าน

ตารางแสดงคุณสมบัติสื่อบุคคล

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
สื่อบุคคล (Personal Media)	- เป็นสื่อที่ทุกคนมีอยู่แล้ว ไม่ต้องใช้งบประมาณในการซื้อสื่ออื่นๆ - ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเห็นหน้าตา บุคลิกลีลา ท่าทาง น้ำเสียงประกอบการพูด ซึ่งมีอิทธิพลในการชักจูงและเร้าความสนใจได้มากกว่า	- ไม่มีความคงทนถาวร พูดแล้วผ่านเลยไป - ไม่สามารถครอบคลุมกลุ่มผู้ฟังจำนวนมากได้ - หากผู้พูดขาดความสามารถในการพูดจูงใจ จะทำให้การพูดล้มเหลว - เป็นสื่อที่ไม่มีหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนได้

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
	- เป็นการสื่อสารสองทาง ที่ทั้งผู้พูดและผู้ฟังสามารถโต้ตอบกันได้ในทันที - ผู้พูดสามารถปรับเนื้อหาในการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟัง	

ตารางแสดงคุณสมบัติสื่อโสตทัศน์

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
วิทยุ (Radio)	- มีราคาถูกเมื่อเทียบกับสื่อโทรทัศน์ มีความรวดเร็ว ครอบคลุมพื้นที่เป็นบริเวณกว้าง - เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออกก็สามารถรับฟังได้ - ให้ความรู้สึกเป็นกันเองกับผู้ฟัง สร้างความใกล้ชิด และสามารถพกพาติดตัวได้ตลอดเวลา - ให้ความรู้สึกเร้าอารมณ์ และเป็นสื่อที่จูงใจได้ง่าย เพราะเน้นจังหวะลีลาที่ใส่อารมณ์ ทำให้ผู้ฟังเกิดจินตนาการ และความรู้สึกร่วมด้วย - สามารถรับฟังและทำงานอื่นไปด้วยได้	- ไม่สามารถเสนอรายละเอียดได้มาก เพราะต้องพูดให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย - ไม่มีความคงทนถาวร ถ้าผู้ฟังพลาดรายการ จะไม่สามารถรับฟังได้อีก - ถ้ามีข้อผิดพลาด จะแก้ไขได้ยาก - ต้องตั้งใจฟังอย่างมีสมาธิ จึงจะได้ใจความครบถ้วน - ไม่มีภาพเพื่อสร้างความเข้าใจ
โทรทัศน์ (Television)	- ดึงดูดความสนใจได้มาก เพราะสามารถทดแทนได้ทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุ และภาพยนตร์ - ผู้ชมสามารถเก็บรายละเอียดเนื้อหาข่าวสารได้มาก เพราะมีทั้งภาพและเสียง - ถ่ายทอดข่าวสารได้รวดเร็ว ทำให้ข่าวเป็นที่น่าเชื่อถือ	- ราคาแพงกว่าสื่อประเภทอื่น - เมื่อพลาดรายการ ต้องกลับมาดูซ้ำโดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
	- สามารถนำเสนอรายการบางรายการได้ดีกว่าวิทยุและหนังสือพิมพ์	

ตารางแสดงคุณสมบัติสื่ออื่นๆ

ประเภทสื่อ	ข้อดี	ข้อด้อย
การจัดกิจกรรม (Event)	- มีความยืดหยุ่นสูง - ใช้ความคิดสร้างสรรค์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์ตามวัตถุประสงค์ของการจัดงานหรือตามสถานการณ์จริง - ผู้จัดกิจกรรมได้พบปะกลุ่มเป้าหมายโดยตรง	- ใช้งบประมาณสูง - มีช่วงเวลาจำกัด - ต้องใช้ทักษะในการประสานงานสูง
อินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์	- มีอัตราการเข้าถึงผู้รับสูง เพราะสามารถสื่อสารได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง - ประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และค่ากระดาษ - ส่งข่าวสารได้ละเอียด - สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้โดยทันทีและเสียค่าใช้จ่ายน้อย	- ไม่ครอบคลุมผู้ที่ไม่ใช้บริการคอมพิวเตอร์หรือใช้คอมพิวเตอร์ไม่ได้

การเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นอกจากต้องเลือกใช้สื่อโดยพิจารณาจากคุณสมบัติและประเภทของสื่อแล้ว ต้องมีหลักการวิเคราะห์เลือกใช้สื่อโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ ๔ ประการ ดังนี้ (อรวรรณ์ องค์ครุฑรักษา, ๒๕๔๘ : ๑๒๘ - ๑๓๗)

(๑) วัตถุประสงค์

(๑.๑) เพื่อสร้างความนิยม

(๑.๒) เพื่อรักษาชื่อเสียงที่ดี

(๑.๓) เพื่อแก้ไขชื่อเสียงที่ไม่ดี

(๑.๔) เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(๒) กลุ่มเป้าหมาย

(๒.๑) เนื้อหาสาระของข่าวสารที่จะส่งให้กลุ่มเป้าหมาย

(๒.๒) ความสะดวกในการเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย

(๒.๓) สื่อที่กลุ่มเป้าหมายมีความคุ้นเคย เช่น กลุ่มเป้าหมายมีสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์

(๒.๔) สื่อที่มีความสอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติและค่านิยมของกลุ่มเป้าหมาย

(๓) สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

(๓.๑) สภาพของสังคม

(๓.๒) สภาพทางเศรษฐกิจ

(๓.๓) สภาพทางการเมือง

(๔) ศักยภาพในการดำเนินงาน

(๔.๑) สื่อที่หน่วยงานไม่มีอำนาจควบคุมได้ เช่น สื่อมวลชน

(๔.๒) สื่อประเภทที่หน่วยงานสามารถควบคุมได้ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและการจัดการ

๒.๔ ผู้รับสาร (Receiver)

ในกระบวนการสื่อสารมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย ได้แก่ ผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ซึ่งผู้รับสารในการสื่อสาร อาจหมายถึงบุคคลคนเดียว หรืออาจหมายถึงกลุ่มบุคคล มวลชนที่เป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ผู้ชม

การให้ข่าวสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารต้องเข้าใจความต้องการข่าวสารของผู้รับสาร ซึ่งปกติมีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่

(๑) ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เนื่องจากสังคมปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ แก่กัน ข่าวสารมีมากมายหลายประเภท ผู้รับสารแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มจะเลือกรับเฉพาะข่าวสารที่มีสาระตรงกับความสนใจ ความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมายของแต่ละคน และสนใจจดจำเฉพาะส่วนนั้นมากเป็นพิเศษ

(๒) ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติ ข่าวสารใดที่ไม่สอดคล้องมักไม่ได้รับความสนใจหรือได้รับการปฏิเสธจากผู้รับสาร ระบบสังคมและวัฒนธรรมมีผลต่อการตีความของผู้รับสาร คนที่มาจากสังคมที่ต่างกันหรือภูมิหลังวัฒนธรรมแตกต่างกัน ย่อมตีความเรื่องราวที่ได้รับรู้ในมุมมองที่แตกต่างกันตามระบบสังคมและวัฒนธรรม

(๓) ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา แม้ข่าวสารที่ให้จะเป็นประโยชน์และสอดคล้องกับตัวเอง แต่ถ้าข่าวสารดังกล่าวได้มาด้วยความยากลำบากหรือไม่สะดวก ผู้รับสารอาจไม่เปิดรับข่าวสารนั้น

(๔) ความอยากรู้อยากเห็น เป็นความต้องการที่อยากมีประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง

ในกระบวนการติดต่อสื่อสารต้องอาศัยขอบเขตแห่งความรู้หรือประสบการณ์ของผู้รับสารและผู้ส่งสาร ในการเปิดรับข่าวสารของบุคคลจะเข้าใจข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับสาร

๓. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับใด ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ (ธนวดี บุญลือ, ๒๕๔๖ : ๑๖ – ๑๙) วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสามารถแยกได้เป็น วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายเหมือนกันหรือสอดคล้องกับผลการสื่อสารในครั้งนั้นจะเกิดผลสำเร็จได้ง่าย ในทางตรงกันข้าม ถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสาร ทำให้การสื่อสารเกิดความล้มเหลว (Communication Breakdown) ดังนั้น ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต้องมีความชัดเจนทั้งในตนเองและต้องเรียนรู้ความต้องการของผู้รับสาร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารประกอบด้วย

(๑) เพื่อแจ้งให้ทราบ คือต้องการจะบอกกล่าว หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใด

(๒) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา คือผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่เป็นวิชาการให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มเติม

(๓) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง คือ ต้องการที่จะให้เกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่ผู้ส่งสารออกไป ทั้งในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงอาการท่าทาง เช่น นวนิยาย เพลง ละคร เกมโชว์

(๔) เพื่อเสนอแนะหรือชักจูงใจเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการชักจูงหรือจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะและวัตถุประสงค์ของผู้รับสารประกอบด้วย

(๔.๑) เพื่อทราบ ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสารเหตุการณ์ข้อมูล หากข่าวสารที่ได้รับทราบเป็นของใหม่ จะทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติม หากเป็นข่าวสารที่เคยทราบมาก่อน ถือเป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสาร

(๔.๒) เพื่อเรียนรู้ เป็นการแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสาร ลักษณะของสารในกรณีนี้มักเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้

(๔.๓) เพื่อความพอใจ ในบางสถานการณ์ผู้รับสารอาจมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิงและความสบายใจแก่ตนเอง

(๔.๔) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ การตัดสินใจของคนมักได้รับการเสนอแนะหรือชักจูงใจให้กระทำจากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ดังนั้น ทางเลือกในการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ รวมทั้งอาศัยจากข่าวสาร ข้อมูลความรู้ และความเชื่อมั่นที่สั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

๔. รูปแบบการสื่อสาร

สถานการณ์การสื่อสารออกได้เป็น ๓ รูปแบบ (Doninick 1993 : 11) ได้จำแนก ดังนี้

๔.๑ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารโดยตรงระหว่างคนสองคนที่มีปฏิสัมพันธ์กันแบบเผชิญหน้า โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ คือ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัสตลอดจนการลิ้มรส และมีปฏิกิริยาตอบสนองแบบปัจจุบันทันที

สถานการณ์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นสถานการณ์ของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารส่งสัญญาณติดต่อสื่อสารกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อาจเป็นการสนทนาระหว่างคน ๒ คน หรือกับกลุ่มย่อยในลักษณะการเผชิญหน้า (Face to Face) ได้แก่ การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การอภิปรายในกลุ่มประชุม โดยที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะสื่อสารได้อย่างอิสระเป็นตัวของตัวเอง มักจะเป็นการสื่อสารเรื่องส่วนตัว ช่องทางการสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำให้ทราบปฏิกิริยาสะท้อนกลับ และทราบถึงผลของการสื่อสารได้ทันที (พัชนี เชยจรรยา และคณะ, ๒๕๓๔ : ๔๗)

๔.๒ การสื่อสารแบบกึ่งกลาง (Machine – Assisted Interpersonal Communication)

การสื่อสารแบบกึ่งกลางเป็นสถานการณ์ของการสื่อสารที่ร่วมกันระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชน กล่าวคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีการเผชิญหน้ากันด้วยเงื่อนไขของเวลาและสถานที่ ดังนั้น เมื่อผู้ส่งสารจะสื่อสารจึงต้องอาศัยเครื่องมือ เพื่อเชื่อมโยงให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ เช่น การส่งจดหมายถึงกัน การพูดทางโทรศัพท์ เป็นต้น

สถานการณ์ของการสื่อสารแบบกึ่งกลาง เป็นการสื่อสารที่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการส่งหรือรับสาร แต่สามารถส่งข่าวสารไปได้ไกล ใช้ได้ทั้งการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปฏิกิริยาตอบสนองจะไม่เกิดผลในทันทีทันใด ด้วยเหตุผลเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ ความแตกต่างระหว่าง

ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนประสบการณ์ของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร (พัชนี เชยจรรยา และคณะ, ๒๕๓๔ : ๔๘)

อย่างไรก็ตาม ในยุคโลกาภิวัฒน์ สังคมที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร (Information Technology) ที่ทันสมัย เช่น การใช้เครื่องโทรสาร การใช้คอมพิวเตอร์ ตลอดจนระบบเครือข่ายการสื่อสาร (Internet) ทำให้มนุษย์มีเครื่องมือสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

๔.๓ การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารมวลชนเป็นสถานการณ์การสื่อสารอย่างหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

(๑) เป็นการสื่อสารที่มุ่งไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ไม่รู้จักมักคุ้นกัน และมีความแตกต่างกันในหมู่ผู้รับ

(๒) มีการถ่ายทอดสารอย่างเปิดเผย ส่วนใหญ่จะกำหนดเวลาให้ถึงกลุ่มผู้รับสารพร้อมๆ กัน

(๓) การสื่อสารมวลชนมักเป็นการสื่อสารในองค์การที่ซับซ้อนมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก

สถานการณ์การสื่อสารมวลชนกับองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารไว้ว่า ผู้ส่งสารในการสื่อสารมวลชนมักเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างองค์การและมีการจัดระบบทำงานที่ชัดเจน ข่าวสารจากสื่อมวลชนที่ปรากฏ ได้แก่ ข่าวสารในหน้าหนังสือพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นผลจากการระดมสมองเพื่อการผลิตจากทีมงานมากกว่า ๒ คน ซึ่งต้องผ่านกระบวนการการเลือกสรรข่าวสาร การตัดสินใจในเรื่องรูปแบบ และวิธีการในการนำเสนอเป็นลำดับขั้นตอน ก่อนที่ข่าวสารจะถึงมือผู้รับสารและข่าวสารจะถูกส่งผ่านอย่างเปิดเผย เพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้พร้อมๆ กัน เช่น การกระจายเสียงทางวิทยุ การกระจายภาพทางโทรทัศน์ การตีพิมพ์ข่าวสารในหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ข่าวสารในการสื่อสารมวลชนมักเป็นข่าวสารเพื่อสาธารณชน และมักได้รับปฏิกิริยาสะท้อนกลับค่อนข้างช้า นอกจากนี้ ยังอาจมีอุปสรรคที่เกิดจากสื่อ อุปสรรคที่เกิดจากการเลือกใช้ภาษาในการสื่อสาร และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อม ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลงอีกด้วย (พัชนี เชยจรรยา และคณะ, ๒๕๔๓ : ๔๘)

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความจำเป็นต้องเข้าใจถึงความหมายและลักษณะของภาวะวิกฤต เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดำเนินการอยู่บนสภาวะ

ของภาวะวิกฤต โดยแบ่งขอบเขตเนื้อหาเป็น ๔ ส่วน ดังนี้ (๑) ความหมายของภาวะวิกฤต (๒) ประเภทของภาวะวิกฤต (๓) ลักษณะของภาวะวิกฤต (๔) ระยะของการเกิดวิกฤต รายละเอียด ดังนี้

๑. ความหมายของภาวะวิกฤต

ในประเด็นความหมายของภาวะวิกฤต มีผู้ให้นิยามความหมายของภาวะวิกฤตที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิกฤต หมายถึง ปรากฏการณ์เชิงลบอันรุนแรง ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด แต่อาจส่งผลเสียในระยะยาวต่อภาพพจน์ขององค์กรหรือหน่วยงาน (เสรี วงษ์มณฑา, ๒๕๔๒ : ๔๑)

ภาวะวิกฤตว่าเป็นเหตุการณ์ร้ายแรงที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สภาพแวดล้อม สินค้าที่องค์กรผลิตขึ้น หรือต่อชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งเรื่องราวดังกล่าวได้ถูกนำเสนอเป็นข่าวเชิงลบทางสื่อสารมวลชน (ศุภวรรณ สัจจพงศ์, ๒๕๔๔)

ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ไม่ปกติที่อาจเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายครั้งหรือมีระยะเวลานานติดต่อกันหลายวัน ทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมาก รวมถึงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นที่สาธารณชนมีต่อรัฐบาล บุคคลในรัฐบาลและประเทศชาติ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ระดับรัฐบาลหรือประเทศ ภาวะวิกฤต หมายถึง ภาวะที่มีกรณีหรือเหตุการณ์เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศและรัฐบาลในภาพรวม รวมถึงเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจอย่างรุนแรง (ดวงทิพย์ วรพันธุ์, ๒๕๔๕)

ภาวะวิกฤต สำหรับประเทศไทยจะใช้คำว่า “ภาวะไม่ปกติ” ในแผนเตรียมความพร้อมแห่งชาติด้านประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร หมายถึง เหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยภายในประเทศ (ศิรินทร มหามนตรี, ๒๕๔๗) ได้แก่

(๑) กรณีที่ประเทศไทยมีภัยคุกคามด้วยกำลังทหารจากภายนอกประเทศ

(๒) กรณีที่ประเทศไทยถูกคุกคามด้วยกำลังทหารในบริเวณชายแดนทั้งทางบกและทางทะเล รวมทั้งได้รับผลกระทบจากปัญหาการสู้รบของประเทศเพื่อนบ้าน ที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของราษฎรบริเวณชายแดน ทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติสุข

(๓) กรณีที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบและการจราจลอย่างรุนแรง

(๔) กรณีเกิดสาธารณภัยและภัยธรรมชาติอย่างรุนแรงในพื้นที่บางส่วนของประเทศ

(๕) กรณีเกิดสถานการณ์อันรุนแรงเนื่องจากการแพร่กระจายของนิวเคลียร์ สารเคมีและอาวุธชีวภาพ

(๖) กรณีเกิดสถานการณ์รุนแรงอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายข่าวสารผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต และผ่านทางสื่อข้ามชาติที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ

ภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ซึ่งภาวะดังกล่าวเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เช่น การถูกภาวะแทรกแซงจากการเมือง ปัญหาทางการบริหาร คนงานประท้วง ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา อุบัติภัย ภัยธรรมชาติ เป็นต้น แต่อาจส่งผลเสียในระยะยาวและผลกระทบเชิงลบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงทำให้เกิดทัศนคติในเชิงลบต่อองค์กร (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, ๒๕๕๓)

๒. ประเภทของภาวะวิกฤต

แนวคิดของ Seegar, Sellnow และ Ulmer ได้แบ่งภาวะวิกฤตออกเป็น ๒ ประเภท (Seegar, Sellnow and Ulmer, 2007 : 11) ดังนี้

๑. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตั้งใจ

๑.๑ การก่อการร้าย (Terrorism)

๑.๒ การขัดขวางการทำงาน (Sabotage) เป็นการระบายความแค้นส่วนตัว

๑.๓ ความรุนแรงในที่ทำงาน (Workplace Violence)

๑.๔ ความเป็นเจ้าของปัจจัยวัตถุดิบโดยฝ่ายตรงข้าม (Hostile Takeover)

๑.๕ ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับลูกจ้าง (Poor Employee Relationship)

๑.๖ การเป็นผู้นำที่ไร้ศีลธรรม (Unethical Leadership)

๒. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ

๒.๑ ภัยธรรมชาติ (Natural Disaster)

๒.๒ การแพร่ระบาดของโรค (Disease Outbreak)

๒.๓ ความขัดข้องทางเทคนิคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Unforeseeable Technical Interaction)

๒.๔ ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ (Downturn in Economy)

๒.๕ ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากความผิดพลาด (Product Failure)

นอกจากการแบ่งประเภทของภาวะวิกฤตตามลักษณะของการเกิดเหตุการณ์แล้ว ยังมีนักวิชาการบางกลุ่มได้แบ่งภาวะวิกฤตตามความรุนแรงที่เกิดขึ้นทางกายภาพ (สรงค์กฎณ์ ดวงคำสวัสดิ์และอโนมา กลิ่นเจริญ, ๒๕๔๘ : ๒) ดังนี้

(๑) ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงทางกายภาพ เป็นภัยพิบัติที่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง มีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอย่างมากมายในทันที

(๒) ภาวะวิกฤตที่ไม่รุนแรงในทางกายภาพ เป็นภาวะวิกฤตที่เกิดความวุ่นวาย สับสนและเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน แต่ความเสียหายยังมิได้เกิดขึ้นในทันที

๓. ลักษณะของภาวะวิกฤต

ลักษณะที่แสดง “วิกฤตการณ์” จะเป็นจุดที่บ่งบอกถึงความอยู่รอดหรือความล้มเหลวขององค์กร เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กรอย่างรุนแรง ทำให้เกิดความตึงเครียด ขาดแคลนข่าวสาร โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องเร่งแก้ไขอย่างเร่งด่วน (พิมลพรรณ สุวรรณทัต, ๒๕๔๘ : ๑๓) ดังนี้

องค์ประกอบที่บ่งบอกว่าสถานการณ์นั้นกำลังอยู่ในภาวะวิกฤต (Slaikeu, 1984 : 53) ดังนี้

(๑) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน กล่าวคือ เหตุการณ์ต่างๆ จะดำเนินไปเรื่อยๆ นับเป็นปีๆ แต่ภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นในทันทีทันใด

(๒) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน แม้บางคนจะได้ตรียมการสำหรับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤต แต่คนส่วนใหญ่มักคิดเข้าข้างตนเองว่า น่าจะเกิดขึ้นกับคนอื่นมากกว่า

(๓) มีคุณลักษณะของความฉุกเฉิน ซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ เช่น หวาดกลัว ตื่นตระหนกกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

(๔) มีผลกระทบต่อสาธารณชน เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง จึงจำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ได้รับผลกระทบอย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ ลักษณะของวิกฤตการณ์อาจมีลักษณะทั่วไป ๑๒ มิติ (Wiener and Kahn ,1972) ประกอบด้วย

(๑) วิกฤตการณ์ คือ ช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

(๒) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ซึ่งบุคคลผู้มีส่วนร่วมมีความต้องการในระดับสูงที่จะทำให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

(๓) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่คุกคามต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๔) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยก่อให้เกิดผลบางอย่างที่จะกำหนดอนาคตผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๕) วิกฤตการณ์เป็นศูนย์กลางของเหตุการณ์ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดสถานการณ์ใหม่

(๖) วิกฤตการณ์นำไปสู่ความไม่แน่นอนในการควบคุมสถานการณ์ และในการสร้างทางเลือกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๗) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่ลดความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์และผลที่เกิดขึ้นตามมา

(๘) วิกฤตการณ์ทำให้เกิดสภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมักสร้างความโกลาหลและความวิตกกังวลให้กับผู้มีส่วนร่วม

(๙) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่ผู้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์รู้สึกขาดข้อมูลข่าวสารอย่างผิดปกติ

(๑๐) วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เพิ่มความกดดันด้านเวลาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๑๑) วิกฤตการณ์ถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วม

(๑๒) วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนร่วม โดยเฉพาะในด้านวิกฤตการณ์ทางการเมือง หรือวิกฤตการณ์ระหว่างชนชาติ

๔. ระยะของการเกิดภาวะวิกฤต

ระยะการเกิดภาวะวิกฤตแบ่งเป็น ๓ ระดับ (Newsorm, Turk and Kruckeberg, 2010 : 316 - 341) ดังนี้

(๑) การเตรียมป้องกัน (Anticipating a Crisis) เป็นระยะป้องกัน เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก นักสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์ หรือผู้เกี่ยวข้องต้องหาสาเหตุ หรือสัญญาณที่บ่งบอกถึงภาวะวิกฤต ก่อนจะนำข้อมูลมาวางแผนเพื่อจัดการประเด็นที่อาจก่อให้เกิดวิกฤต

(๒) การจัดการ (Dealing with a Crisis) เป็นระยะที่เกิดเหตุการณ์ นักการสื่อสาร หรือนักประชาสัมพันธ์ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีความละเอียดรอบคอบในการจัดการกับปัญหา สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การมีช่องทางการสื่อสารที่มากกว่าเดิม การจัดการบทบาทในภาวะวิกฤต ความรับผิดชอบของนักประชาสัมพันธ์ การตอบสนองทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในกรณีนี้ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารมากขึ้น เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต เช่น การจัดการกับข่าวลือ การเรียกความน่าเชื่อถือขององค์กรกลับมาด้วยการให้ข่าวเองและเปิดโอกาสให้สื่อหรือประชาชนได้ซักถามเป็นต้น

(๓) การประเมินผล (Recovery and Evaluation) องค์กรต้องถอดบทเรียนจากกรณีวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการประเมินสาเหตุ วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ประเมินข้อดีข้อด้อยของวิธีการจัดการปัญหาและประเมินศักยภาพของบุคลากรในการจัดการปัญหา

สรุปแล้ว ภาวะวิกฤตเป็นลักษณะของเหตุการณ์หรือสภาวการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันในทันทีทันใด ทั้งจากการกระทำของมนุษย์และเกิดขึ้นตามธรรมชาติ เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นแล้วจำเป็นต้องมีการจัดการแก้ไขเหตุการณ์ภายใต้ความกดดันของสถานการณ์ ซึ่งการเกิดภาวะวิกฤตจะมีผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจของผู้สูญเสีย และผู้ประสบเหตุ ตลอดจนสร้างความตื่นตระหนกให้แก่ประชาชน ซึ่งกรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤต จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าสถานการณ์ภัยพิบัติเป็นวิกฤตการณ์ประเภทใด และการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤตหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Communication for Crisis Management : CCM)

๑. ความหมายของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

บทบาทการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นการมุ่งเน้นการให้ข้อมูลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ซึ่งองค์กรต้องสื่อสารไปยังสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงเป็นการสื่อสารข้อมูลขององค์กรไปยังกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่างๆ ภายในเวลาที่จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการคาดการณ์สถานการณ์ เตรียมพร้อมรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย กรอบแนวทาง และการดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้ดังนี้

การสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ กลยุทธ์ และนโยบายที่องค์กรใช้ในการเผยแพร่กระจายข่าวสาร (Distributing Information) ด้วยการสื่อสารประชาสัมพันธ์สู่สาธารณชนเมื่อการดำเนินงานขององค์กรต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤตฉุกเฉิน และมีผลกระทบต่อสาธารณชน (วิรัช ลภิรัตนกุล, ๒๕๕๒ : ๖๒)

การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารภาวะวิกฤต แต่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กร เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุวิกฤตขึ้น สถานะความวิกฤตไม่ได้อยู่ที่ตัวเหตการณ์ แต่อยู่ที่การรับรู้ ความคิด และความรู้สึกของสาธารณชน ดังนั้น การบริหารจัดการภาวะวิกฤตให้เป็นผลสำเร็จ โดยสามารถรักษาภาพลักษณ์ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรไว้ได้ จำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับธรรมชาติของภาวะวิกฤต คือ ความคิดเห็นของคนสำคัญกว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้บริหารขององค์กรหรือรัฐบาลต้องค้นหาและระบุให้ได้ว่า เมื่อเกิดวิกฤตขึ้น กลุ่มเป้าหมายคิดเห็นหรือเข้าใจเหตุการณ์นั้นอย่างไร แล้วจึงสามารถวางแผนบริหารจัดการ เพื่อคลี่คลายวิกฤตให้บรรลุเป้าหมายได้ (สรงค์กฎณ์ ดวงคำสวัสดิ์ และอโนมา กลิ่นเจริญ ,๒๕๔๘ : ๓)

๒. หลักการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต

๒.๑ หลักการทั่วไปในการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Saffir and Tarrant, 1994) ประกอบด้วย

(๑) จัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤต เพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลของข่าวสาร จัดเตรียมข่าวสาร ฝึกอบรม แสดงท่าทีขององค์กร กำหนดกลยุทธ์การนำเสนอข่าวสาร และแต่งตั้งผู้แถลงข่าวสารเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสื่อมวลชน

(๒) ปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับวิกฤต วางแผนหรือโครงการ โดยคาดการณ์สิ่งเลวร้ายที่สุด ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรไว้ล่วงหน้า เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

(๓) จัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสม เพื่อสกัดกั้นวิกฤตที่อาจขยายขอบเขตปัญหามากขึ้นจากความล้มเหลวในการควบคุมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(๔) ระบุกลุ่มประชาชนหรือองค์กรที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดวิกฤต

(๕) เตรียมพร้อมในการกำหนดแผนงานในวิกฤตระยะยาว โดยประเมินความพร้อมของทรัพยากรองค์กรไว้ล่วงหน้า เพื่อวางแผนนำไปใช้ในภาวะวิกฤต พร้อมกำหนดความเป็นไปได้ของแผนอย่างชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

(๖) จัดเตรียมแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมรายละเอียดด้านต่างๆ ได้แก่ หลักการให้รายละเอียดของข่าวสารในภาวะวิกฤต บัญชีรายการเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย องค์กรฝ่ายตรงข้าม การวิเคราะห์ทรัพยากรในการวางแผนวิกฤต สมาชิกของคณะทำงานในภาวะวิกฤต ตำแหน่งสถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ และหมายเลขโทรสาร

(๗) ฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤต โดยฝึกซ้อมเป็นระยะ เพื่อป้องกันการขาดแคลนข่าวสาร ความล้มเหลวในการเตรียมการป้องกันเหตุเลวร้าย หรือการแสดงท่าขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

๒.๒ หลักวิธีการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตฉุกเฉิน (วิรัช ลภิรัตนกุล, ๒๕๕๒ : ๑๒๒ - ๑๒๔) ดังนี้

(๑) ยึดหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยบอกทุกสิ่งทุกอย่างแก่ประชาชนและบอกให้เร็วที่สุด หรือแถลงชี้แจงรายละเอียดทุกสิ่งทุกอย่างให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนในเวลาที่รวดเร็วฉับไว และทันการณ์ที่สุด เพื่อให้ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์เข้าใจสถานการณ์ซึ่งนอกจากจะช่วยป้องกันกระแสข่าวลือและลดความตื่นตระหนก

(๒) ชี้แจงและอธิบายให้ประชาชนทราบและเข้าใจว่าองค์กรพยายามแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยจัดให้มีการแถลงข่าวเป็นระยะตลอดเวลา

(๓) ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

(๔) กำหนดให้มีโฆษกหรือผู้แถลงข่าวเพียงคนเดียว เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(๕) ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนนำเหตุการณ์วิกฤตไปเชื่อมโยงกับเหตุการณ์วิกฤตที่เลวร้ายมากกว่า

(๖) แถลงการณ์หรือให้ข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา ไม่ใช้วิธีโป้ปดมดเท็จยกเมฆหรือคาดการณ์อย่างไม่มีหลักการ

(๗) แถลงข่าวแก่สื่อมวลชนให้บ่อยครั้ง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง

(๘) วางแผนเชิงปฏิบัติการสำหรับการจัดการภาวะวิกฤตหรือแผนการสื่อสารในยามวิกฤต

(๙) เตรียมพร้อมเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้เตรียมพร้อมรับมือภาวะวิกฤตฉุกเฉินที่อาจขึ้นตลอดเวลา เพื่อให้มีศักยภาพในการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

(๑๐) คาดการณ์ภาวะวิกฤตฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมการป้องกัน

(๑๑) ชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรือผู้ประสบภาวะวิกฤตด้วยความรวดเร็ว

(๑๒) หากเป็นความผิดพลาดขององค์กร องค์กรต้องรับผิดชอบเหตุการณ์ พร้อมทั้งยอมรับผิดและขออภัยต่อผู้เสียหาย ประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หรือแสดงความเสียใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ปัดความรับผิดชอบ โดยอ้างว่าไม่ใช่ความผิดขององค์กร เพราะภาวะวิกฤตฉุกเฉินอาจเกิดขึ้นได้เสมอ หากองค์กรแสดงความรับผิดชอบ ประชาชนย่อมเข้าใจ เห็นใจและให้อภัย อย่างไรก็ตาม องค์กรควรหาแนวทางป้องกันและแก้ไขมิให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอีก โดยอาศัยภาวะวิกฤตครั้งนี้เป็นบทเรียน

๒.๓ วิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรในภาวะวิกฤตไว้ (นันทิยา มั่งมี, ๒๕๔๕) ดังนี้

(๑) ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอันดับแรก

(๒) องค์กรต้องแสดงความรับผิดชอบตั้งแต่ต้น พร้อมเร่งแก้ไขปัญหาในทันที

(๓) องค์กรต้องซื่อสัตย์ต่อประชาชน โปร่งใสตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบได้

(๔) อย่าพูดประโยคว่า “ไม่มีความเห็น” เพราะจากการวิจัยพบว่า หากผู้บริหารองค์กรพูดประโยคดังกล่าว น่าจะหมายถึงองค์กรเป็นฝ่ายกระทำผิดจริง

(๕) แต่งตั้งให้มีโฆษกแถลงข่าวเพียงคนเดียว เพื่อความเป็นเอกภาพ ไม่ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน

(๖) จัดตั้งศูนย์สารนิเทศ เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชนและสาธารณชน รวมถึงติดต่อประสานงานด้านการข่าว

(๗) จัดให้มีการหลั่งไหล่ของข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(๘) สร้างสื่อมวลชนสัมพันธ์ เพราะเมื่อองค์กรประสบภาวะวิกฤต สื่อมวลชนจะมีบทบาทสำคัญยิ่งในการนำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง

(๙) ผู้บริหารองค์กรต้องพร้อมเสมอที่จะให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์

(๑๐) จัดให้มีการสื่อสารกับแกนนำต่างๆ เช่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (Stakeholders) กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มผู้นำประชามติ กลุ่ม NGO เป็นต้น

๓. แนวทางการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤต

แนวทางการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยแยกเป็น ๓ ระยะ (กรมประชาสัมพันธ์, ๒๕๕๖) ดังนี้

๑) การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

๑.๑ การคาดการณ์วิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของเหตุวิกฤตภัย

๑.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญ

๑.๓ จัดทำแผนติดต่อสื่อสารเมื่อเผชิญเหตุ ได้แก่ แผนเผชิญเหตุด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ข้อมูลเบื้องต้น ขอบเขต ระดับความรุนแรงของวิกฤตการณ์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละด้านอย่างชัดเจน รายการเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับติดต่อสื่อสาร รายชื่อกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสื่อมวลชน

๑.๔ ฝึกซ้อมการปฏิบัติงานตามแผน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค ปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์

๒) การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

๒.๑ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์และจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่และสื่อมวลชน รวมถึงประสานการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง

๒.๒ ประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจสถานการณ์และประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ รวมถึงแบ่งมอบหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

๒.๓ แบ่งมอบหน้าที่และจัดชุดปฏิบัติงาน เมื่อเกิดสถานการณ์ หัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ต้องวางแผนจัดทีมปฏิบัติงาน อาทิ ชุดรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ ประจำกองบัญชาการเหตุการณ์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เกิดเหตุ หรือศูนย์สื่อมวลชน

๒.๔ จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ การเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องถ่ายเอกสาร กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ

๒.๕ กำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้านข่าวสาร ในแต่ละสถานการณ์วิกฤต กลุ่มเป้าหมายสำหรับการสื่อสารมีหลากหลายกลุ่ม และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

๒.๖ อำนวยความสะดวกต่อสื่อมวลชน โดยจัดให้มีการลงทะเบียนสื่อมวลชน เพื่อวางแผนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และรักษาความปลอดภัยของสถานที่เกิดเหตุ

๒.๗ กำหนดเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ พิจารณากำหนดเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารในการเผยแพร่ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และเหมาะสมกับห้วงระยะเวลาของสถานการณ์วิกฤต

๒.๘ กำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยเลือกใช้สื่อและช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

๒.๙ แต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์ เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าว ให้สัมภาษณ์ และตอบคำถามสื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๑๐ ควบคุมแหล่งข่าว ก่อนให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนผู้บริหารต้องประสานข้อมูลและประเด็นข่าวสารกับชุดปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ และภายหลังการแถลงข่าวต้องจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่แก่สื่อมวลชนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน

๒.๑๑ ติดตามและประเมินกระแสสื่อมวลชน โดยใช้ระบบการทำงานของกองบรรณาธิการข่าว เพื่อประเมินทิศทางการทำข่าว การนำเสนอข่าวของสื่อ และวิเคราะห์เนื้อหาข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อ เพื่อจัดทำประเด็นข้อมูลได้สอดคล้องกับความสนใจของสื่อมวลชน

๓) การปฏิบัติงานหลังเกิดวิกฤตการณ์

๓.๑ จัดทำคำแถลงสรุปเหตุการณ์เมื่อเหตุการณ์วิกฤตภัยสิ้นสุดลง

๓.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวม ทั้งความเสียหาย การช่วยเหลือ และแนวทางการดำเนินงานในระยะเร่งด่วน

๓.๓ สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๓.๔ ติดตามประเด็นข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

กล่าวได้ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชนของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของภาครัฐด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดวิกฤตภัยพิบัติที่มักส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ สร้างความสูญเสียชีวิต

และทรัพย์สินของประชาชน ทั้งนี้ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติที่เป็นระบบ มีเอกภาพ ครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication)

๑. ความหมายของการสื่อสารความเสี่ยง

การสื่อสารความเสี่ยง หมายถึง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบของคำพูดและข้อเขียนสู่สาธารณชน โดยมีความพยายามที่จะสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นเรื่องของความเสี่ยงภัยที่มีต่อสุขภาพของสาธารณชน ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมของสังคมส่วนรวม โดยองค์กรต้องดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงควบคู่ไปกับการบริหารภาวะวิกฤตขององค์กร (วิรัช ลภิรัตนกุล, ๒๕๕๒ : ๖๔)

การสื่อสารความเสี่ยงเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ ‘Risk’ และ ‘ภัยคุกคาม’ รวมถึงปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง (risk perception) ระหว่างผู้ประเมินความเสี่ยง (risk assessor) ผู้จัดการความเสี่ยง (risk manager) นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน และประชาชนที่ได้รับผลกระทบรวมทั้งกลุ่มอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง (นันทิกา สุนทรไชยกุล, ๒๕๕๑)

๒. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารความเสี่ยง มี ๓ ประการ ได้แก่

(๑) การสื่อสารความเสี่ยงทำหน้าที่ให้ข้อมูล (Informing) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลที่ส่งออกไป

(๒) การสื่อสารความเสี่ยงทำหน้าที่สร้างแรงจูงใจและโน้มน้าว (Persuading) เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

(๓) การสื่อสารความเสี่ยงทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (Consulting) เพื่อให้เกิดการปรึกษาหารือหรือสร้างการมีส่วนร่วม

๓. หลักการสื่อสารความเสี่ยง (Risk communication) ประกอบด้วย

(๑) Know the audience รู้ว่าผู้ฟังคือใคร มีแรงจูงใจ หรือความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไร เพื่อจะได้เข้าใจความรู้สึกและข้อวิตกกังวล ทำให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าประสงค์

(๒) Involve scientific experts ต้องอาศัยความรู้และความสามารถของผู้เชี่ยวชาญในการอธิบายและแปลผลจากการประเมินความเสี่ยง รวมถึงหลักวิชาการอื่นๆ

(๓) Establish expertise in communication ความสำเร็จของการสื่อสารความเสี่ยงขึ้นกับความเชี่ยวชาญในการเผยแพร่หรือกระจายข้อมูลที่เข้าใจง่ายและสามารถถูกนำไปใช้ได้

(๔) Be a credible source of information ความน่าเชื่อถือของข้อมูลจะทำให้สาธารณชนรับรู้ไปในแนวทางบวก การสื่อสารที่ดีต้องให้ความสำคัญกับประเด็นหรือปัญหาที่เกิดในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม อย่าเอาความรู้สึกส่วนตัว ทำให้ข้อมูลเกินความเป็นจริงหรือถูกบิดเบือน

(๕) Share responsibility ความหลากหลายของผู้มีส่วนร่วม ทำให้ต้องมีการกำหนดและกระจายบทบาทหน้าที่ไปในทุกส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หน่วยงานของรัฐดูแลในส่วนของข้อกำหนด หรือ กฎหมาย สื่อมวลชนดูในส่วนของรูปแบบการสื่อสาร

(๖) Differentiate between scientific and value judgment ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างความเห็นทางวิทยาศาสตร์ (facts) และการตัดสินจากค่านิยม (values)

(๗) Assure transparency ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของสาธารณชนเกิดจากความโปร่งใสของการดำเนินการตั้งแต่ต้น ความโปร่งใสของการดำเนินการประกอบด้วยการเปิดเผยของข้อมูลและสามารถตรวจสอบกลับได้จากทุกๆ ฝ่าย

๔. หลักการใช้สื่อในการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะเสี่ยง

รายงานเรื่อง New Technologies in Emergencies Conflict : The Role of Information and Social Networks ได้เสนอหลักการใช้สื่อในการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อความขัดแย้งหรือในสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่สื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการรายงานข่าว รวมถึงได้เสนอแนะ แนวทางการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ซึ่งมี ๔ หลักการสำคัญในภาวะวิกฤต ดังนี้

(๑) การสื่อสารเพื่อการเตือนภัย (Alerts) เนื่องจากในภาวะวิกฤต ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ เพื่อใช้ในการเตรียมการรองรับ ป้องกัน แก้ไขเหตุการณ์ ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องจัดเตรียมข้อมูลด้านต่างๆ โดยเฉพาะกฎระเบียบ มาตรฐานการป้องกัน ข้อกำหนดเพื่อบรรเทาและช่วยเหลือผู้ประสบภัย สำหรับใช้ในการสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบ และสามารถตัดสินใจได้ทันเวลา ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนก ป้องกันความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

(๒) การสื่อสารเพื่อการเตรียมพร้อม (Preparedness) การเตรียมพร้อมขึ้นอยู่กับการวางแผนและการศึกษาแนวทางต่างๆ เพื่อสามารถนำแผนการต่างๆ ไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในส่วนนี้เป็นข้อมูลที่สำคัญ เพราะการเตรียมพร้อมและแก้ไขปัญหาต่างๆ ต้องใช้ข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว น่าเชื่อถือ โดยข้อมูลที่สื่อสารออกไปในขั้นตอนนี้จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบคัดกรอง และสื่อสารอย่างเป็นทางการไปในหลายช่องทาง

(๓) การสื่อสารเพื่อการแก้ไข/โต้ตอบให้ทันท่วงที (Response) ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต ประชาชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานทุกภาคส่วนต่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก ความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการโต้ตอบการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็น อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในส่วนดังกล่าวผู้ส่งสารต้องมีวิจารณญาณ และข้อมูลที่สื่อสารต้องชัดเจน แม่นยำ สั้น กระชับ ครบถ้วน และถูกต้อง

(๔) การสื่อสารเพื่อการฟื้นฟู/เยียวยา (Reconstruction) การบูรณาการข้อมูลความต้องการการช่วยเหลือของผู้ประสบภัย โดยต้องจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นระบบ ทั้งเงิน สิ่งของ อาหาร ยารักษาโรค เสื้อผ้า เพื่อสร้างโอกาสที่สำคัญในการพัฒนาคนให้สามารถเตรียมพร้อม โต้ตอบและเยียวยาปัญหาต่างๆ จากภัยพิบัติ

สรุปได้ว่า การสื่อสารความเสี่ยงมีวัตถุประสงค์สำคัญใน ๓ ด้านหลัก ได้แก่ การให้ข้อมูล (Informing) เพื่อให้เกิดความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจ การสร้างแรงจูงใจและโน้มน้าวใจ (Persuading) เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม การให้คำปรึกษา (Consulting) เพื่อให้เกิดการปรึกษาหารือหรือสร้างการมีส่วนร่วม อีกทั้งแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ยังต้องใช้ข้อมูลในการสื่อสารเพื่อการเตือนภัย การสื่อสารเพื่อการเตรียมพร้อม การสื่อสารเพื่อการแก้ไขโต้ตอบอย่างทันท่วงที และการสื่อสารเพื่อการฟื้นฟูเยียวยา ซึ่งกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงและแนวทางการจัดการข้อมูลในภาวะเสี่ยงภัยพิบัติ จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทำหน้าที่การสื่อสารความเสี่ยงในด้านใด และมีแนวทางการจัดการข้อมูลภัยพิบัติที่ครอบคลุมทุกมิติของวงจรภัยพิบัติ สอดคล้องกับหลักการและแนวทางการสื่อสารความเสี่ยงหรือไม่

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗

๑. วิสัยทัศน์

เป็นแผนหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ สามารถลดความเสี่ยงและความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐให้น้อยที่สุดเทียบเท่ามาตรฐานสากล

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นกรอบและทิศทางให้หน่วยงานทุกภาคส่วนตั้งแต่ระดับท้องถิ่นถึงระดับประเทศปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยอย่างเป็นระบบ มีทิศทางเดียวกันและเสริมกำลังกันอย่างบูรณาการ

๒.๒ เพื่อจัดระบบการดำเนินงานและเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ไว้รองรับสถานการณ์สาธารณภัยตามลักษณะความเสี่ยงภัยให้แก่หน่วยงานทุกภาคส่วน ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นถึงระดับประเทศ ทั้งในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและหลังเกิดภัย

๒.๓ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการป้องกัน การเตรียมความพร้อม การระงับบรรเทาและการฟื้นฟูบูรณะ ให้หน่วยงานทุกภาคส่วนตั้งแต่ระดับท้องถิ่นถึงระดับประเทศสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในทุกสถานการณ์

๓. เป้าหมาย

๓.๑ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในระบบการบริหารจัดการสาธารณภัย ทั้งในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและหลังเกิดภัย

๓.๒ มีความพร้อมด้านทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วยงบประมาณ บุคลากร เครื่องจักรกลยานพาหนะ และเครื่องมืออุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องใช้ในการป้องกันสาธารณภัย บรรเทาและลดผลกระทบจากสาธารณภัย และการฟื้นฟูบูรณะ

๓.๓ ประชาชนมีจิตสำนึกและมีความตระหนักด้านความปลอดภัย (Safety Mind) เพื่อร่วมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ในสังคมไทย

๓.๔ ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือ พื้นที่ประสบภัยได้รับการฟื้นฟูบูรณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

๔. ขอบเขตสาธารณภัย

๔.๑ ด้านสาธารณภัย ประกอบด้วย ๑๔ ประเภทภัย ดังนี้

(๑) อุทกภัยและดินโคลนถล่ม
(๒) ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน
(๓) ภัยจากอัคคีภัย
(๔) ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย
(๕) ภัยจากการคมนาคมและขนส่ง
(๖) ภัยแล้ง
(๗) ภัยจากอากาศหนาว
(๘) ภัยจากไฟป่าและหมอกควัน
(๙) ภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
(๑๐) ภัยจากคลื่นสึนามิ
(๑๑) ภัยจากโรคระบาดในมนุษย์
(๑๒) ภัยจากโรค แมลง สัตว์ ศัตรูพืชระบาด

(๑๓) ภัยจากโรคระบาดสัตว์และสัตว์น้ำ

(๑๔) ภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๒ ด้านความมั่นคง ประกอบด้วย ๔ ประเภทภัย ดังนี้

(๑) ภัยจากการก่อวินาศกรรม

(๒) ภัยจากทุ่นระเบิดกับระเบิด

(๓) ภัยทางอากาศ

(๔) ภัยจากการชุมนุมประท้วงและก่อการจราจล

๕. ความรุนแรงของสาธารณภัย

ความรุนแรงของสาธารณภัยแบ่งเป็น ๔ ระดับ โดยมีผู้รับผิดชอบตามระดับความรุนแรง ดังนี้

ระดับ	ความรุนแรง	การจัดการ
๑	สาธารณภัยที่เกิดขึ้นทั่วไปหรือมีขนาดเล็ก	ผู้อำนวยการท้องถิ่น ผู้อำนวยการอำเภอ และ/หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร สามารถควบคุมสถานการณ์และจัดการระงับภัยได้โดยลำพัง
๒	สาธารณภัยขนาดกลาง	ผู้อำนวยการในระดับ ๑ ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ ผู้อำนวยการจังหวัดและ/หรือผู้อำนวยการกรุงเทพมหานครเข้าควบคุมสถานการณ์
๓	สาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบรุนแรงกว้างขวางหรือสาธารณภัยที่จำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรืออุปกรณ์พิเศษ	ผู้อำนวยการในระดับ ๒ ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้อำนวยการกลางและ/หรือผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เข้าควบคุมสถานการณ์
๔	สาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง	นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี ที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ควบคุมสถานการณ์

๖. ยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการบริหารจัดการสาธารณภัยได้กำหนดยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ครอบคลุมตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและหลังเกิดภัย ซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การป้องกันและลดผลกระทบ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเตรียมความพร้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การจัดการหลังเกิดภัย

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชน จัดอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ การป้องกันและลดผลกระทบ และยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน กล่าวคือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การป้องกันและลดผลกระทบ เป็นการดำเนินการในช่วงก่อนเกิดภัย ได้แก่ การดำเนินมาตรการในการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดทำแผนส่งเสริมการสร้างความรู้และความตระหนักด้านสาธารณภัยแก่สาธารณชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน เป็นการปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณภัย เพื่อระงับและบรรเทาอันตราย ความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและหน่วยงานราชการ โดยเมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นในเขตพื้นที่ใด กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่ปรับเป็นศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาระดับต่างๆ ให้สอดคล้องกับระดับความรุนแรงของสาธารณภัยที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการระดมสรรพกำลังและทรัพยากรเพื่อจัดการภัยพิบัติที่เกิดขึ้น อำนวยการประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งฝ่ายพลเรือน หน่วยทหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์การสาธารณกุศล ในการควบคุมสถานการณ์ในพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างมีเอกภาพ รวดเร็ว และทั่วถึง ซึ่งโครงสร้างศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ แบ่งเป็น ๘ ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายแจ้งเตือนภัย ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสาร ฝ่ายรับบริจาค ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย และฝ่ายฟื้นฟูบูรณะ โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ แยกโครงสร้างเป็น ๒ งาน ดังนี้ งานประชาสัมพันธ์ งานตอบโต้การข่าว มีหน้าที่ ดังนี้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อเท็จจริงด้านสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับทราบอย่างถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ ประสานความร่วมมือกับสื่อมวลชนทุกประเภท เพื่อสนับสนุนควบคุมสถานการณ์และการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง กรณีมีข่าวเชิงลบ จะดำเนินการตรวจสอบข่าวสาร พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงให้สาธารณชนทราบ

ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉิน ถือเป็นภารกิจหนึ่งในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน ซึ่งเป็นการปฏิบัติการเมื่อเกิดสาธารณภัย โดยกำหนดให้มีการกระจายข่าวสารที่คาดว่าจะเกิด หรือเกิดภัยพิบัติให้ส่วนราชการและประชาชนได้รับรู้และเข้าใจสถานการณ์ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่กำหนดไว้ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หอกระจายข่าว ฯลฯ หรือวิธีการอื่น เพื่อให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์ที่ถูกต้องและระมัดระวังอันตราย รวมถึงลดความตื่นตระหนก โดยในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ การประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ และประสานความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงสร้างขวัญกำลังใจเมื่อเกิดภัย

๒. ประชาสัมพันธ์และจัดการด้านข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตเพื่อป้องกันการตื่นตระหนก

๓. ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

๔. ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยและการฟื้นฟู พื้นที่ประสบภัยของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงการปฏิบัติงานของภาครัฐ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. การจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและดำเนินการวิจัย โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการเผยแพร่ในระยะที่เกิดภาวะวิกฤต ดังนี้

ศิรินทร มหามนตรี (๒๕๔๗) ศึกษาแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า

กระทรวงสาธารณสุขดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคซาร์สที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารประเด็นข้อมูลข่าวสารใน ๒ ช่วง คือ

ช่วงที่ ๑ การเตรียมการก่อนเกิดวิกฤต คือ มีการตรวจพบภาวการณ์แพร่ระบาดของโรคซาร์สล่วงหน้าจากต่างประเทศ และมีการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันและควบคุมโรคซาร์สล่วงหน้าภายในประเทศ

ช่วงที่ ๒ การดำเนินงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต พบว่า มีการนำแนวคิดการบริหารประเด็นข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ตลอดเวลาที่เกิดภาวะวิกฤตโรคซาร์ส และพบว่า กระทรวงสาธารณสุขมีการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคซาร์สที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต ๓ ช่วง คือ

ช่วงที่ ๑ การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต พบว่า กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีการจัดทำแผนภาวะวิกฤตไว้ล่วงหน้าและเป็นหน่วยงานที่มีการวางระบบ การตรวจสอบภาวการณ์ของโรคระบาด และการเตรียมพร้อมทั้งในและต่างประเทศ

ช่วงที่ ๒ การดำเนินงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต พบว่า กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต ๑๐ ประการ (๑) การดำเนินงานเมื่อได้รับการแจ้งเหตุ (๒) การจัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤต (๓) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการโรคซาร์ส (๔) การตั้งโฆษกเหตุการณ์ (๕) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้านข่าวสาร (๖) การกำหนดประเด็นเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ (๗) การกำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ (๘) การควบคุมแหล่งข่าว (๙) การติดตามและประเมินกระแสสื่อมวลชนและการรับรู้ของประชาชน (๑๐) การปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

ช่วงที่ ๓ การดำเนินงานเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุด กระทรวงสาธารณสุขได้จัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน สรุปรายงานสถานการณ์และความก้าวหน้าการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคซาร์ส จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและมีการประกาศปิดศูนย์อย่างเป็นทางการ

วิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์ ศึกษาการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ ผลการศึกษา พบว่า

การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ พบว่า กระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข (War Room) ทำหน้าที่บัญชาการเหตุการณ์ สั่งการ ประสานความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มีการแต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ปฏิบัติการเตรียมความพร้อมป้องกันและควบคุมแก้ไขสถานการณ์การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คือ ส่วนสื่อสารและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการตรวจสอบกลั่นกรองข้อมูลและวิเคราะห์สถานการณ์ โดยปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ส่วนราชการของรัฐ ภาคเอกชนและชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการระบาดของไข้หวัดใหญ่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ เป็นต้น

นิตยา พันธุเวทย์ และนุชรี อาบสุวรรณ ศึกษารูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงเรื่องโรคไม่ติดต่อของกรมควบคุมโรคในภาวะประสบอุทกภัยปี ๒๕๕๔ ผลการศึกษา พบว่า

กรมควบคุมโรค ได้กำหนดกระบวนการสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์เรื่องโรคติดต่อ โรคไม่ติดต่อและภัยสุขภาพต่างๆ ที่มากับน้ำท่วม โดยจัดตั้ง War Room และแต่งตั้งคณะทำงานบัญชาการในสถานการณ์อุทกภัยปี ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๔ และมีคณะทำงานด้านยุทธศาสตร์ดำเนินการประชุมเป็นประจำทุกวันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการประชุมศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข และเสนอแนะยุทธศาสตร์การ

สื่อสารและประเด็นสำหรับการสื่อสารให้คณะทำงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ดำเนินการ ประสานงานบูรณาการกับหน่วยวิชาการของกรมควบคุมโรค จัดการสื่อสารตามสถานการณ์โรคและภัยที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารความเสี่ยง เพื่อวางแผนในการสื่อสารความเสี่ยงในประเด็นต่างๆ ที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นในแต่ละช่วงของสถานการณ์อุทกภัย ทั้งในช่วงก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ

๒. รูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤต

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและดำเนินการวิจัย โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤต ดังนี้

นิตยา พันธุเวทย์ และนุชรี อาบสุวรรณ ศึกษารูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงเรื่องโรคไม่ติดต่อของกรมควบคุมโรคในภาวะประสบอุทกภัยปี ๒๕๕๔ พบว่า

ในช่วงที่เกิดภาวะประสบอุทกภัย กรมควบคุมโรค ได้กำหนดรูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงเรื่องโรคไม่ติดต่อ ไว้ ๕ รูปแบบ ดังนี้

(๑) การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวหรือสารไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับสารไม่สามารถตอบสนองให้ผู้ส่งสารทราบ จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที

(๒) การสื่อสารสองทาง (Two - Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อความหมายที่ผู้รับสารมีโอกาสตอบสนองกลับมายังผู้ส่งสารได้ในทันที ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถทำหน้าที่สลับกันได้ในเวลาเดียวกัน

(๓) การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายนอกองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ต่างหน่วยงานในระดับที่ต่างกัน

(๔) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับขั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

(๕) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารข้ามหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อประสานการดำเนินงาน

วิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์ ศึกษาการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ ผลการศึกษา พบว่า

รูปแบบการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เป็นการสื่อสารสองทางแบบไม่สมดุล เน้นการสื่อสารสาธารณะ ซึ่งในกรณีการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุขเป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรต่อกลุ่ม คือการสื่อสารจากกระทรวงสาธารณสุขไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้

ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องการป้องกันและดูแลตนเองจากโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้กำหนดประเด็น เนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

(๑) ประเด็นเนื้อหา ประกอบด้วย

(๑.๑) ข้อมูลที่เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในการดูแลสุขภาพอนามัย โดยข้อความหลักที่ใช้ในการสื่อสารกับประชาชนกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดหวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ คือ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” “ปิดปาก ปิดจมูก ทุกครั้งเมื่อไอ จาม”

(๑.๒) ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย สถานการณ์ผู้ติดเชื้อหรือผู้ป่วย รายงานจำนวนผู้เสียชีวิต ความก้าวหน้าในการรักษาและการผลิตวัคซีน

(๒) สื่อ/ช่องทางการสื่อสาร มีการผลิตและเผยแพร่สื่อที่เป็นสื่อเฉพาะกลุ่มเป้าหมายและสื่อเพื่อการเผยแพร่ทางสื่อมวลชน ดังนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่อโสตทัศน์ สื่อกิจกรรม และสื่อใหม่ โดยในระยะแรกเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารทางสื่อมวลชนเป็นหลัก เมื่อการระบาดเริ่มขยายพื้นที่มากขึ้น จึงได้ปรับยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน โดยเน้นการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้แก่ประชาชนมากขึ้น โดยให้มีการบูรณาการสื่อทุกช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

(๓) กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์

๓. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต

การศึกษาประเด็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การกำหนดสื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

คันธรัตน์ มณีโชติ (๒๕๕๑) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรม รูปแบบการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงปัจจัยในการสร้างความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ยาต้านไวรัสเอดส์ ในช่วงวิกฤตการณ์ที่มีการนำเสนอว่า องค์กรเภสัชกรรมผลิตยาวีไออาร์ เลียนแบบยารักษาเอชไอวี ทำให้เกิดการต้านยาถึงร้อยละ ๓๙.๖ - ๕๘ ผลการศึกษานี้พบว่าองค์การเภสัชกรรมได้ดำเนินการแก้ไขการเกิดวิกฤตการณ์ดังกล่าว ประกอบด้วย

๑) นำเสนอข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีการจัดแถลงข่าวโดยกระทรวงสาธารณสุข นักวิชาการจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒) องค์การอาหารและยา มูลนิธิผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยโรคเอดส์ได้ออกมายืนยันในประสิทธิภาพของยาต้านไวรัสที่ผลิตโดยองค์การเภสัชกรรม

๓) มีนโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสาร ที่ยึดถือการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ ฉับไว ทันต่อเหตุการณ์ เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอเน้นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ เพื่อเรียกความเชื่อมั่นของประชาชนให้กลับคืนมาโดยเร็วที่สุด

๔) มีการใช้สื่อทุกประเภทในการนำเสนอข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ

๕) มีการสื่อสารภายในองค์การเภสัชกรรมอย่างรวดเร็ว เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องอย่างแท้จริง

อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (๒๕๔๗) ศึกษา เรื่อง การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า

๑) กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการจัดการภาวะวิกฤตของการแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกเหมือนกัน โดยนำแผนการป้องกันโรคอุบัติภัยอุบัติซ้ำ (Emerging Diseases) มาประยุกต์ใช้ อีกทั้งกระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสาร พร้อมกำหนดผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายในการแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกแตกต่างกัน เนื่องจากโรคซาร์สเป็นการแพร่ระบาดจากคนสู่คน แต่ยังไม่พบการแพร่ระบาดในประเทศไทย ส่วนโรคไข้หวัดนกเป็นการแพร่ระบาดจากสัตว์สู่คน และมีการแพร่ระบาดในประเทศไทยแล้ว

๒) กระทรวงสาธารณสุขได้พยายามสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องมาตรการโรค รวมถึงการลดความตื่นตรหนกของประชาชน โดยการให้ข้อเท็จจริงอย่างสม่ำเสมอ และมาตรการดังกล่าวสามารถปฏิบัติให้ประชาชนเห็นว่าทุกมาตรการสามารถนำไปปฏิบัติได้ พร้อมกับใช้บุคคลสำคัญ ได้แก่ นายกรัฐมนตรีมาเป็นพรีเซ็นเตอร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน รวมถึงได้ใช้ทุกช่องทางสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

๓) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขช่วงวิกฤตแพร่ระบาดโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกมีความแตกต่างกัน โดยโรคซาร์สนั้น กระทรวงสาธารณสุขขาดความรู้เกี่ยวกับโรค เนื่องจากหน่วยงานต่างๆ ทั่วโลกมีความรู้เรื่องซาร์สจำกัด ทำให้กระทรวงสาธารณสุขจัดทำข้อมูลไม่ชัดเจนในบางประเด็น ส่วนกรณีโรคไข้หวัดนกมี ๒ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข ทำให้เกิดปัญหาในการประสานข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งจากการสำรวจการนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์จำนวน ๑๕ ฉบับ พบว่า ทั้ง ๒ กรณี มีการเสนอข่าวเรียกร้องให้กระทรวงสาธารณสุขเปิดเผยข้อเท็จจริง โดยเฉพาะโรคไข้หวัดนกมีการเรียกร้องให้นำเสนอข่าวมากกว่าโรคซาร์ส

๔) การรับรู้การดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนก ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจ การเปิดสายด่วนและเว็บไซต์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร และไม่แน่ใจว่าข้อมูลข่าวสารของกระทรวงสาธารณสุขถูกต้อง ครบถ้วนและตรงไปตรงมา รวมถึงไม่แน่ใจว่ากระทรวงสาธารณสุขเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างอิสระ โดยไม่มีการแทรกแซงจากรัฐบาล แต่ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขที่มีความรวดเร็วสม่ำเสมอ สามารถทำความเข้าใจและปรับพฤติกรรมในการป้องกันโรคได้ นอกจากนี้ ประชาชนยังเชื่อถือข้อมูลข่าวสารจากแพทย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

วิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์ ศึกษาการสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ ผลการศึกษา พบว่า

เนื้อหาสารที่กระทรวงสาธารณสุขสื่อสารไปสู่กลุ่มประชาชนกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้ สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงข้อเท็จจริง โดยระยะแรกของการระบาดเป็นเรื่องข้อเท็จจริง คือ สถานการณ์การระบาด จำนวนผู้ป่วย ผู้เสียชีวิต เมื่อสถานการณ์การระบาดเริ่มรุนแรงและมีผู้ติดเชื้อเสียชีวิต สารที่ถูกสื่อออกมาเป็นสารประเภทข้อคิดเห็น แยกเป็น เชิงประเมิน เชิงแนะนำ เชิงให้ข้อสังเกต เชิงตัดสินใจ และแสดงอารมณ์ โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน จะเป็นการแสดงความคิดเห็น และวิเคราะห์สถานการณ์โดยผู้เชี่ยวชาญ ส่วนสารที่เป็นข้อเท็จจริงเป็นความรู้ที่สื่อสารผ่านสื่อเฉพาะกิจ เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์ คู่มือความรู้ เป็นต้น ทั้งนี้ สารหลักที่กระทรวงสาธารณสุขใช้ในการสื่อสารสู่ประชาชน ได้แก่ “กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ” เป็นสารที่ให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมในการดูแลตนเอง “ปิดปากจมูกเมื่อไอจาม” เป็นสารที่เน้นให้ความรับผิดชอบต่อสังคมและไม่แพร่เชื้อโรคแก่คนอื่นในสังคม

สรุป

จากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย โดยเน้นการศึกษาเพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางและกลุ่มเป้าหมายตามกรอบทฤษฎีการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต การสื่อสารในภาวะวิกฤตและการสื่อสารความเสี่ยง รวมถึงแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๗

บทที่ ๓
การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ครอบคลุมทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต สำหรับเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงเป็นบทเรียนสำหรับดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติต่อไปในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Oualitative Research) โดยแบ่งการดำเนินการเป็น ๓ รูปแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความละเอียดและหลากหลายตามประเด็นเฉพาะที่ต้องการ ดังนี้

๑. ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่

(๑) การวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติตามยุทธศาสตร์ในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗

(๒) การสำรวจวิเคราะห์เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการวิเคราะห์ประเด็นในการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของสื่อมวลชน รวมถึงชิ้นงานประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ

(๓) การประมวลสังเคราะห์ สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤต แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต และแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง

๓. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน ๘ คน แยกเป็น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับผู้บริหาร จำนวน ๔ คน ได้แก่ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายปฏิบัติการ) ในฐานะผู้กำกับดูแลงานด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายบริหาร) ในฐานะกำกับดูแลงานด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย ในฐานะผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการสาธารณภัย ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ จำนวน ๔ คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิดเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบหรือบรรยายข้อมูลได้ละเอียดมากขึ้น โดยมีการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า และจัดเรียงลำดับคำถามเป็น ๒ ชุด ได้แก่ ชุดที่ ๑ แนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสาร เพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชุดที่ ๒ แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย การกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมาย

ทั้งนี้ การสรุปผลการวิจัยจะยึดตามวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาและกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารความเสี่ยง เพื่อนำมาประมวลผลสร้างข้อสรุปในประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

สภาพทั่วไปในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแยกการศึกษาเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ แนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ ๒ แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑. ผลการศึกษาการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในฐานะหน่วยงานกลางของภาครัฐด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภัยในภาวะภัยพิบัติ โดยเฉพาะในส่วนของการจัดการข้อมูลภัยพิบัติ และการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งในช่วงก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลังภัยสิ้นสุด

๑.๑ แนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

จากการศึกษา พบว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ดังนี้

๑.๑.๑ กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดเล็ก – กลาง (ความรุนแรงระดับ ๑ – ๒)

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ยึดแนวทางการดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ โดยมอบหมายให้ส่วนราชการในสังกัด ได้แก่ ศูนย์อำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานและบูรณาการข้อมูลภัยพิบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานที่ประสานข้อมูลสถานการณ์ภัยและการแจ้งเตือนภัยกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ๔ หน่วยงานหลัก ดังนี้

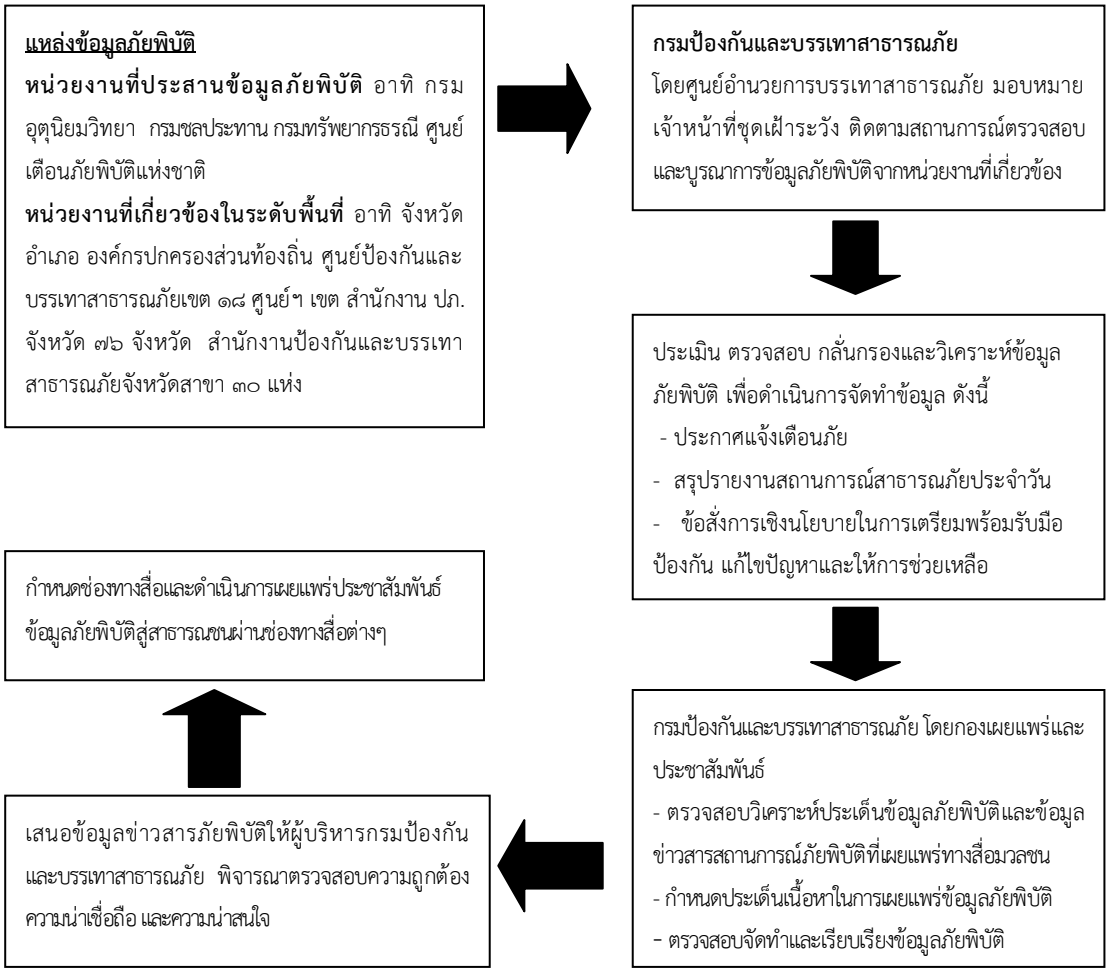
หน่วยงาน	ข้อมูลภัยพิบัติ
กรมอุตุนิยมวิทยา	ข้อมูลสภาพภูมิอากาศ พยากรณ์อากาศรายวัน รายสัปดาห์ ข้อมูลคาดการณ์แนวโน้มสภาพภูมิอากาศในแต่ละฤดูกาล รายงานอุณหภูมิสูงสุด-ต่ำสุด ปริมาณน้ำฝน ข้อมูลกลุ่มฝนจากเรดาร์ ข้อมูลทิศทางการเคลื่อนตัวของพายุ
กรมชลประทาน	ข้อมูลปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ ขนาดกลางทั่วประเทศ และปริมาณน้ำท่าในแม่น้ำสายหลักทั่วประเทศ สถานการณ์น้ำและปริมาณการไหลของน้ำ แผนการบริหารจัดการน้ำ แผนการจัดสรรน้ำ การใช้ประโยชน์จากน้ำในลุ่มน้ำต่างๆ
กรมทรัพยากรธรณี	ข้อมูลสถานการณ์การเกิดธรณีพิบัติภัย เช่น ดินโคลนถล่ม ดินไหล หินถล่ม รอยแยก หลุมยุบ แผ่นดินไหวที่อาจส่งผลกระทบต่อพื้นที่ต่างๆ
ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	ข้อมูลการแจ้งเตือนพื้นที่เสี่ยงภัยต่างๆ การวิเคราะห์ คาดการณ์ ประเมินแนวโน้มสถานการณ์ภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบในการจัดเจ้าหน้าที่ชุดเฝ้าระวัง ทำหน้าที่ ติดตามสถานการณ์ ตรวจสอบและแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยพิบัติ เฝ้าระวังปัจจัยที่ก่อให้เกิดสาธารณภัยจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มการเกิดภัย หากประเมินสถานการณ์แล้ว คาดว่าจะเกิดสถานการณ์ภัยในพื้นที่ใด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะดำเนินการจัดทำประกาศ แจ้งเตือนภัย โดยให้อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ลงนามในประกาศแจ้งเตือนภัยไปยังพื้นที่เสี่ยงภัยในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งข้อความในประกาศแจ้งเตือนจะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้น อาทิ ขนาดความรุนแรง พื้นที่เสี่ยง สถานที่เกิด โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมประสานการสื่อสารเพื่อแจ้งเตือนภัยในลักษณะการให้ข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจในทิศทางและแนวโน้มสถานการณ์ภัยไปยังจังหวัดและหน่วยปฏิบัติการของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่เสี่ยงภัย ได้แก่ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสาขา สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต เพื่อให้หน่วยปฏิบัติในระดับพื้นที่ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เตรียมพร้อมรับมือ เฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์ และให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ในการบริหารจัดการข้อมูลภัยพิบัติ ได้เน้นย้ำทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลเพื่อการแจ้งเตือนภัยและรายงานข้อมูลสถานการณ์ภัยเป็นพิเศษ โดยจัดทำรายงานเหตุด่วนสาธารณภัย ส่งให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นประจำอย่างต่อเนื่องตามวงรอบจนกว่าสถานการณ์ภัยจะยุติและคลี่คลายเข้าสู่ภาวะปกติ กรณีเกิดภัยพิบัติรุนแรงให้รายงานข้อมูลต่อกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในทันที ทั้งนี้ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะได้จัดทำสรุปสถานการณ์สาธารณภัยนำเรียนผู้บังคับบัญชาตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เพื่อพิจารณาสั่งการ กำหนดมาตรการ แนวทางการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้สอดคล้องกับความรุนแรงและสถานการณ์ภัยในแต่ละพื้นที่ รวมถึงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าวผ่านสื่อมวลชนและทางเว็บไซต์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (www.disaster.go.th และ www.nirapai.com) ไปยังประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัย เพื่อรับทราบสถานการณ์และเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยพิบัติ

จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะที่มาของข้อมูลข่าวสารและความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สอดคล้องกับสถานการณ์ภัย โดยมอบหมายให้ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัยดำเนินการประเมิน ตรวจสอบ กลั่นกรองและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาจัดทำประกาศแจ้งเตือนภัย รายงานสถานการณ์สาธารณภัย และข้อสั่งการเชิงนโยบายในการ

เตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย พร้อมจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชน ดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ประเด็นข้อมูลภัยพิบัติ ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัยที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชน เพื่อวางแผนกำหนดประเด็นเนื้อหาในการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน รวมถึงดำเนินการจัดทำและปรับเนื้อหาข่าวสารที่เป็นวิชาการ โดยเรียบเรียงเป็นเนื้อหาที่เข้าใจและจดจำได้ง่าย สอดคล้องและเหมาะสมกับช่องทางสื่อ จากนั้นจะนำเสนอผู้บริหารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความน่าสนใจของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติ ก่อนกำหนดช่องทางสื่อ และดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชนผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยสรุปขั้นตอนการจัดการข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติกรณีเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติในระดับที่ไม่รุนแรง ดังนี้



จากขั้นตอนการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติไปสู่สาธารณชน แสดงให้เห็นว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลภัยพิบัติอย่างเป็นระบบ โดยมีการตรวจสอบ กลั่นกรองข้อมูลในหลายระดับ ทั้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยปฏิบัติในระดับพื้นที่ การวิเคราะห์ประเด็นข้อมูลภัยพิบัติ การตรวจสอบข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชน การเรียบเรียงเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับห้วงระยะเวลาในการเกิดภัยพิบัติ สอดคล้องกับสถานการณ์ภัย ช่องทางสื่อและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร

๑.๑.๒ กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ – มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง (ระดับ ๓ และระดับ ๔)

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๑ กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานกลางของภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ - มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง (ระดับ ๓ และระดับ ๔) แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช) ณ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นองค์กรรับผิดชอบการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้บัญชาการกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ในการบัญชาการเหตุการณ์ อำนวยการ สั่งการแก้ไขปัญหาสาธารณภัย โดยโครงสร้างองค์กร แยกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ๑) ส่วนแผนปฏิบัติการ ๒) ส่วนอำนวยการปฏิบัติการ และ ๓) ส่วนสนับสนุน ซึ่งภารกิจด้านการประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชนอยู่ในส่วนสนับสนุน

นอกจากนี้ คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (กปภ.ช.) ที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณภัย ร่วมเป็นกรรมการ ซึ่งภายใต้การบริหารจัดการสาธารณภัยของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ได้มีคำสั่งคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติที่ ๑ – ๘ / ๒๕๕๖ เรื่องแต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ รวม ๘ ชุด เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยคณะอนุกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ได้แก่

๑. คณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานอนุกรรมการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธานอนุกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณภัย เป็นอนุกรรมการ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ได้รับมอบหมาย ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานและบูรณาการข้อมูลและแผนปฏิบัติการ แผนเผชิญเหตุ แผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยแบบบูรณาการระดับกระทรวง ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานแก่กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เป็นส่วนอำนวยการและประสานงานของกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ กรณีเกิดสถานการณ์สาธารณภัยความรุนแรง ระดับ ๓ และระดับ ๔

ในส่วนของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้กลไกการบริหารจัดการสาธารณภัยของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) มีประสิทธิภาพ ได้มีคำสั่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ ๕๖๑/๒๕๕๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) ณ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้หน่วยงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในสังกัดส่วนกลางจัดเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่ และทรัพยากรในสังกัดสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) กรณีเกิดสาธารณภัยความรุนแรงระดับ ๓ (สาธารณภัยขนาดใหญ่) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- คณะทำงานอำนวยการประจำศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

- ฝ่ายบูรณาการและประสานงาน

- ฝ่ายติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์

- ฝ่ายสนับสนุน ประกอบด้วย ชุดประสานการสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชุดประสานเครื่องจักรกลและทรัพยากร ชุดประสานงานด้านการเงินและการบริหาร

ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ฝ่ายบูรณาการและประสานงาน มีหน้าที่ในการสนับสนุนการประสานงาน บูรณาการข้อมูลและแผนปฏิบัติการ แผนเผชิญเหตุ แผนปฏิบัติการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแบบบูรณาการระดับกระทรวง แผนงาน/โครงการและงบประมาณ ในการป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒. คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการสาธารณภัย โดยมี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานอนุกรรมการ อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เป็นรองประธานอนุกรรมการ ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารจากสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ เป็นอนุกรรมการ รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์การจัดการสาธารณภัย ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการสาธารณภัย จัดทำแนวทางการประชาสัมพันธ์ กำหนดรูปแบบการผลิตสื่อและวิธีดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความต่อเนื่องอย่างกว้างขวาง

สำหรับการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับจังหวัด เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์สาธารณภัยระดับรุนแรง กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ได้ประสานให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ส่วนหน้า โครงสร้างการปฏิบัติงานประกอบด้วย ๑) ส่วนอำนวยการ/สั่งการ ๒) ส่วนแผนปฏิบัติการ/วิเคราะห์/ประเมินสถานการณ์ ๓) ส่วนปฏิบัติการ ๔) ส่วนสนับสนุน ๕) ส่วนบริหารและการเงิน ๖) ส่วนประชาสัมพันธ์/ประสานงาน/รักษาความปลอดภัย โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ รับผิดชอบการบัญชาการเหตุการณ์ อำนวยการควบคุม ปฏิบัติงานและประสานการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พร้อมแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อรองรับการบัญชาการเหตุการณ์และเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ โดยให้ปฏิบัติงานเผชิญเหตุในทุกสถานการณ์อย่างต่อเนื่องจนกว่าสถานการณ์คลี่คลาย

ส่วนประชาสัมพันธ์ ภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการเหตการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ และศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ส่วนหน้า มีหน้าที่ ดังนี้

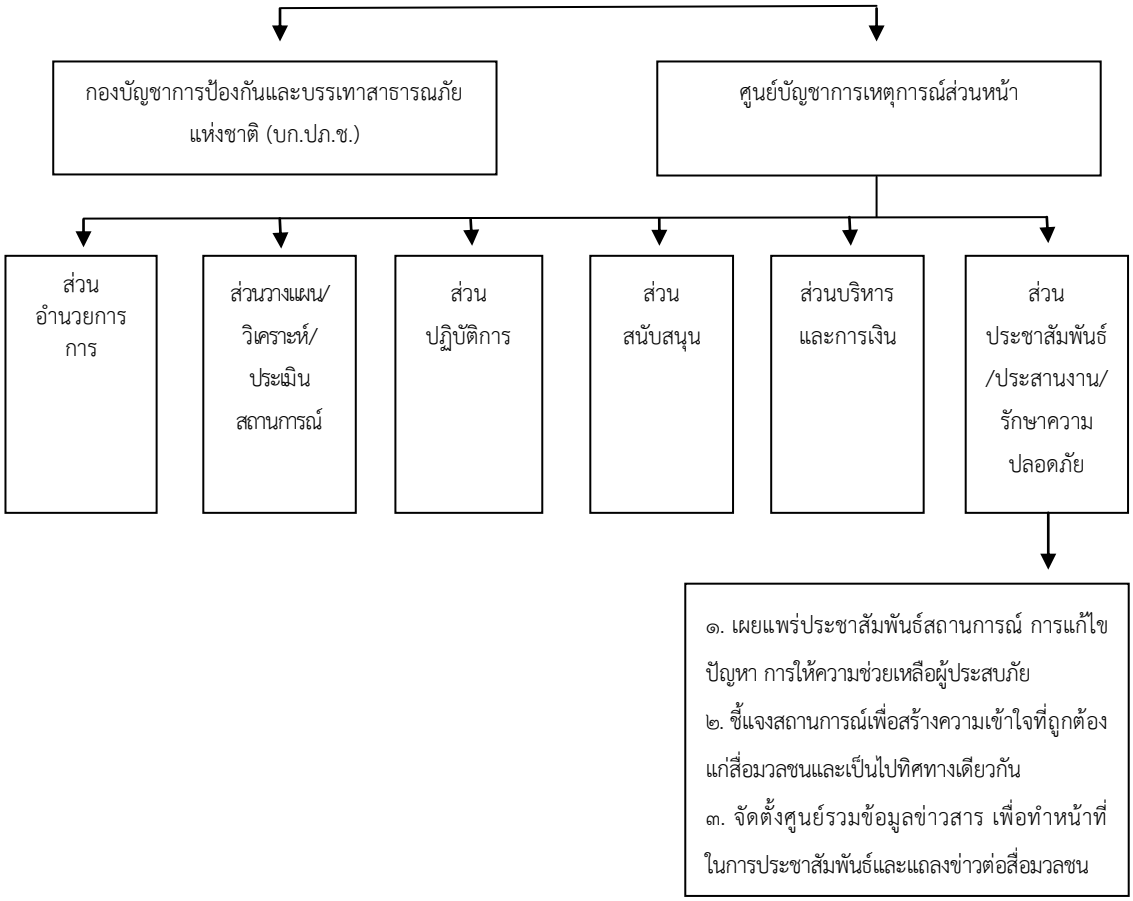
๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้น การแก้ไขปัญหาและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๒. ชี้แจงสถานการณ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สื่อมวลชนและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปทิศทางเดียวกัน

๓. จัดตั้งศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร เพื่อทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์และแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน

๑.๒ โครงสร้างการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

๑.๒.๑ กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ – มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง (ระดับ ๓ และระดับ ๔) ของจังหวัด



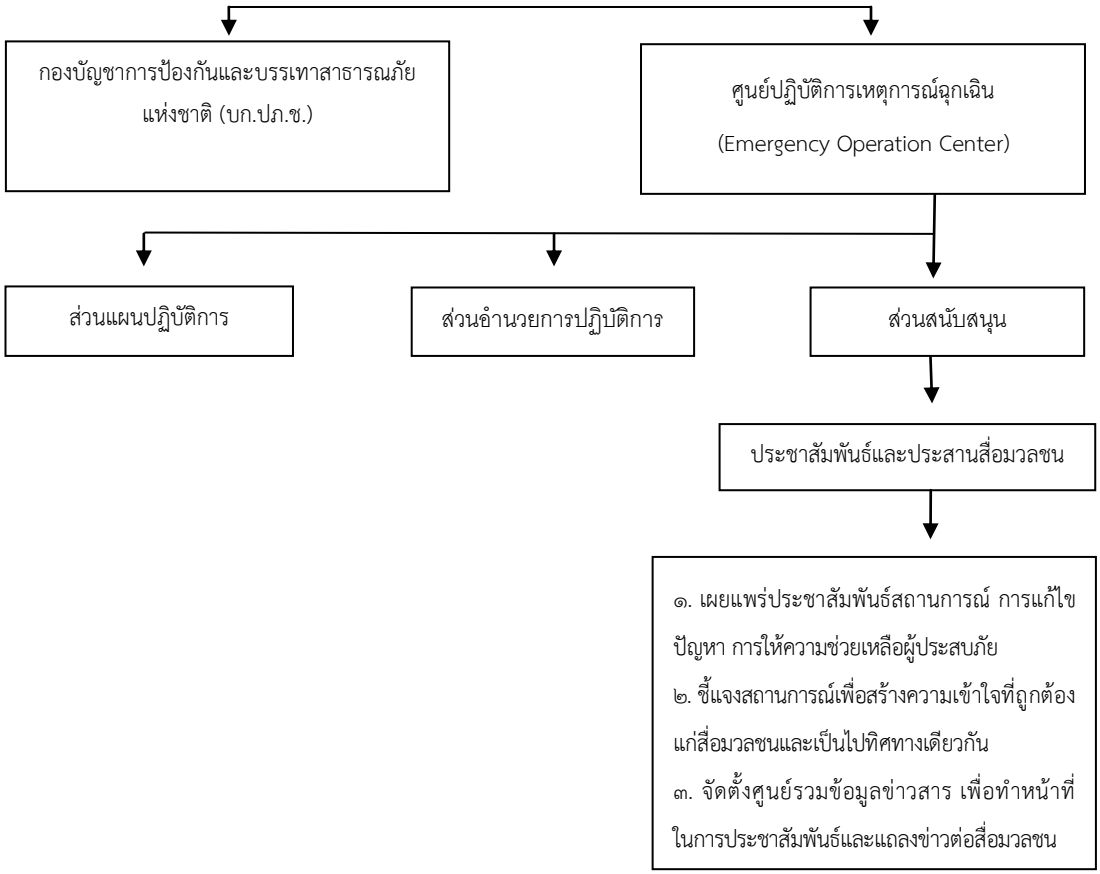
ในการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติกรณีเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ - มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง (ระดับ ๓ และระดับ ๔) ศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ณ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการทำงานเป็น ๓ ส่วน มีหน้าที่ ดังนี้

๑) ส่วนแผนปฏิบัติการ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตามประเมินสถานการณ์ กำกับ ติดตามประเมินผล บูรณาการแผนปฏิบัติการ ให้คำแนะนำ สนับสนุนข้อมูลวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๒) ส่วนอำนวยการปฏิบัติการ ทำหน้าที่สนับสนุนการสั่งการ ประสานการปฏิบัติด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยทหาร ฝ่ายพลเรือน ตำรวจ ดำเนินการด้านการแพทย์ฉุกเฉินและสาธารณสุข สื่อสารโทรคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน ปฏิบัติการค้นหาและกู้ภัย

๓) ส่วนสนับสนุน ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ ประสานต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานองค์กรการกุศล มูลนิธิและอาสาสมัคร ฟื้นฟูบูรณะสิ่งสาธารณประโยชน์ ช่วยเหลือเยียวยา/สงเคราะห์ผู้ประสบภัย ประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน งานด้านกฎหมาย งบประมาณ การเงิน บัญชีและรับบริจาค

๑.๒.๒ โครงสร้างการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติกรณีเกิดสาธารณภัย (ระดับ ๓ และระดับ ๔) ในส่วนกลาง

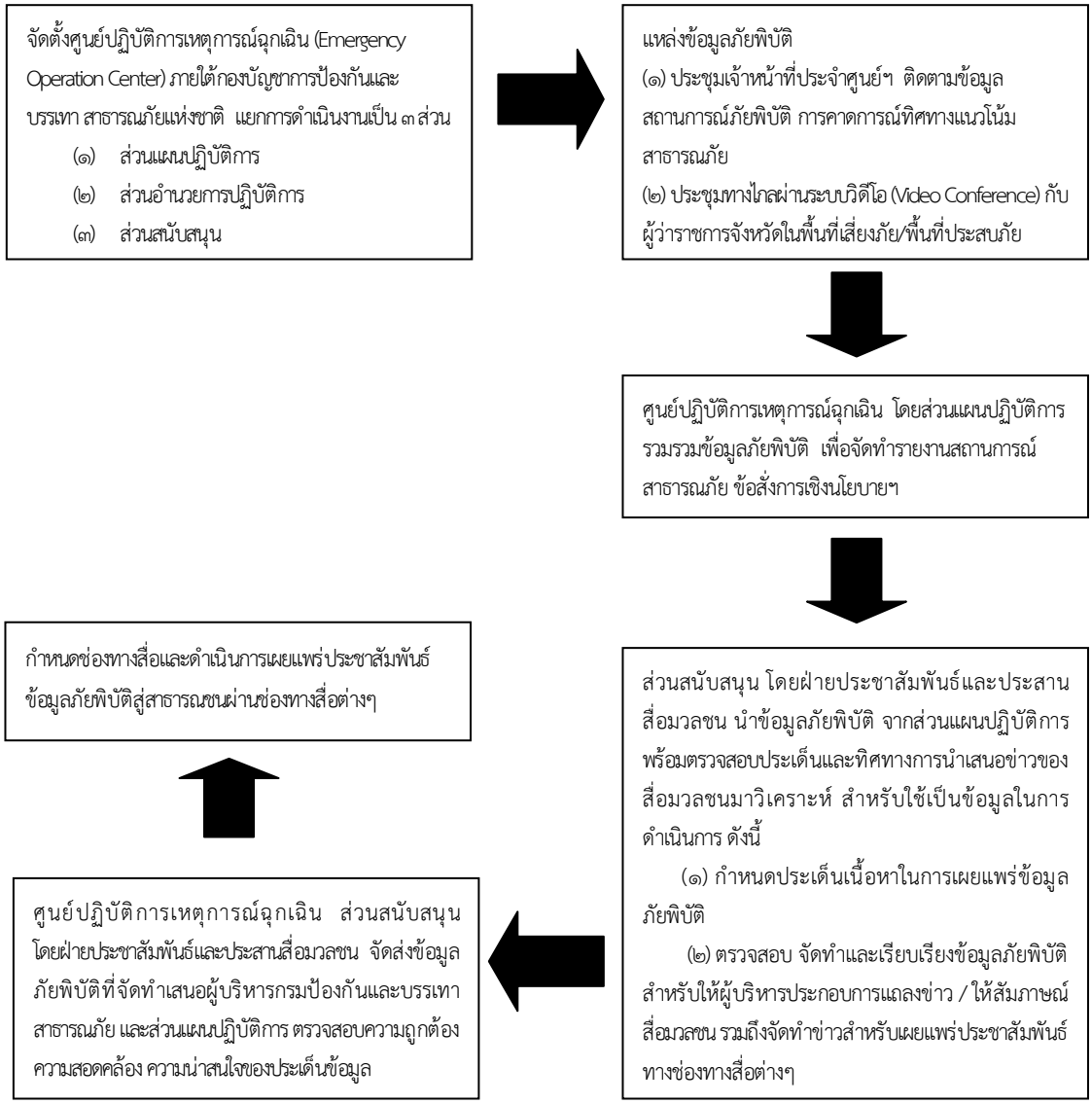


ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตภัยพิบัติความรุนแรงระดับ ๓ และระดับ ๔ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้จัดให้มีการประชุมศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Center) ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เป็นประจำทุกวัน โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานการประชุมฯ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณภัยและเจ้าหน้าที่ ปภ. และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปฏิบัติงานประจำส่วนต่างๆ เข้าร่วมประชุม เพื่อรายงานข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ การคาดการณ์ทิศทางและแนวโน้มสถานการณ์สาธารณภัย อีกทั้งได้มีการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ (Video Conference) กับจังหวัดที่ประสบภัย จังหวัดในพื้นที่เสี่ยงภัย และจังหวัดที่คาดว่าจะประสบภัยพิบัติ เพื่อติดตามสถานการณ์ภัยในพื้นที่อย่างใกล้ชิด รับทราบมาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของจังหวัด จากนั้นส่วนแผนปฏิบัติการจะได้นำข้อมูลภัยพิบัติ ข้อเสนอแนะมาตรการแนวทางการดำเนินงานที่หน่วยงานต่างๆ นำเสนอมาประมวล วิเคราะห์ กลั่นกรอง เพื่อจัดทำรายงานสถานการณ์สาธารณภัย ข้อสั่งการเชิงนโยบายให้หน่วยงานในพื้นที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้ส่วนสนับสนุน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ พิจารณากำหนดประเด็นในการเผยแพร่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยและห้วงระยะเวลาในการเกิดภัย พร้อมเรียบเรียงและจัดทำข้อมูลภัยพิบัติสำหรับให้ผู้บริหารใช้ประกอบการแถลงข่าวและให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนเกี่ยวกับสถานการณ์สาธารณภัยประจำวัน รวมถึงจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับแจกจ่ายแก่สื่อมวลชนที่มาร่วมรับฟังการแถลงข่าว และเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปฏิบัติงานประจำศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉินได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการควบคุมแหล่งข่าวและรับรู้ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติที่ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงจัดส่งข่าวประชาสัมพันธ์ดังกล่าวทางโทรสาร อีเมล (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์) ไปยังสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ทั้งสำนักข่าว โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ เพื่อให้สื่อมวลชนนำไปเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ข้อมูลภัยพิบัติที่ส่วนสนับสนุน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์จัดทำ จะนำเสนอผู้บริหารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และส่วนแผนปฏิบัติการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ความสอดคล้องกับสถานการณ์และห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ความน่าสนใจของประเด็นข้อมูล ก่อนจัดส่งข่าวประชาสัมพันธ์ดังกล่าวให้สื่อมวลชนนำไปเผยแพร่ทางช่องทางต่างๆ

นอกจากส่วนสนับสนุน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชนจะนำข้อมูลสถานการณ์ภัย มาตรการและข้อสั่งการเชิงนโยบายของส่วนแผนปฏิบัติการ มาใช้ในการเรียบเรียงและจัดทำข้อมูลภัยพิบัติสำหรับสื่อสารสู่สาธารณชนผ่านช่องทางสื่อแล้ว ยังได้ตรวจสอบข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์ เพื่อประเมินทิศทางการนำเสนอข่าว วิเคราะห์

ความต้องการรับรู้ข้อมูลความเสี่ยงภัยพิบัติของสาธารณชน พร้อมนำเสนอที่ประชุมศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน เกี่ยวกับประเด็นและทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน จะได้ร่วมกันกำหนดและจัดทำประเด็นข้อมูลและข่าวประชาสัมพันธ์ได้สอดคล้องกับสถานการณ์และความสนใจของสื่อมวลชน ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานจัดทำได้รับการเผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ

๑.๑.๓ ขั้นตอนการจัดการข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติกรณีเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติในระดับรุนแรง ดังนี้



จากขั้นตอนการจัดการข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติกรณีเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติในระดับรุนแรง แสดงให้เห็นว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะที่มาของข้อมูลข่าวสารและความน่าเชื่อถือของข้อมูลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สอดคล้องกับสถานการณ์ภัย โดยจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน

(Emergency Operation Center) ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบูรณาการข้อมูลและแผนปฏิบัติการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลสถานการณ์ภัย การประเมินและคาดการณ์สถานการณ์ภัยกับจังหวัดในพื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ประสบภัยอย่างใกล้ชิด รวมถึงมอบหมายให้ส่วนสนับสนุน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ กำหนด จัดทำ เรียบเรียงกลั่นกรองประเด็นเนื้อหาข่าวสารสำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับห้วงระยะเวลาในการเกิดภัยพิบัติ สอดคล้องกับสถานการณ์ภัย ช่องทางสื่อและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร ทั้งนี้ ก่อนที่จะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน ได้นำเสนอให้ผู้บริหารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและส่วนแผนปฏิบัติการ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความน่าสนใจของประเด็นข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชน

๒. ผลการศึกษาการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้มุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติที่ครอบคลุมทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑.๑ แผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ แต่ได้ยึดการดำเนินงานตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การป้องกันและลดผลกระทบ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน รวมถึงแผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละประเภทภัย เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ รวมถึงได้นำแผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการจัดการภัยพิบัติ และประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรด้านการบูรณาการบริหารจัดการสาธารณภัย มาปรับใช้ในการดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ตลอดจนนำข้อมูลจากการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ประเมิน คาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประเด็นในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติของสื่อมวลชน สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารสู่สาธารณชน ช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ได้มีการปรับศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เป็นศูนย์แถลงข่าวและประสานสื่อมวลชน โดยมีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบ กลั่นกรอง กำหนดแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติอย่างเป็นระบบ

๒.๑.๒ ประเด็นเนื้อหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

จากการวิจัย พบว่า การกำหนดประเด็นเนื้อหาเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตสู่สาธารณชน เป็นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์จากศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน ส่วนสนับสนุน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ กำหนด จัดทำ เรียบเรียงกลั่นกรองประเด็นเนื้อหาข่าวสารสำหรับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยประเด็นเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย ข้อมูล ๓ ส่วน ได้แก่

(๑) ข้อมูลเพื่อการแจ้งเตือนภัย (Warning) ประกอบด้วย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเสี่ยงภัย โดยระบุพื้นที่เสี่ยงภัย ขนาดและระดับความรุนแรง แนวโน้มสถานการณ์ภัย ช่วงระยะเวลาที่เกิดภัย สำหรับเป็นข้อมูลให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยใช้ประกอบการตัดสินใจและเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ

(๒) ข้อมูลที่เป็นข่าวสาร (Information) เป็นการให้ข้อมูลในเชิงข้อเท็จจริงของสถานการณ์ภัย ประกอบด้วย สถานการณ์ภัย แนวโน้มการเกิดภัย รายงานความเสียหายของภัยพิบัติต่อชีวิตและทรัพย์สิน พื้นที่ประสบภัย จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ มูลค่าความเสียหาย มาตรการการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน แนวทางการให้ความช่วยเหลือและมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย เพื่อให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้ประสบภัยมีความเชื่อมั่นในศักยภาพด้านการบริหารจัดการสาธารณภัยของภาครัฐและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน รวมถึงให้การสนับสนุนมาตรการและแนวทางแก้ไขปัญหาที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนกต่อสถานการณ์ภัยพิบัติ และป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การรวมกลุ่มกดดันการบริหารจัดการสาธารณภัยของภาครัฐ

(๓) ข้อมูลที่เป็นความรู้ (Knowledge) มุ่งเน้นการให้ความรู้ คำแนะนำในการเฝ้าระวัง การปฏิบัติตนเพื่อเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกันภัยพิบัติ การดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างถูกต้องและปลอดภัย และการป้องกันอันตรายจากภัยอื่นๆ ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย ส่งผลให้การดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติเป็นไปด้วยความปลอดภัย

ทั้งนี้ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้นำกลไกการสื่อสารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการประเด็นข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง สอดคล้องกับสถานการณ์และห้วงระยะเวลาการเกิดภัย พร้อมให้ความสำคัญกับอารมณ์

ความรู้สึก และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตภัย รวมถึงทิศทางและประเด็นในการนำเสนอข่าวสารด้านภัยพิบัติ โดยการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะมุ่งเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมประเด็นเนื้อหาใน ๓ ด้านหลัก ทั้งข้อมูลเพื่อการแจ้งเตือนภัย ข้อมูลที่เป็นข่าวสาร และข้อมูลที่เป็นความรู้

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่ ข้อมูลภัยพิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง สามารถคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัยได้อย่างถูกต้อง ระบุพื้นที่เสี่ยงภัยได้อย่างแม่นยำ รวมถึงคำแนะนำในการปฏิบัติตนเพื่อให้การดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติเป็นไปด้วยความปลอดภัย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เนื่องจากสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการประเด็นข้อมูลข่าวสาร (Issue Management) ซึ่งระยะแรกที่เกิดภัยพิบัติ โดยต้องสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ สภาพความเสี่ยงภัย ข้อมูลพื้นที่ประสบภัย การวิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย การเตรียมพร้อมรับมือ มาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัย จะช่วยลดความตื่นตระหนกและกระแสข่าวลือเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน

๒.๑.๓ สื่อและช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้วางแผนเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติที่หลากหลาย และสอดคล้องกับประเด็นเนื้อหา โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลเพื่อการแจ้งเตือนภัย และข้อมูลที่เป็นข่าวสารสถานการณ์ภัย โดยให้ความสำคัญกับการแถลงข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติ ควบคู่กับการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางช่องทางสื่อมวลชน ครอบคลุมทั้งสำนักข่าว โทรทัศน์ วิทยุและหนังสือพิมพ์ ภายใต้การทำงานของศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ โดยผู้บริหารหน่วยงานจะเป็นผู้แถลงข่าว ให้ข้อมูล สัมภาษณ์และตอบข้อซักถามสื่อมวลชน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่หน่วยงานเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อหลักในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ เนื่องจากภัยพิบัติมักเกิดขึ้นโดยฉับพลันในทันทีและสร้างความเสียหายในวงกว้าง จึงมีข้อจำกัดด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบกับสื่อมวลชนเป็นสื่อที่มีจุดเด่นในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างด้วยระยะเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น การใช้ช่องทางสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติจะทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัยที่เป็นปัจจุบันและทันท่วงทีอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการรายงานข้อมูลสถานการณ์ภัยการคาดการณ์ทิศทางแนวโน้มสถานการณ์ภัย มาตรการการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน

แก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย จึงสามารถสร้างการรับรู้ เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับดำเนินการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงวางแผนการใช้ช่องทางสื่อในรูปแบบไม่ใช้งบประมาณเป็นหลัก โดยใช้การขอความอนุเคราะห์และการประสานขอความร่วมมือสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข่าวสาร จึงไม่สามารถกำหนดได้ว่าข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติของหน่วยงานจะได้รับการเผยแพร่หรือไม่ในช่องทางใด รวมถึงประเด็นที่ได้รับการเผยแพร่จะครอบคลุมและครบถ้วนตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่ ซึ่งจากการติดตามการนำเสนอข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติ พบว่า สื่อมวลชนให้ความสนใจในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารข่าวสารด้านภัยพิบัติในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตภัย ประเด็นข่าวสารด้านภัยพิบัติที่หน่วยงานจัดทำจะได้รับการเผยแพร่ในทุกช่องทางสื่อ ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ โดยเป็นประเด็นหลักที่สื่อต่างๆ หยิบยกขึ้นมานำเสนอต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเด็นข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติที่สื่อมวลชนให้ความสนใจและเผยแพร่สู่สาธารณชน ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อาทิ รายงานสถานการณ์ภัย ข้อมูลพื้นที่ประสบภัย ความเสียหาย การแจ้งเตือนภัย ขณะที่ข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำในการป้องกันและการดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างถูกต้องและปลอดภัย มาตรการการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหาภัยพิบัติ แนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน ได้รับความสนใจและเผยแพร่ทางสื่อมวลชนในสัดส่วนที่น้อยลงตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงแรกที่เกิดวิกฤตภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อมวลชนเป็นหลัก จากนั้นจึงได้บูรณาการการใช้ช่องทางสื่อทุกช่องทางควบคู่ไปด้วย โดยให้ความสำคัญกับการรายงานสถานการณ์ภัย การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนและการดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างปลอดภัย เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติเข้าถึงประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัยอย่างทั่วถึง

อย่างไรก็ตาม นอกจากการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะใช้การแถลงข่าวและการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางสื่อมวลชนแล้ว ช่องทางการสื่อสารที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยและเสริมสร้างเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การผลิตสื่อสำหรับเผยแพร่ทางสื่อมวลชน และการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับเป็นสื่อเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ประเภทสื่อ	รูปแบบสื่อ	การเผยแพร่
โทรทัศน์	สกู๊ปข่าวสั้น/สารคดีเชิงข่าว ความยาว ๑ นาที และ ๓ นาที สปอตโทรทัศน์ ความยาว ๑ นาที และ ๓๐ วินาที	เผยแพร่ในช่วงรายการข่าว รายการวาไรตี้ ทางสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีที่ได้รับความนิยมไม่ต่ำกว่าลำดับ ๔
วิทยุ	สปอตวิทยุ ความยาว ๓๐ วินาที ดีเจสคริปต์ ความยาว ๑ นาที จิงเกิ้ลวิทยุ	เผยแพร่ทางสถานีวิทยุเพื่อข่าวสาร สถานีวิทยุเพื่อความบันเทิง และสถานีวิทยุเพื่อสังคม
หนังสือพิมพ์	บทความประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ในพื้นที่ขนาด ๑๒ คอลัมน์ x ๑๐ นิ้ว และ ๖ คอลัมน์ x ๑๐ นิ้ว และ ๑๒ คอลัมน์ x ๕ นิ้ว	เผยแพร่ทางหนังสือพิมพ์รายวัน เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ
สื่อสิ่งพิมพ์	โปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือเล่มเล็ก จุลสารลด-หยุด-ภัย	แจกจ่ายแก่ประชาชนในพื้นที่ประสบภัยและพื้นที่เสี่ยงภัยทั่วประเทศ
สื่ออื่นๆ	สื่อพรีเมี่ยม สติกเกอร์ วีซีดี	
สื่อบุคคล	อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) มิสเตอร์เตือนภัย ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเครือข่ายอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
สื่อใหม่	อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ สายด่วนนิรภัย ๑๗๘๔	

๒.๑.๔ กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

ในช่วงที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติมีกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติหลากหลายกลุ่ม และมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในประเด็นที่แตกต่างกัน ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ โดยแยกประเด็นในการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

(๑) กลุ่มเป้าหมายหลักในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ได้แก่ ประชาชนที่ประสบภัย ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย ถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติอย่างทั่วถึง เพราะเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญและประสบภัยพิบัติโดยตรง จึงได้รับผลกระทบ และความสูญเสียมากกว่ากลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยเฉพาะการรายงานสถานการณ์ภัย การคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย มาตรการและแนวทางการเตรียมพร้อมรับมือ แก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัย คำแนะนำการปฏิบัติตนในการดำเนินชีวิตช่วงเกิดภัยพิบัติ เพื่อจะได้รับทราบสถานการณ์ภัยพิบัติ

ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติ การเตรียมพร้อมรับมือและการปฏิบัติตน อย่างถูกต้องในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนก ความเข้าใจผิดที่คลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง และนำไปสู่การให้ความร่วมมือในการบริหารจัดการสาธารณภัยกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติกับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว นอกจากต้องใช้ช่องทางสื่อมวลชนเป็นสื่อหลักแล้ว การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ คู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ รวมถึงสื่อบุคคล อาทิ เครือข่ายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ เช่น อปพร. ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ก็ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัย และประชาชนที่ประสบภัยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติอย่างทั่วถึง

(๒) กลุ่มเป้าหมายรองในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ได้แก่

- **ประชาชนทั่วไป** แม้จะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายที่ประสบภัยพิบัติโดยตรง แต่ก็ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติในทางอ้อม จึงถือเป็นกลุ่มสำคัญที่ต้องรับทราบข้อมูลภัยพิบัติเช่นกัน เพื่อป้องกันการเผยแพร่กระจายข่าวลือที่ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในฐานะองค์กรกลางของภาครัฐในการบูรณาการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศ

- **เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง** ทั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นอีกกลุ่มที่จำเป็นต้องรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อเป็นแนวร่วมสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติต่างมีความต้องการรับรู้และรับทราบข้อมูลภัยพิบัติในประเด็นและระดับความละเอียดที่แตกต่างกัน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงต้องวางแผนกำหนดประเด็นเนื้อหาให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้สถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้วางแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติไว้อย่างเป็นระบบในระดับหนึ่ง โดยนำการบริหารวิกฤตการณ์ในเชิงการประชาสัมพันธ์มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารข้อมูล โดยเฉพาะการกำหนดประเด็นเนื้อหา แยกเป็น ๓ ส่วนหลัก ประกอบด้วย ข้อมูลการแจ้งเตือนภัย ข้อมูลที่เป็นข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นความรู้ โดยการจัดทำเนื้อหาข้อมูลภัยพิบัติสำหรับสื่อสารแก่กลุ่มเป้าหมายอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง สอดคล้องกับสถานการณ์และห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงทิศทาง

การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน สำหรับช่องทางการสื่อสารที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้เป็นสื่อหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติ ได้แก่ สื่อมวลชน โดยบูรณาการการใช้ช่องทางสื่ออื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัยพิบัติเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างอย่างทั่วถึง

สภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถสรุปประเด็นที่เป็นสภาพปัญหาในการดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ โดยแยกตามปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยแวดล้อมภายนอก ดังนี้

๑. สภาพปัญหาที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในองค์กร

๑.๑ หน่วยงานไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ทำให้ต้องนำแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ มาเป็นกรอบในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ รวมถึงปรับใช้แผนประชาสัมพันธ์ แนวทางและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะปกติมาดำเนินการขับเคลื่อนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ขาดแผนการปฏิบัติงาน และงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน

๑.๒ โครงสร้างองค์กรในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานไม่ชัดเจน โดยภารกิจด้านการประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน จัดอยู่ในส่วนสนับสนุนภายใต้การทำงานของศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ทำให้การทำงานขาดความคล่องตัว อีกทั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ให้มีหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรอง จัดทำประเด็นข้อมูลสำหรับเผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ เป็นเพียงการมอบหมายให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ควบคู่กับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะปกติไปด้วย

๑.๓ หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตโดยตรง การปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต จึงเป็นการปรับแนวทางและกลยุทธ์การดำเนินงานงานในภาวะปกติมาเป็นกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งอาจใช้ไม่ได้กับการดำเนินงานในภาวะวิกฤต ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

๑.๔ หน่วยงานไม่มีผู้ทำหน้าที่เป็นโฆษกให้ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน ในการแถลงข่าว ให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม และให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชนไม่มีการแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่เป็นโฆษก โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้ได้รับมอบหมายเท่านั้น แม้ผู้บริหารหน่วยงานจะเป็นผู้ที่มีอำนาจในการสั่งการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ และรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งภาพรวมสถานการณ์ภัย แนวทางการเตรียมพร้อมรับมือ การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย แต่ในบางสถานการณ์ ผู้บริหารหน่วยงานอาจไม่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะให้ข้อมูล ทำให้มีข้อจำกัดในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะกรณีเกิดภัยพิบัติที่มีความซับซ้อน และจำเป็นต้องนำเสนอหรือให้ข้อมูลในเชิงลึก รวมถึงต้องใช้หลักวิชาการในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ อาจทำให้ข้อมูลภัยพิบัติที่สื่อสารออกไปขาดความน่าเชื่อถือ

๑.๕ หน่วยงานขาดองค์ความรู้และแหล่งข้อมูลด้านภัยพิบัติ เนื่องจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่มีผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย ต้องบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงส่งผลต่อการให้ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติในลักษณะที่ต้องมีการคาดการณ์ทิศทางและแนวโน้มสถานการณ์ภัย อีกทั้งหน่วยงานยังไม่มีแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการสื่อสารกับประชาชน โดยข้อมูลส่วนใหญ่ของหน่วยงานเป็นการรวบรวมรายงานสถานการณ์ภัย สภาพความเสียหาย การสื่อสารประเด็นข้อมูลของหน่วยงานจะเน้นเฉพาะข้อมูลเชิงข่าวสาร (Information) เป็นหลักมากกว่าประเด็นข้อมูลด้านอื่นๆ

๑.๖ หน่วยงานไม่มีงบประมาณในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ ทำให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติต้องใช้การดำเนินงานในรูปแบบการขอความอนุเคราะห์และการประสานความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติ จึงไม่สามารถกำหนดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน และควบคุมประเด็นและทิศทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ ให้เป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนดได้

๒. สภาพปัญหาที่มีสาเหตุปัจจัยแวดล้อมภายนอก

๒.๑ สถานะความวิกฤตของภัยพิบัติไม่ได้อยู่ที่เหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นเท่านั้น เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตจะยุ่งยากและสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น เพราะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติเป็นประเด็นที่มีความละเอียดอ่อน เปราะบาง และมีผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึก และสภาพจิตใจของประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัยค่อนข้างมาก อีกทั้งการดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติมีสื่อมวลชนเข้ามาเกี่ยวกับในการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติสู่ประชาชน

๒.๒ การรับรู้และความคิดเห็นของประชาชนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้สถานการณ์ภัยพิบัติวิกฤตมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ประสบภัย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากประชาชนอาจไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง จึงไม่เข้าใจแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยและมาตรการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน อีกทั้งอาจได้รับข่าวลือที่ส่งกระทบเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ซึ่งบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง ก่อให้เกิดความสับสนและความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และในบางกรณีอาจทำให้ผู้ประสบภัยเกิดความตื่นตระหนก จนส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยของภาครัฐ และส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ

๒.๓ ทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติมากขึ้น อีกทั้งสื่อมวลชนมีจุดเด่นในการทำงานที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้วยความรวดเร็ว ขณะที่การจัดทำและนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าการเผยแพร่ข่าวของสื่อมวลชน จึงส่งผลต่อการควบคุมแหล่งข่าว ประเด็นและทิศทางในการนำเสนอข่าว

๒.๔ ในยุคการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ กระแสข่าวและการไหลเวียนข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประกอบกับข้อมูลภัยพิบัติเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว เปราะบาง และกระทบต่ออารมณ์ สภาพจิตใจและความรู้สึกของผู้ประสบภัยและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะหากเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อเท็จจริง จะยิ่งกระทบต่อภาพลักษณ์และการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน ส่งผลให้สถานการณ์ภัยพิบัติวิกฤตมากขึ้น จนยากต่อการควบคุมสถานการณ์

จากผลการวิจัย กล่าวได้ว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัจจัยภายในจากรูปแบบและโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งแม้จะมีส่วนงาน ที่ทำหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน ภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ แต่โครงสร้างการทำงานยังไม่ชัดเจน อีกทั้งหน่วยงานยังไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต และงบประมาณดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต รวมถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอกซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ล้วนเป็นปัจจัยเสริมที่ทำให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานมีข้อจำกัดในการดำเนินงาน ส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขาดประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และการควบคุมทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน

สรุป

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ และแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สรุปได้ ดังนี้

๑. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งเป็น ๒ ระดับ

๑.๑ กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดเล็ก - กลาง (ความรุนแรงระดับ ๑ และระดับ ๒) มอบหมายให้ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย ประสานข้อมูลด้านภัยพิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมอุตุนิยมวิทยา กรมชลประทาน กรมทรัพยากรธรณี ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ เพื่อประเมิน ตรวจสอบ กลั่นกรองข้อมูล ในการจัดทำประกาศเตือนภัย และรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ภัย จัดทำรายงานเหตุด่วนสาธารณภัย พร้อมส่งข้อมูลให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ วางแผนกำหนดประเด็น จัดทำเรียบเรียงเนื้อหาในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย และนำไปเผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ - มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง (ความรุนแรงระดับ ๓ และระดับ ๔) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉินภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เพื่อเป็นศูนย์กลางบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลภัยพิบัติ รวมถึงอำนวยการสั่งการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจังหวัดที่ประสบภัย ซึ่งได้กำหนดให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน เป็นส่วนงานหนึ่งในส่วนสนับสนุน เพื่อทำหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ การแก้ไขปัญหา การช่วยเหลือผู้ประสบภัย รวมถึงชี้แจงสถานการณ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สื่อมวลชนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ จะมีการประเมินทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนและความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เพื่อกำหนดและจัดทำประเด็นในการสื่อสารข้อมูลได้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ ได้ปรับศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เป็นศูนย์แถลงข่าวสื่อมวลชน โดยผู้บริหารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ร่วมกับผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แถลงข่าวให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามสื่อมวลชน

๒. แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑ แผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ แต่เป็นการปรับแผนและแนวทางการสื่อสาร

ประชาสัมพันธ์ในภาวะปกติของหน่วยงานมาปรับใช้ รวมถึงได้บูรณาการแผนงานตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ – ๒๕๕๗ และแผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละประเภทภัยมาเป็นกรอบแนวทางในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ทำให้ไม่มีงบประมาณ และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

๒.๒ ประเด็นเนื้อหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ โดยนำการบริหารจัดการประเด็นข้อมูลข่าวสาร (Issue Management) มาใช้ในการกำหนดประเด็นข้อมูลข่าวสาร ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์และห้วงระยะเวลาการเกิดภัย บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง โดยแบ่งเนื้อหาในการสื่อสารเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการแจ้งเตือนภัย (Warning) ข้อมูลที่เป็นข่าวสาร (Information) และข้อมูลที่เป็นความรู้ (Knowledge) ทั้งนี้ ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติได้มุ่งเน้นการนำเสนอรายงานข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติเป็นหลัก

๒.๓ ช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ได้วางแผนเลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย ให้ความสำคัญกับการจัดแถลงข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติ การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางช่องทางสื่อมวลชน ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ ควบคู่กับการผลิตสื่อเผยแพร่ทางสื่อมวลชนและการผลิตสื่อสิ่งพิพม์สำหรับเป็นสื่อเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย

๒.๔ กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย ผู้ประสบภัย ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงจากภัยพิบัติ ส่วนกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเหตุภัยพิบัติในทางอ้อม เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

๓. สภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แยกเป็น

๓.๑ ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย การไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ โครงสร้างองค์กรในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานไม่ชัดเจน ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต ไม่มีผู้ทำหน้าที่เป็นโฆษกให้ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน ไม่มีฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านภัยพิบัติ รวมถึงไม่มีงบประมาณในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

๓.๒ ปัจจัยแวดล้อมภายนอก การนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติของสื่อมวลชน การรับรู้ข้อคิดเห็นอารมณ์และความรู้สึกของประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัย ทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนที่ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติมากขึ้น จึงส่งผลต่อการควบคุมแหล่งข่าว ประเด็นและทิศทางในการนำเสนอข่าว รวมถึงการแพร่กระจายข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

บทที่ ๔
การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ และแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตสู่สาธารณชน รวมถึงสภาพปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการดำเนินงานทั้งปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งผู้วิจัยสามารถรวบรวมเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นระบบ มีเอกภาพ และประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการตรวจสอบ วิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบข้อเสนอแนะสำหรับนำไปพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

การพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑.การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลภัยพิบัติเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต

สถานการณ์ภัยพิบัติบางประเภทมีความรุนแรง ซับซ้อน และยากต่อการคาดการณ์ ดังนั้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จึงต้องจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลภัยพิบัติทุกประเภทภัย ทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ และภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อเป็นคลังข้อมูลและฐานความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ ซึ่งต้องมีความชัดเจนและเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติแก่ประชาชน ทั้งนี้ ฐานข้อมูลภัยพิบัติดังกล่าวต้องนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนใช้ประกอบการตัดสินใจในการเตรียมพร้อมรับมือและจัดการภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. การประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดเตรียมข้อมูลภัยพิบัติสำหรับสื่อสารสู่สาธารณชน

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องคาดการณ์ประเด็นปัญหาต่างๆ จากเหตุการณ์ภัยพิบัติที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อตรวจสอบวิกฤตการณ์หรือประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทำการประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของสถานการณ์ ควบคู่กับการคาดคะเนอารมณ์และความรู้สึกในเชิงลบของประชาชน เพื่อจะได้จัดเตรียมข้อมูลภัยพิบัติ และกำหนดประเด็นข้อมูลภัยพิบัติที่จะสื่อสารสู่สาธารณชนให้ครอบคลุมทุกประเด็น และสามารถรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างที่เกิดจากความไม่รู้และการไม่มีข้อมูลภัยพิบัติในการสื่อสารสู่สาธารณชนในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต เพราะอาจส่งผลให้การบริหารวิกฤตการณ์ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติวิกฤตมากขึ้น

๓. การตรวจสอบประเด็นข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่สู่สาธารณชนในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ

ในช่วงที่เกิดภาวะวิฤตจากภัยพิบัติ สื่อมวลชนทุกแขนงจะให้ความสนใจและนำเสนอข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องตรวจสอบข้อมูลภัยพิบัติจากพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้ได้ข้อมูลภัยพิบัติที่ถูกต้องบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงแล้ว ยังต้องติดตามการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติทางสื่อมวลชนทุกแขนง และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับผิดชอบภารกิจดังกล่าว ภายใต้การทำงานในรูปแบบกองบรรณาธิการข่าว ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร จะได้รับทราบทิศทางการนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติของสื่อมวลชน ความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการรับรู้ข้อมูลภัยพิบัติของสาธารณชน เพื่อให้หน่วยงานสามารถจัดเตรียมประเด็นข้อมูลภัยพิบัติในการเผยแพร่และใช้ประกอบการแถลงข่าวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ความสนใจของสื่อมวลชนและสาธารณชน ที่สำคัญ หากมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติที่ผิดพลาดและคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง รวมถึงการเผยแพร่ข่าวลือที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์เชิงลบของหน่วยงาน จะทำให้สามารถควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติเป็นระบบ น่าเชื่อถือ บนพื้นฐานของหลักวิชาการ ต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการด้านภัยพิบัติ ทำหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองประเด็นเนื้อหา ให้มีความถูกต้อง รวมถึงร่วมกำหนดประเด็นในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์

๔. ด้านการจัดการข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้เป็นเอกภาพ

ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต สถานะความวิกฤตไม่เพียงแต่อยู่ที่เหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นเท่านั้น หากแต่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสถานการณ์ภัยพิบัติ โดยเฉพาะผู้ประสบภัยนับเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานต้องคำนึงถึงเช่นกัน ดังนั้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จึงต้องใช้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารวิกฤตการณ์ เพื่อชี้แจงให้ประชาชน สื่อมวลชน ผู้ประสบภัยและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้สถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน อีกทั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องกำหนดแนวทางในการจัดการข้อมูลภัยพิบัติให้เป็นเอกภาพ โดยจัดให้มีโฆษกประจำหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าว ให้สัมภาษณ์และตอบข้อซักถามของสื่อมวลชนเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน พร้อมจัดทำประเด็นข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประกอบการสัมภาษณ์และตอบข้อซักถามของสื่อมวลชน ซึ่งต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกันกับที่ใช้ในการแถลงข่าวและจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่แก่สื่อมวลชน รวมถึงห้ามมิให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่ได้รับมอบหมายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชนมีความถูกต้องและเป็นเอกภาพ

การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑. การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC)

ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) เป็นโครงสร้างส่วนหนึ่งภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปฏิบัติรองรับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต รวมถึงเป็นศูนย์กลางการสื่อสารประชาสัมพันธ์สำหรับการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติเข้าถึงและสามารถตอบสนองความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมแบ่งมอบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ประกอบด้วยฝ่ายข้อมูลข่าวสารและวิชาการ ฝ่ายประสานงานสื่อมวลชน และฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญใน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ทั้งที่เป็นข้อมูลตามสถานการณ์จริง และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อจะได้จัดทำประเด็นในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติได้อย่างถูกต้องบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

๒) ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ทิศทางการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนแต่ละแขนง และประเมินความต้องการรับรู้ข้อมูลภัยพิบัติของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

๓) จัดทำข้อมูลและเผยแพร่ข่าวสารภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ซึ่งต้องสอดคล้องกับทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลภัยพิบัติของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

๒. การจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ควรจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต เพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการปฏิบัติการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่เป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ภายใต้ข้อจำกัดในการทำงานช่วงที่เกิดภาวะภัยพิบัติ สามารถรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น โดยแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตต้องมีความชัดเจน มีการจัดทำแผนการดำเนินงานรองรับทั้งแผนงบประมาณ และแผนปฏิบัติการที่ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ รวมถึงแผนมอบหมายบุคลากรรับผิดชอบการดำเนินงาน ซึ่งแผนฯ ดังกล่าวต้องประกอบด้วยข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งในช่วงก่อนเกิด ขณะเกิด และภายหลังภัยพิบัติสิ้นสุด ดังนี้

๑) รายชื่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบภารกิจในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

๒) กลยุทธ์การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ซึ่งต้องเป็นกลยุทธ์การสื่อสารในเชิงรุก ควบคู่กับการสื่อสารในเชิงป้องกัน

๓) แนวทางการปฏิบัติด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

๔) ช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ทั้งสื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล รวมถึงสื่ออื่นๆ

๕) ประเด็นข้อมูลในการสื่อสารที่เหมาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม และสอดคล้องกับห้วงระยะเวลาในการเกิดภัย

๖) รายการเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

๗) รายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารทุกระดับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบภารกิจในการจัดการภาวะฉุกเฉิน

๘) รายชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ และช่องทางการติดต่อสื่อมวลชนทุกแขนง ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สำหรับใช้ในการติดต่อและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

แผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ต้องมีรูปแบบการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive Public Relations) ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ในเชิงป้องกันก่อนเกิดภาวะวิกฤต โดยดำเนินการผ่านช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ แผนดังกล่าวต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับใช้กับทุกประเภทภัยพิบัติ ทั้งภัยธรรมชาติ และภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ รวมถึงสามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารได้ในทุกระดับความรุนแรงของสถานการณ์ภัยพิบัติ โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างด้วยความรวดเร็ว และสามารถควบคุมการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องปรับแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ภัย

๓. การกำหนดประเด็นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

การกำหนดประเด็นข้อมูลภัยพิบัติสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารจัดการสาธารณภัยในภาวะวิกฤต เนื่องจากในช่วงที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่สู่สาธารณชนมีความหลากหลาย โดยเฉพาะข้อมูลภัยพิบัติเป็นประเด็นที่มีความเปราะบาง ลึกซึ้งและละเอียดอ่อน รวมถึงส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและอารมณ์ของผู้ประสบภัยได้ง่าย อาจสร้างความสับสนแก่สาธารณชนได้ ดังนั้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จึงต้องกำหนดประเด็นข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย แยกได้ ดังนี้

๑) ก่อนเกิดภัย มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพความเสี่ยงจากภัยพิบัติ แนวโน้มสถานการณ์และความรุนแรงของสถานการณ์ภัย พื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ประสบภัยพิบัติ

๑.๒ ข้อมูลคำแนะนำในการป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ รวมถึงวิธีปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากสถานการณ์ภัยพิบัติ

๑.๓ ข้อมูลแนวทางการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน และแก้ไขสถานการณ์ภัยพิบัติ มาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน

๑.๔ ข้อมูลการแจ้งเตือนภัย ซึ่งระบุสภาพความเสี่ยงภัย พื้นที่เสี่ยงภัย ช่วงเวลาในการเกิดภัยที่ชัดเจน พร้อมแนวทางการปฏิบัติตนเพื่อเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ และดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยได้อย่างปลอดภัย

๒) ขณะเกิดภัย มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในประเด็นสำคัญ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลการรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติในเชิงข้อเท็จจริง ซึ่งระบุสภาพความเสียหาย พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ จำนวนครัวเรือนและประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์ภัยพิบัติ

๒.๒ ข้อมูลการวิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย พื้นที่เสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติในระยะต่อไป เพื่อเป็นข้อมูลให้ประชาชนในพื้นที่ประสบภัยประกอบการตัดสินใจเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ

๒.๓ ข้อมูลแผนการเผชิญเหตุและรับมือภัยพิบัติ มาตรการและแนวทางแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

๒.๔ ข้อมูลในเชิงการให้ความรู้ที่เป็นคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชีวิตอย่างปลอดภัยในช่วงเกิดภัยพิบัติ

๓) หลังเกิดภัย (ภัยพิบัติสิ้นสุด) มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในประเด็นสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ข้อมูลแผนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และมาตรการเยียวยาแก่ประชาชนในพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงสิทธิการได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐ ซึ่งจะช่วยป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓.๒ ข้อมูลแผนงานการฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัยทั้งในระยะเร่งด่วน ระยะสั้น และระยะยาว เพื่อวางแผนป้องกันมิให้เกิดภัยพิบัติขึ้นซ้ำอีกครั้ง

ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตจากสถานการณ์ภัยพิบัติ ข้อมูลภัยพิบัติที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) สื่อสารไปสู่สาธารณชน ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) เป็นข้อมูลที่เจาะลึกมากกว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในภาวะปกติทั่วไป โดยต้องระบุถึงพื้นที่เสี่ยงภัย ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัย มาตรการแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เพื่อเป็นข้อมูลให้ประชาชนใช้ประกอบการตัดสินใจเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันท่วงที

๒) เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนหรือคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกันมิให้ประชาชนแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น ไม่เชื่อถือข้อมูลข่าวสาร และปฏิเสธที่จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

๓) เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้การตีความหรือต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง ที่สำคัญ ควรเป็นข้อมูลในลักษณะที่เสนอทางเลือกพร้อมเหตุผลประกอบ ให้ประชาชนใช้ประกอบการตัดสินใจ

ทั้งนี้ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลในลักษณะที่เป็นการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ (Public Education) เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการจัดการภัยพิบัติที่ถูกต้อง มีพฤติกรรมการในการดูแลและป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากภัยพิบัติ รวมถึงสามารถดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติได้อย่างปลอดภัย ควบคู่กับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (Public Information) เพื่อให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์ภัยพิบัติ ทั้งสภาพความเสียหาย แนวโน้มสถานการณ์ภัยพิบัติบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง จะได้เฝ้าระวังและเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติได้อย่างถูกต้อง

๔. การกำหนดกลยุทธ์และเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติไปสู่สาธารณชน โดยเลือกใช้ช่องทางสื่อที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติในเชิงข้อเท็จจริงแก่ประชาชน พร้อมให้ความสำคัญกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติเป็นลำดับแรก ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติผ่านกลไกการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และต้องเพิ่มเติมการให้ข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าช่วงเวลาปกติ โดยใช้ความถี่ให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอที่จะสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องเลือกใช้ช่องทางสื่อที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุม ทั่วถึง และสอดคล้องกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมาย โดยบูรณาการการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อมวลชนทั้งรูปแบบที่ใช้งบประมาณ และไม่ใช้งบประมาณ เพื่อจะได้สามารถกำหนดรูปแบบการสื่อสาร ช่วงวัน เวลา และประเด็นข้อมูลในการเผยแพร่ได้อย่างเหมาะสม โดยสอดแทรกการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบรายการปกติของสถานีโทรทัศน์ อาทิ รายการข่าว รายการสาระน่ารู้ รายการประเภทวาไรตี้ รวมถึงการเผยแพร่ผ่านคอลัมน์ประจำต่างๆ ของหนังสือพิมพ์ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ การเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติของหน่วยงาน รวมถึงสร้างตระหนักถึงสภาพความเสี่ยงภัยพิบัติ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายซึมซับข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงาน โดยไม่รู้สึกว่าเป็นการรับรู้ในลักษณะการยัดเยียดเนื้อหา ควบคู่กับการสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อสนับสนุนในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ รวมถึงการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผ่านสื่อบุคคล ซึ่งเป็นผู้นำทางความคิด ผู้นำชุมชนที่ชาวบ้านให้การเชื่อถือและไว้วางใจ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้องแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนกที่ทำให้สถานการณ์ภัยพิบัติวิกฤตมากขึ้นจากความเข้าใจผิดของประชาชน

๕. การกำหนดให้มีโฆษกหรือบุคคลทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องกำหนดให้มีบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวทางและมาตรการในการแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย รวมถึงแนวทางการฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้สื่อมวลชนและประชาชนกลุ่มเป้าหมายรับทราบข้อมูลข่าวสารบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่เป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยและแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน โดยกำหนดบุคคลให้ทำหน้าที่เป็นโฆษกในการแถลงข่าวหรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน ดังนี้

๑) **กรณีเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติทั่วไป** ควรมอบหมายให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์ในระดับต่างๆ หรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการเหตุการณ์ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ แถลงข่าว ตอบข้อซักถามแก่สื่อมวลชน เนื่องจากผู้บัญชาการเหตุการณ์เป็นผู้ที่มีอำนาจในการสั่งการ ควบคุม แก้ไขสถานการณ์ภัยพิบัติ และรับทราบข้อมูลภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องในทุกด้านเป็นอย่างดี จึงสามารถให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งสถานการณ์ภัยพิบัติในภาพรวม และเจาะลึกเฉพาะด้านแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัย การปฏิบัติการช่วยเหลือและการฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัย

๒) **กรณีสถานการณ์ภัยพิบัติรุนแรงหรือภัยพิบัติที่มีความซับซ้อน** จำเป็นต้องนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติในเชิงวิชาการ ข้อมูลภัยพิบัติแบบเจาะลึก การวิเคราะห์ ประเมินและคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย พื้นที่ประสบภัย รวมถึงข้อมูลภัยพิบัติเฉพาะด้าน ควรประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชนมีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถให้ข้อมูลภัยพิบัติในเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและกระบวนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แยกได้ ดังนี้

๑. การพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

๑.๑ การจัดทำฐานข้อมูลภัยพิบัติเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต ต้องปรับปรุงให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ มีความชัดเจนและมีข้อมูลมากเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนได้ง่าย

๑.๒ การประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดเตรียมข้อมูลภัยพิบัติสำหรับสื่อสารสู่สาธารณชน โดยกำหนดประเด็นข้อมูลภัยพิบัติที่จะสื่อสารสู่สาธารณชนให้ครอบคลุมทุกประเด็น สามารถรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติได้ทุกประเภทภัยและทุกระดับความรุนแรงอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ การตรวจสอบประเด็นข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่สู่สาธารณชนในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ เพื่อจะได้รับทราบทิศทางการนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติทางสื่อมวลชน ความคิดเห็น อารมณ์ความรู้สึก และความต้องการรับรู้ข้อมูลภัยพิบัติของสาธารณชน ทำให้หน่วยงานสามารถจัดเตรียมประเด็นข้อมูลภัยพิบัติได้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ความสนใจของสื่อมวลชนและสาธารณชน

๑.๔ การจัดการข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้เป็นเอกภาพ โดยจัดให้มีผู้ทำหน้าที่ เป็นโฆษกให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน จัดทำประเด็นข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประกอบการสัมภาษณ์และตอบข้อซักถามสื่อมวลชน รวมถึงห้ามมิให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ได้รับมอบหมายให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน

๒. การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปฏิบัติรองรับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต รวมถึงเป็นศูนย์กลางการสื่อสารประชาสัมพันธ์สำหรับการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติเข้าถึงและสามารถตอบสนองความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ การจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต สำหรับเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติการด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตที่เป็นเอกภาพ สามารถรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น มีการจัดทำแผนการดำเนินงานรองรับทั้งแผนงบประมาณ และแผนปฏิบัติการที่ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ รวมถึงแผนมอบหมายบุคลากรรับผิดชอบที่ชัดเจนในทุกระดับและทุกภารกิจ

๒.๓ การกำหนดประเด็นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ทั้งในช่วงก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลังภัยพิบัติสิ้นสุด ซึ่งต้องเป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีความถูกต้อง เจาะลึก ครบถ้วนทุกประเด็น เข้าใจได้ง่าย รวมถึงครอบคลุมทั้งการสื่อสารในรูปแบบ Public Education และการสื่อสารในรูปแบบ Public Information

๒.๔ การกำหนดกลยุทธ์และเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ มุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งสื่อมวลชน (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร) ในรูปแบบใช้งบประมาณและการขอความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ควบคู่กับการใช้สื่อสนับสนุน และสื่อบุคคล เพื่อให้ข้อมูลภัยพิบัติเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕ การกำหนดให้มีโฆษก หรือผู้ทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

แยกเป็น ๒ สถานการณ์ ดังนี้ กรณีเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติทั่วไป มอบหมายให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์หรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการเหตุการณ์ทำหน้าที่เป็นโฆษกให้ข้อมูลภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน กรณีสถานการณ์ภัยพิบัติรุนแรงหรือภัยพิบัติที่มีความซับซ้อน ควรประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมให้ข้อมูลภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน

บทที่ ๕
สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มุ่งศึกษาข้อมูลใน ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒. แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤต เป็นกรอบในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย เพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นระบบ มีเอกภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร ดังนี้

๑. รูปแบบการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม ในกรณีการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรต่อกลุ่ม กล่าวคือ เป็นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ทั้งผู้ประสบภัย ประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางและกลไกการสื่อสารที่หลากหลายในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงานเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างอย่างรวดเร็ว

๒. วัตถุประสงค์การสื่อสาร

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) มีวัตถุประสงค์หลักในการสื่อสารที่นอกจากจะมุ่งให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ รับทราบมาตรการและแนวทางการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน แก้ไข ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

และฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารจัดการสาธารณภัยแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ

๓. แหล่งสาร/ผู้ส่งสารที่ทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลภัยพิบัติไปยังผู้รับสาร

ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือแก่สาร ด้วยคุณลักษณะของผู้ส่งสารเอง (อภิสสรา เกิดชูชื่น, ๒๕๔๕ : ๔๕) ซึ่งความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมาจากปัจจัยหลัก ๒ ประการ ได้แก่ ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ และความน่าไว้วางใจ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท , ๒๕๔๙ : ๑๒๐)

ผู้ส่งสารในกรณีการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่บูรณาการทุกภาคส่วนขับเคลื่อนการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศ โดยยึดพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ เป็นกฎหมายหลักในการดำเนินงาน ซึ่งมาตรา ๑๑ ได้กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ ดังนั้น หากวิเคราะห์ตามกรอบความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร จึงย่อมเป็นที่น่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นองค์กรที่มีภารกิจในการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศโดยตรง หากพิจารณาจากองค์ประกอบดังกล่าว จึงเป็นข้อสนับสนุนที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ส่งสารเป็นอย่างดี

๔. ประเด็น/เนื้อหาสาร/ข้อมูลภัยพิบัติที่หน่วยงานสื่อสารไปยังผู้รับสาร

เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะนำเสนอหรือสื่อความหมายไปยังผู้รับสาร โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมาย และมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง สำหรับประเด็น/เนื้อหาสารที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต ได้แก่ ข้อมูลภัยพิบัติ ประกอบด้วย สถานการณ์และแนวโน้มภัยพิบัติ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ รวมถึงมาตรการรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหาภัยพิบัติของหน่วยงาน

จากการตรวจสอบเนื้อหาสารที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ พบว่า ในช่วงแรกที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ เนื้อหาสารที่ถูกนำเสนอเป็นข้อมูลในเชิงข้อเท็จจริง ได้แก่ สถานการณ์ภัยพิบัติ พื้นที่ที่ได้รับความเสียหาย จำนวนครัวเรือนและประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ เมื่อเข้าสู่ห้วงภัยพิบัติในระยะต่อมาเนื้อหาสารที่ถูกเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อมวลชน แยกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

(๑) สารประเภทข้อคิดเห็น ในลักษณะของการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ หรือนักวิชาการด้านภัยพิบัติ และการแสดงความคิดเห็นของบรรณาธิการข่าวผ่านคอลัมน์ทางหนังสือพิมพ์ ช่องทางสื่ออื่นๆ และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นสารที่หน่วยงานไม่สามารถควบคุมได้ อีกทั้งในบางครั้งยังเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารในลักษณะตรงกันข้ามกับข้อมูลของหน่วยงาน ทำให้การไหลเวียนและการกระจายข้อมูลข่าวสารไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตระหนก เกิดความไม่เข้าใจและไม่เชื่อมั่นต่อข้อมูลข่าวสารของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๒) สารที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นสารประเภทการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ การเตรียมพร้อมรับมือ และการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ

๕. ช่องทางสื่อ/ช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการวางแผนเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของสื่อให้ครอบคลุมทั้งข้อดี ข้อด้อย และข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภท ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับประเด็นและเนื้อหาสารที่เผยแพร่ รวมถึงสอดคล้องกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถสร้างการรับรู้ เสริมสร้างความเข้าใจ และสร้างการจดจำแก่กลุ่มเป้าหมายในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่

จากการศึกษา พบว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลผ่านกลไกการสื่อสารสาธารณะ ได้แก่ สื่อมวลชน (Mass Communication) เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารจำนวนมากในระยะเวลาอันรวดเร็ว ครอบคลุมทั้งสำนักข่าว โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ โดยใช้การแถลงข่าวของกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (War Room) และการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ (Press Release) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับสารที่เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จะบูรณาการการใช้ช่องทางการสื่อสารทุกช่องทางควบคู่กันไป อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ที่ถูกต้อง และนำไปสู่การมีพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากภัยพิบัติ รวมถึงสามารถดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติได้อย่างปลอดภัย

๖. ผู้รับสาร/กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แยกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่

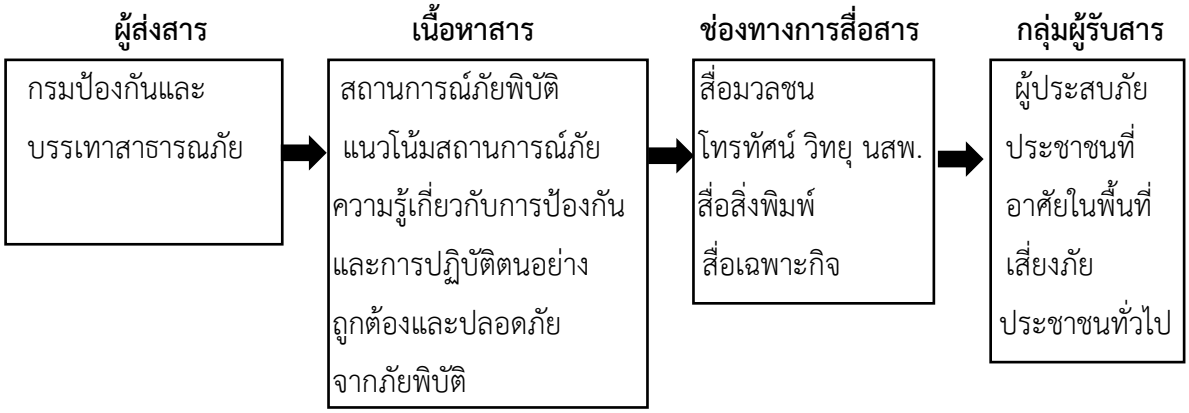
(๑) กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ประสบภัย และอาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย เป็นกลุ่มผู้รับสารที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มุ่งให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวทางการรับมือ แก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน ควบคู่กับการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยอย่างถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมเตรียมพร้อมรับมือป้องกัน และการดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างปลอดภัย เพื่อให้เป็นเครือข่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของหน่วยงาน

(๒) กลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่

ประชาชนทั่วไป เป็นกลุ่มผู้รับสารที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมุ่งให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวทางการรับมือ แก้ไขปัญหาภัยพิบัติของหน่วยงาน เพื่อลดความตื่นตระหนกที่ทำให้สถานการณ์ภัยพิบัติวิกฤตมากขึ้น

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นกลุ่มผู้รับสารที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มุ่งให้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวร่วมสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในระดับพื้นที่

กล่าวได้ว่า แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้



ในห้วงแรกที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) มุ่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ (Public Information) โดยใช้สื่อมวลชนเป็นกลไกหลักในการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวโน้มสถานการณ์ภัย การแจ้งเตือนภัย ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลในเชิงข้อเท็จจริงของสถานการณ์ภัย เมื่อเข้าสู่ช่วงภัยพิบัติในระยะต่อมา ได้มีการปรับยุทธศาสตร์การสื่อสาร เป็นการเผยแพร่ข้อมูลในลักษณะการให้คำแนะนำและความรู้ (Public Education) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากภัยพิบัติ ที่จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตอย่างถูกต้องและปลอดภัยช่วงที่เกิดภัยพิบัติ

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤต

ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะภาวะวิกฤต ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤตของ ศิรินทร มหามนตรี (๒๕๕๗) อธิบายถึงภาวะวิกฤต ในแผนเตรียมความพร้อมแห่งชาติด้านประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร หมายถึง เหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยภายในประเทศ ซึ่งกรณีเกิดสาธารณภัยและภัยธรรมชาติอย่างรุนแรงในพื้นที่บางส่วนของประเทศ ถือเป็นภาวะวิกฤตประเภทหนึ่ง อีกทั้งการเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ ยังตรงกับกรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤตของ Seeger, Sellnow และ Ulmer ที่ระบุว่า ภาวะวิกฤต แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตั้งใจ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ โดยสถานการณ์ภัยพิบัติ หรือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ (Natural Disaster) จัดเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน

สำหรับช่วงที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ เมื่อวิเคราะห์ระยะเวลาการเกิดภาวะวิกฤตตามกรอบแนวคิดของ Newsom, Turkc และ Kruckeberg (๒๐๑๐ : ๓๑๖ – ๓๑๘) พบว่า อยู่ในระยะการจัดการ (Dealing with a Crisis) เป็นระยะที่เกิดเหตุการณ์ ซึ่งในระยะนี้ นักสื่อสารหรือนักประชาสัมพันธ์ต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ชัดเจน สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การมีช่องทางการสื่อสารที่มากกว่าเดิม ซึ่งจากการศึกษา พบว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้บูรณาการช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และยังพบว่า ในช่วงที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ สื่อมวลชนทุกแขนงให้ความสนใจและพร้อมที่จะนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติอย่างต่อเนื่องในทุกช่องทาง ส่งผลให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีช่องทางสื่อมวลชนที่มากพอสำหรับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

อย่างไรก็ตาม แม้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จะมีช่องทางสื่อมวลชนในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติแก่กลุ่มเป้าหมาย แต่ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารข้อมูลเชิงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ได้แก่ พื้นที่ประสบภัย จำนวนครัวเรือนและประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ แต่ในทางตรงกันข้าม กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ไม่มีช่องทางการสื่อสารที่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการเตรียมพร้อมรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน รวมถึงการให้ข้อมูลที่เป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ จึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่สำคัญ ยังพบว่ามีการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ Social Media อาทิ Facebook Twitter ทำให้หน่วยงานไม่สามารถควบคุมแหล่งข่าวได้ ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตจะยากต่อการควบคุมและคัดกรอง แม้จะมีข้อดีที่ทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลภัยพิบัติเพิ่มมากขึ้น จึงสามารถประเมินสถานการณ์และเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยพิบัติได้มากขึ้น แต่ในด้านลบข้อมูลบางส่วนเป็นการแพร่กระจายข่าวลือที่ส่งผลกระทบต่อการควบคุมและจัดการสาธารณภัยในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

นอกจากนี้ เนื่องจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ไม่มีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับภัยพิบัติเฉพาะด้าน ส่งผลให้สื่อมวลชนไปแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่นที่รวดเร็วกว่า และมีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการด้านภัยพิบัติจากหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาต่างๆ ซึ่งมีการประเมินและคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัยพิบัติในแง่มุมต่างๆ ที่บางครั้งไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลของหน่วยงาน ทำให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ไม่สามารถควบคุมข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่ทางช่องทางสื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงส่งผลต่อการบริหารจัดการภาวะวิกฤตในภาพรวมของประเทศ

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต

จากผลการศึกษา พบว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สอดคล้องกับหลักการจัดการภาวะวิกฤตของ Saffir และ Tarrant (๑๙๙๔ : ๘๖ – ๘๘)

๑. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลเวียนของข่าวสาร มีการจัดเตรียมข่าวสาร การแสดงท่าทีขององค์กร การฝึกอบรม กำหนดกลยุทธ์การนำเสนอข่าวสารและการแต่งตั้งผู้แถลงข่าวเพื่อทำหน้าที่ชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสื่อมวลชน

ในช่วงที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้บริหารจัดการสาธารณภัย ภายใต้ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) แยกโครงสร้างการปฏิบัติงานเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนแผนปฏิบัติการ ส่วนอำนวยการปฏิบัติการ และส่วนสนับสนุน ในส่วนของการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติได้มีการจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน เป็นฝ่ายหนึ่งในส่วนสนับสนุน มีหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ การแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ชี้แจงสถานการณ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สื่อมวลชน แถลงข่าวต่อสื่อมวลชน รวมถึงตรวจสอบวิเคราะห์ กลั่นกรองข้อมูล จัดทำประเด็นข่าวสาร เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งได้จัดให้มีการแถลงข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน โดยผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้แถลงข่าวให้ข้อมูล สัมภาษณ์และตอบข้อซักถามของสื่อมวลชน

๒. ปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ปรับกลยุทธ์ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์และห้วงระยะเวลาการเกิดภัย รวมถึงทิศทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน ตลอดจนความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ประสบภัย โดยนอกจากเป็นการสื่อสารเพื่อรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติแล้ว ยังมุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรับมือ ป้องกัน แก้ไขปัญหาภัยพิบัติ รวมถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ควบคู่กับข้อมูลที่เป็นการเสริมสร้างความรู้ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อมวลชน ซึ่งถือเป็นสื่อหลักในการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงาน

๓. จัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสม

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ดำเนินการจัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสม โดยพิจารณาเลือกใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อหลักในการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง และให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลาอันรวดเร็ว พร้อมกันนี้ได้มีการติดตามการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับการบริหารวิกฤตการณ์ เพื่อวิเคราะห์ทิศทางประเด็นในการรายงานข่าวของสื่อมวลชน ข้อห่วงใยหรือสิ่งที่ผู้ประสบภัยกังวลและต้องการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องจากหน่วยงานภาครัฐ จะได้จัดเตรียมข้อมูลภัยพิบัติได้เหมาะสม และสอดคล้องกับความสนใจของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัยและประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย

๔. ระบุกลุ่มประชาชนหรือองค์กรที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดวิกฤต

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ประสานขอความร่วมมือจากสื่อมวลชนให้เผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้องบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวทางการรับมือแก้ไขปัญหา และบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนถึงความพร้อมและศักยภาพในการรับมือและจัดการภัยพิบัติของหน่วยงาน

๕. เตรียมความพร้อมในการกำหนดแผนงานในวิกฤตระยะยาว

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ปรับแผนการดำเนินงานสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับสถานการณ์ภัยพิบัติและสอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ในช่วงที่เกิดสถานการณ์ภัยพิบัติที่มีความรุนแรงและซับซ้อน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ขาดองค์ความรู้ และไม่มีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับภัยพิบัติเฉพาะด้าน จึงไม่สามารถสื่อสารข้อมูลในลักษณะที่เป็นการคาดการณ์ และวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์ภัย ทำให้สื่อมวลชนไปแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งอื่น อาทิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้านภัยพิบัติ ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ไม่สามารถควบคุมทิศทางการนำเสนอข่าวได้ ทำให้ข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่สู่สาธารณชนไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อข้อมูลข่าวสารของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง

จากผลการศึกษา พบว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) สอดคล้องกับรายงานเรื่อง New Technologies in Emergencies Conflict : The Role of Information and Social Networks ซึ่งได้เสนอหลักการจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะเสี่ยงภัยพิบัติไว้ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. การสื่อสารเพื่อการเตือนภัย

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อการเตือนภัย โดยมุ่งให้ข้อมูลบนพื้นฐานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพความเสี่ยงภัย ซึ่งระบุพื้นที่เสี่ยงภัย แนวโน้มสถานการณ์ภัย และช่วงระยะเวลาการเกิดภัยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ

๒. การสื่อสารเพื่อการเตรียมพร้อม

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้มุ่งให้ข้อมูลเชิงข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความรู้และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกัน การเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ การดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างปลอดภัย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายสามารถนำไปปรับใช้ในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ ขณะเดียวกันกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบเช่นกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพด้านการจัดการภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓. การสื่อสารเพื่อการแก้ไข/โต้ตอบให้ทันท่วงที

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ นอกจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จะมุ่งให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติแล้ว ยังได้ให้ความสำคัญกับการติดตามประเด็นข้อมูลและการรายงานข่าวสารของสื่อมวลชน เพื่อตรวจสอบทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อ และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งหากมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน จะได้เตรียมจัดทำประเด็นข้อมูลในการสื่อสารเพื่อแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที

๔. การสื่อสารเพื่อการฟื้นฟู/เยียวยา

ภายหลังภัยพิบัติสิ้นสุด เป็นช่วงการปรับเปลี่ยนจากช่วงภาวะภัยพิบัติเป็นช่วงของการฟื้นฟู กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อขอรับการช่วยเหลือของผู้ประสบภัย รวมถึงการดำเนินโครงการต่างๆ ของหน่วยงานที่เป็นการสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ และแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กรณีเกิดภัยพิบัติ ว่ามีความสอดคล้องหรือตรงกับแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

๑. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้กำหนดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน เป็นฝ่ายหนึ่งในส่วนสนับสนุน ภายใต้ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฉุกเฉิน กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ โดยมีหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ของหน่วยงานไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางและกลไกการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ รวมถึงกลั่นกรอง ตรวจสอบข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชน เพื่อจะได้จัดเตรียมข้อมูลและประเด็นในการสื่อสารได้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง สอดคล้องกับทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เผยแพร่ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์ ศึกษาเรื่อง การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข กรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙) ซึ่งพบว่า กระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข พร้อมได้กำหนดให้มีส่วนสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองข้อมูลและวิเคราะห์สถานการณ์ โดยปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานส่วนราชการของภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการระบาดของไข้หวัดใหญ่ เช่นเดียวกับงานวิจัยของนิตยา พันธเวทย์ และนุชรี อาบสุวรรณ (๒๕๕๔) กรณีศึกษารูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงเรื่องโรคไม่ติดต่อของกรมควบคุมโรคในภาวะประสบอุทกภัย ปี ๒๕๕๔ ผลการศึกษา พบว่า กรมควบคุมโรคได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสื่อสารความเสี่ยง ทำหน้าที่วางแผนในการสื่อสารความเสี่ยงในประเด็นต่างๆ ที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นในแต่ละช่วงสถานการณ์อุทกภัย ทั้งในช่วงก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ

สำหรับการจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จากการวิจัย พบว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ แต่เป็นการดำเนินการโดยปรับแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะปกติมาขับเคลื่อนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ส่งผลให้ไม่มีแผนการดำเนินงาน แผนงบประมาณและแผนบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์ (๒๕๕๔) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข กรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ ซึ่งพบว่า ผลการศึกษา พบว่า กระทรวงสาธารณสุขไม่มีแผนการสื่อสารสุขภาพในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ แต่ได้ปรับใช้แผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์อื่นๆ มาปรับใช้ในการสื่อสารข้อมูลสุขภาพ

๒. การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการดำเนินการได้มีการบูรณาการแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัย มีการกำหนดประเด็นในการสื่อสารให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ทิศทางการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย แยกเป็น ๒ ส่วน ส่วนแรก ได้แก่ ประเด็นสารที่เป็นการสื่อสารเพื่อข่าวสารและสถานการณ์ (Public Information) อาทิ การรายงานสถานการณ์ภัย การแจ้งเตือนภัย มาตรการเตรียมพร้อมรับมือและจัดการภัยพิบัติ แนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงสถานการณ์ภัย และเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพความพร้อมของหน่วยงานในการจัดการภัยพิบัติ ส่วนที่สอง ได้แก่ ประเด็นสารที่เป็นการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความรู้ (Public Education) อาทิ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติ คำแนะนำในการดำเนินชีวิตช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างปลอดภัย เพื่อให้ประชาชนมีพฤติกรรมในการป้องกันตนเอง เตรียมพร้อมรับมือและจัดการภัยพิบัติได้ด้วยตนเองในเบื้องต้น รวมถึงสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปลอดภัยในช่วงที่เกิดภัย ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับข้อมูลภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้ประสบภัย ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย และกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีเครือข่าย ทั้งนี้ การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติได้เน้นสื่อมวลชนเป็นสื่อหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ควบคู่กับการบูรณาการช่องทางสื่ออื่นๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบข้อมูลภัยพิบัติที่ครอบคลุมในทุกมิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์ ศึกษาเรื่อง การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙) ซึ่งพบว่า ในช่วงที่มีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙ กระทรวงสาธารณสุข ได้สื่อสารข้อมูลโดยบูรณาการแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ พร้อมกำหนดประเด็นเนื้อหาข้อมูลที่จะสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร รวมถึงใช้สื่อมวลชนทุกประเภทในการให้ข้อมูลข่าวสาร (Public Information) และสื่อบุคคลในการให้ข้อมูลความรู้ (Public Education)

นอกจากนี้ จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ พบว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในระยะแรกยังเกิดความสับสน ขาดความชัดเจนในการคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย ส่งผลให้ประชาชนเกิดความตื่นตระหนก ในประเด็นดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องนำแนวทางการสื่อสารความเสี่ยงมาใช้ในการจัดการสื่อสารกรณีวิกฤตที่เกิดขึ้น เนื่องจากในกระบวนการสื่อสารภาวะวิกฤต ต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลให้รอบด้าน ทั้งด้านเนื้อหาสารและกลุ่มผู้รับสาร ซึ่งจากข้อมูล

พบว่า การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติเป็นการให้ข้อมูลในลักษณะการรายงานสถานการณ์ สภาพความเสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน ก่อให้เกิดความตื่นตระหนก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติ ยิ่งส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชน ดังนั้น การนำเสนอข้อมูลควรกำหนดสัดส่วนประเด็นเนื้อหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อให้เหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการให้คำแนะนำการเตรียมพร้อมรับมือและปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากสถานการณ์ภัย รวมถึงข้อมูลที่เน้นประเด็นเกี่ยวกับมาตรการรับมือ ลดผลกระทบจากสถานการณ์ภัยพิบัติ แนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมของหน่วยงานในการจัดการภัยพิบัติ มากกว่าการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ โดยเฉพาะสภาพความเสียหาย จำนวนครัวเรือนและประชาชนที่ได้รับผลกระทบ เพราะแสดงให้เห็นสภาพความรุนแรงของภัยพิบัติ และความไม่พร้อมของหน่วยงานในการจัดการภัยพิบัติ ทำให้สถานการณ์ภัยวิกฤตและขยายวงกว้างมากขึ้น

ข้อเสนอแนะแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในประเด็นการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

๑. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑.๑ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องจัดตั้งคณะทำงานการจัดการข้อมูลภัยพิบัติ ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) ซึ่งนอกเหนือจากบุคลากรขององค์กรแล้ว ต้องกำหนดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต และนักวิชาการด้านภัยพิบัติ ร่วมเป็นคณะทำงานฯ ด้วย เพื่อวางแผนกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารในเชิงรุกที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง สามารถสร้างการรับรู้ เสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติในระยะเวลาอันรวดเร็ว รวมถึงมีควบคุมการไหลเวียนข่าวสารภัยพิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีเอกภาพ ตลอดจนสามารถสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะข้อมูลวิชาการในเชิงเจาะลึกถึงการคาดการณ์ และการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์ภัยพิบติ ซึ่งจะทำให้การบริหารการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๑.๒ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องตรวจสอบทิศทางการนำเสนอข่าวและประเด็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติที่สื่อมวลชนให้ความสนใจเป็นพิเศษ กระแสความสนใจเกี่ยวกับข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ทุกประเภท รวมถึงศึกษาความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสำรวจความคิดเห็นของประชาชน โดยเฉพาะผู้ประสบภัย ผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ รวมถึงประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย เพื่อให้ทราบว่าแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติในประเด็นใดเป็นพิเศษ จะได้จัดทำและเรียบเรียงประเด็นเนื้อหาข่าวสารภัยพิบัติได้ถูกต้องและเหมาะสมกับความต้องการข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

๑.๓ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องนำแนวทางการสื่อสารความเสี่ยงและการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเชิงกลยุทธ์ (Issue Management) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติที่ตรงกับความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากกระบวนการสื่อสารภาวะวิกฤตต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ครอบคลุมทั้งประเด็นเนื้อหาสาร การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร และการกำหนดกลุ่มผู้รับสาร เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนก ความรู้สึกและทัศนคติในเชิงลบที่มีต่อการบริหารจัดการสาธารณภัยของหน่วยงาน ส่งผลให้การจัดการภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๒. การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องให้ความสำคัญกับการวางกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในเชิงรุก โดยกำหนดรูปแบบการสื่อสารให้เป็นการสื่อสารในลักษณะ Public Education ที่มุ่งเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติเป็นหลัก เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้และมีพฤติกรรมในการรับมือภัยพิบัติได้อย่างถูกต้อง สามารถดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติได้อย่างปลอดภัย

๒.๒ กรมป้องกันและบรรเทาสารณภัย (ปภ.) ต้องวางแผนการเลือกใช้สื่อเชิงกลยุทธ์นอกจากการเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อมวลชน ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลในวงกว้างด้วยระยะเวลาอันรวดเร็วแล้ว ต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะสื่อเฉพาะกิจ สื่อสนับสนุน รวมถึงการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในประเด็นที่ต้องเจาะลึกและสร้างการจดจำได้ง่าย อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการผลิตสื่อต้นแบบสำหรับให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเผยแพร่ขยายผลในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติทั้งภาวะปกติและภาวะวิกฤต ต่อไป

๒.๓ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติที่ครอบคลุมในทุกประเด็น นอกเหนือจากการรายงานสถานการณ์ภัย สภาพความเสียหาย จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชาชนที่ได้รับผลกระทบ เพราะการนำเสนอเฉพาะสถานการณ์ภัยพิบัติเพียงด้านเดียว จะยิ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในความพร้อมรับมือภัยพิบัติของหน่วยงาน สร้างความตื่นกลัว และกระแสความตื่นตระหนกมากขึ้น ดังนั้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ควรมุ่งเน้นการนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติในแง่มุมอื่นๆ ที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะประเด็นเนื้อหาสารที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน อาทิ ความพร้อมในการรับมือและจัดการภัยพิบัติ ข้อสั่งการของหน่วยงานในการควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ภัยพิบัติ การเชื่อมโยงการปฏิบัติการเผชิญเหตุและช่วยเหลือผู้ประสบภัยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ต้องกำหนดสัดส่วนในการนำเสนอข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ที่เหมาะสม ครอบคลุมในทุกประเด็น มุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ประสบภัยมีพฤติกรรมที่ถูกต้องในการรับมือและดำเนินชีวิตในช่วงที่เกิดภัยพิบัติอย่างปลอดภัย ควบคู่กับการรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติ การเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการภัยพิบัติ การแก้ไขปัญหาและการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในฐานะองค์กรกลางบูรณาการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศ และสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพความพร้อมในการบริหารจัดการสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะแนวทางที่ผู้วิจัยนำเสนอในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยขอเสนอกรอบแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ดังนี้

๑. ช่องทางการสื่อสาร

๑.๑ กำหนดให้ใช้สื่อโทรทัศน์ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต โดยใช้สื่อโทรทัศน์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารข้อมูล เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ภัยที่ถูกต้อง และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของภาครัฐ โดยจัดให้มีช่วงเวลาพิเศษในรายการของสถานีโทรทัศน์ สำหรับเผยแพร่และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัย พื้นที่ประสบภัย จำนวนประชาชนที่ได้รับผลกระทบ การคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย แนวทางการเตรียมพร้อมรับมือป้องกัน และแก้ไขปัญหาภัยพิบัติของหน่วยงาน รวมถึงข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับการป้องกัน และการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดภัยพิบัติ ดังนั้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต้องสร้างพันธมิตรกับสถานีโทรทัศน์ประเภทฟรีทีวีที่ได้รับความนิยมและเชื่อถือจากประชาชน สำหรับเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แจ้งเตือนภัย และเผยแพร่ข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากภัยพิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานมีช่องทางในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ และสามารถควบคุมทิศทางการนำเสนอข่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ใช้สื่อบุคคลในการขยายผลการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ โดยจัดทำหลักสูตร/คู่มือ/แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต พร้อมจัดประชุมเชิงปฏิบัติการและจัดสัมมนาเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาศักยภาพและสร้างบุคลากรต้นแบบในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติให้ครอบคลุมทุกระดับ ทั้งในส่วนกลาง จังหวัด ชุมชน และท้องถิ่น

๑.๓ ใช้กลไกการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในระดับพื้นที่ โดยใช้สื่อบุคคล ปราชญ์ชุมชน ผู้นำชุมชน ผู้นำความคิดเห็น หรือผู้ที่มีอิทธิพลทางความคิดของคนในชุมชนเป็นแกนหลักในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติแก่คนในชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ภัย และผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรการรับมือภัยพิบัติที่ภาครัฐกำหนด

๒. สื่อที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ

- ผลิตสื่อต้นแบบในการเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติ และการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดภัยพิบัติ เพื่อให้หน่วยงานมีชุดข้อมูลในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยที่ครอบคลุมทุกประเภทภัย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อภาพเคลื่อนไหว ในรูปแบบ Graphic Animation และ Info Graphic ซึ่งสามารถนำไปจัดพิมพ์หรือเผยแพร่ได้ทันทีที่เกิดภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

(๑) ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ว่ากลุ่มเป้าหมายเปิดรับช่องทางสื่อใดมากที่สุด และช่องทางสื่อใดมีอิทธิพลต่อการสร้างการรับรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงมีประสิทธิภาพในการควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ภัยพิบัติมิให้วิกฤตเพิ่มมากขึ้น

(๒) ศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะภัยพิบัติทางธรรมชาติ และภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ว่ามีรูปแบบและแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติที่เหมือนหรือแตกต่างกันในแง่มุมใด จะได้นำข้อมูลมาพัฒนาแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพ ครบถ้วน สมบูรณ์มากขึ้น

(๓) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพความพร้อมของหน่วยงานในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติในแต่ละห้วงระยะเวลาที่เกิดวิกฤตภัยพิบัติ ครอบคลุมกรอบแนวทางการสื่อสารในทุกมิติ ทั้งการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร การกำหนดประเด็นเนื้อหาในการสื่อสาร การวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติของหน่วยงาน

(๔) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อมูลและการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพในการควบคุมและแก้ไขวิกฤตการณ์ด้านการสื่อสาร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ดวงทิพย์ วรพันธุ์. **คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมประชาสัมพันธ์, ๒๕๔๕).

ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. **คู่มือการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๕๒).

ธนวดี บุญลือ. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๖).

ประชาสัมพันธ์, กรม. **คู่มือการประชาสัมพันธ์และการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๖).

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กรม. **แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๓ – ๒๕๕๗**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒).

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กรม. **แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๘**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๘).

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กรม. **พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ และอนุบัญญัติ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔).

วิจิตร อาวะกุล. **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

วิรัช ลภิรัตนกุล. **การประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๙).

วิรัช ลภิรัตนกุล. **กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตและการบริหารภาวะวิกฤต**. พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒)

สรงค์กฎณ์ ดวงคำสวัสดิ์ และ อโนมา กลิ่นเจริญ. **แนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุข : ตัวอย่างกรณีโรค SARS**. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์รำไทยเพรส, ๒๕๔๘).

สิทธิ์ ธีสรณ์. **การสื่อสารการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

เสรี วงษ์มณฑา. **สื่อประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธนวัชการพิมพ์, ๒๕๔๒).

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

เอกสารวิจัย

กิติมา สุรสนธิ. **“การสำรวจสภาพการณ์การสื่อสาร เพื่อการกำหนดนโยบายการสื่อสารในภาวะน้ำท่วมของประเทศไทย และแนวทางการกำหนดนโยบายการสื่อสารในภาวะน้ำท่วมของประเทศไทย”**. (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕).

คันธรัตน์ มณีโชติ. **“กลยุทธ์การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตกรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม”**. (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑).

นิตยา พันธุเวทย์ และ นุชรี อาบสุวรณ. **“รูปแบบการสื่อสารความเสี่ยงเรื่องโรคไม่ติดต่อของกรมควบคุมโรคในภาวะประสบอุทกภัย ปี ๒๕๕๔”**. (สรุปผลการศึกษาในการประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการสร้างผู้นำด้านการควบคุมโรค รุ่นที่ ๓, กรมควบคุมโรค, ๒๕๕๔).

พิมลพรรณ สุวรรณทัต. **“กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤตของกรมการขนส่งทางอากาศ”**. (วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารเพื่อการพัฒนา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

วิภาวิน โมสูงเนิน และรุจิระ โรจน์ประภายนต์. **“การสื่อสารสุขภาพของกระทรวงสาธารณสขุในกรณีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๐๙”**. (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการสื่อสารประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาศาสตร์).

ศิรินทร มหามนตรี. **“แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข”**. (วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗).

อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล. **“การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข”**. (รายงานเฉพาะบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗).

อภิสสรา เกิดชูชื่น. **“รูปแบบการสื่อสารของเครือข่ายวิทยุสมัครเล่นในภาวะวิกฤต”**. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕).

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ธาม เชื้อสถาปนศิริ. “ภัยพิบัติน้ำท่วม : สื่อรัฐ สื่อเก่าและสื่อใหม่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http : //www.tcijthai.com/column-article/939, 2554.

พจน์ ใจชาญสุขกิจ. “ผ่ามรสุม ..... ด้วยกลยุทธ์การสื่อสารองค์กร Crisis Management”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http : //www.drphot.com/images/journal/2552/crisis_n, 2552.

พจน์ ใจชาญสุขกิจ. “เรียนรู้และเข้าใจเรื่องการบริหารภาวะวิกฤต”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http : //www.drphot.com/thinkabout/archieves/271, 2554.

“สื่อสารความเสี่ยง – ข้อเท็จจริงภัยพิบัติ บทเรียนจาก แคทรินา” ถึงไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http : //www.thaipublica.org/2011/10/risk-commucation-katrina-lessons, 2554.

ภาษาอังกฤษ

Newson, D., Turk, J. VanSlyke and Kruckeberg, D. 2010. **This is PR : The Reality of Public Relations**, 10th ed. Boston : Wadsworth Cengage Learning.

Saffir, Leonard and Tarrant, John. 1994. **Power Public Relations : How to Get PR to Work for You**. Lincolnwood : NTC Business Books.

Seeger, M.W., Sellnow, T.L. and Ulmer, R.R. 2007. **Ambiguity, Uncertainty and Chaos : Public Relations and Crisis Communication**. In Handbook of Public Relations. R. L. Health, ed. Thousand Oaks : Sage.

Weiner, A.J. and Kahn, H. 1972. **Crisis and Arms Control. In International Crisis : Insights from Behavior Research**. New York : Free Press.

ภาคผนวก

คม ชัด ลึก
Khom Chad Luek
Circulation: 900,000
Ad Rate: 2,200

Section: First Section/-
วันที่: เสาร์ 13 ธันวาคม 2557
ปีที่: 14 ฉบับที่: 4802
Col.Inch: 36.11 Ad Value: 79,442
หัวข้อข่าว: ปภ.เตรียมพร้อมรับมือ "ภัยหนาว"
หน้า: 6(ขวา)
PRValue (x3): 238,326
คลิป: สีสี

ปภ.เตรียมพร้อมรับมือ'ภัยหนาว'

● กระทรวงมหาดไทย โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จะได้บูรณาการทุกภาคส่วน เตรียมพร้อมรับมือภัยหนาว วางแผนให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวอย่างทั่วถึง เป็นธรรม กำหนดมาตรการเชิงรุกป้องกันภัยในช่วงฤดูหนาว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากสภาพอากาศหนาวเย็น

รัฐบาล และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ห่วงใยผู้ประสบภัยหนาว พล.อ. อนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สั่งการให้กระทรวงมหาดไทย โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) บูรณาการทุกภาคส่วน ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวและวางมาตรการป้องกันภัยในช่วงฤดูหนาวตามแนวทางสำคัญ ได้แก่

ด้านการเตรียมพร้อมรับมือภัยหนาว โดยตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยหนาวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ กำหนดแนวทางช่วยเหลือและวางแผนแจกจ่ายเครื่องกันหนาวได้อย่างทั่วถึง ประสานและซักซ้อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมือภัยหนาว ประสานสนับสนุนเครื่องกันหนาวสำหรับแจกจ่ายแก่ผู้ประสบภัยหนาว

ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยหนาว พร้อมจัดหาเครื่องกันหนาว เพื่อให้ผู้ประสบภัยหนาวได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม

ด้านการป้องกันภัยในช่วงฤดูหนาว กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาอัคคีภัย ไฟป่า หมอกควัน เน้นการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงวางมาตรการป้องกันอัคคีภัยในช่วงสภาพอากาศแห้ง

ประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนภัยในช่วงฤดูหนาว เน้นการให้ข้อมูลสภาวะความเสี่ยงภัย เพื่อให้ประชาชนเพิ่มความระมัดระวังภัยในช่วงฤดูหนาว ทั้งอัคคีภัย ไฟป่า จากสภาพอากาศแห้ง อุบัติเหตุทางถนนในช่วงหมอกลงจัด การป้องกันการเจ็บป่วยจากสภาพอากาศหนาวเย็น

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

โพสต์ทูเดย์
Post Today
Circulation: 320,000
Ad Rate: 890

Section: First Section/ภูมิภาค
วันที่: พุธ 24 ธันวาคม 2557
ปีที่: 12 ฉบับที่: 4339 หน้า: A7(ล่าง)
Col.Inch: 29.57 Ad Value: 26,317.30 PRValue (x3): 78,951.90 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: มท.สั่งเร่งช่วยเหลือเหยื่อภัยหนาวภาคเหนือ-อีสาน

มท.สั่งเร่งช่วยเหลือเหยื่อภัยหนาวภาคเหนือ-อีสาน

โพสต์ทูเดย์ **มท.สั่ง ปภ.เร่งช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว 7 จังหวัดภาคเหนือ-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รมว.มหาดไทย เปิดเผยว่า ได้รับรายงานจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จังหวัดภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่เดือน พ.ย.–ปัจจุบัน มีจังหวัดประกาศเขตการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (ภัยหนาว) แล้ว 7 จังหวัด ได้แก่ จ.แม่ฮ่องสอน เลย เชียงใหม่ เพชรบูรณ์ น่าน อุตรดิตถ์ และนครพนม รวม 34 อำเภอ

อย่างไรก็ตาม ได้สั่งการให้ ปภ.ประสานจังหวัดให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว กำหนดแนวทางการจัดสรรเครื่องนุ่งห่มกันหนาวอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยเป็นหลัก รวมถึงกำหนดมาตรการป้องกันภัยในช่วงฤดูหนาว ทั้งอัคคีภัย ไฟป่า หมอกควัน โรคภัยไข้เจ็บ อุบัติเหตุทางถนนในช่วงหมอกลงจัด และอุบัติภัยจากการท่องเที่ยว

ด้าน นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดี ปภ. กล่าวว่า ช่วงนี้พื้นที่ตอนบนของประเทศได้รับผลกระทบจากสภาพอากาศที่หนาวเย็น โดยตั้งแต่เดือน พ.ย.–ปัจจุบัน มีจังหวัดประกาศเขตการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (ภัยหนาว) แล้ว 7 จังหวัด ซึ่ง ปภ.ได้ประสานจังหวัดจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยหนาว ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางประสานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว รวมถึงกำหนดมาตรการป้องกันภัยในช่วงฤดูหนาว เพื่อให้ประชาชนดำเนินชีวิตได้อย่างปลอดภัย

"ผมขอให้ประชาชนเตรียมรับมือภัยในช่วงฤดูหนาว โดยเพิ่มความระมัดระวังในการประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับไฟเป็นพิเศษ สภาพอากาศที่แห้ง ลมพัดแรง เมื่อเกิดเพลิงไหม้ไฟจะลุกลามอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเปิดไฟหน้ารถ ไฟตัดหมอก ไม่ขับรถเร็ว เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในช่วงหมอกปกคลุมเส้นทาง ตลอดจนรักษาสุขภาพให้แข็งแรง สวมใส่เสื้อผ้าหนาๆ เพื่อป้องกันโรคที่มักเกิดขึ้นในช่วงสภาพอากาศหนาว" อธิบดี ปภ. กล่าว

ขณะที่นายพรเทพ เจริญสืบสกุล หัวหน้าอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จ.เชียงใหม่ กล่าวว่า สภาพอากาศที่หนาวจัดบนดอยอินทนนท์ อุณหภูมิติดลบ 2 องศาเซลเซียส คาดว่าในช่วงเทศกาลวันหยุดยาวส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ จะมีนักท่องเที่ยวจำนวนนับแสนคนแห่สัมผัสอากาศหนาว ทำให้ทางอุทยานต้องจัดระเบียบเพื่อไม่ให้กระทบต่อระบบนิเวศและเกิดความเสียหายต่อธรรมชาติ ■

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

โพสต์ทูเดย์
Post Today
Circulation: 320,000
Ad Rate: 1,500

Section: First Section/ภูมิภาค
วันที่: ศุกร์ 13 กุมภาพันธ์ 2558
ปีที่: 13 ฉบับที่: 4390 หน้า: A7(ล่างซ้าย)
Col.Inch: 14.59 Ad Value: 21,885 PRValue (x3): 65,655 คลิป: สีสี
หัวข้อข่าว: เตือนเหนือ-อีสานรับมือฝนตกหนักลมกระโชกรุนแรง

เตือนเหนือ-อีสาน รับมือฝนตกหนัก ลมกระโชกรุนแรง

โพสต์ทูเดย์ เตือน 25 จังหวัดภาคเหนือและอีสานรับมือฝนตกหนัก-ลมกระโชกรุนแรงระว่าง 13-15 ก.พ.นี้

พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รมว.มหาดไทย เปิดเผยว่า ได้สั่งการให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ประสานผู้ว่าราชการจังหวัด 25 จังหวัดภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือรับมือฝนตกหนักและลมกระโชกแรงช่วงวันที่ 13-15 ก.พ.นี้ เนื่องจากคลื่นกระแสลมตะวันตกเคลื่อนผ่านประเทศพม่าเข้ามาปกคลุมประเทศไทยตอนบน ทำให้บริเวณดังกล่าวมีฝนฟ้าคะนอง และลมกระโชกแรง

ด้าน นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดี ปภ. กล่าวว่า ได้แจ้งเตือนประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยของ 25 จังหวัดภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขอให้ติดตามพยากรณ์อากาศและประกาศเตือนภัยอย่างใกล้ชิด พร้อมปฏิบัติตามคำเตือนอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ รวมถึงตรวจสอบบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้างให้อยู่ในสภาพมั่นคง ทั้งนี้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรง สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทางสายด่วนนิรภัย 1784 ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อประสานให้การช่วยเหลือโดยด่วนต่อไป

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

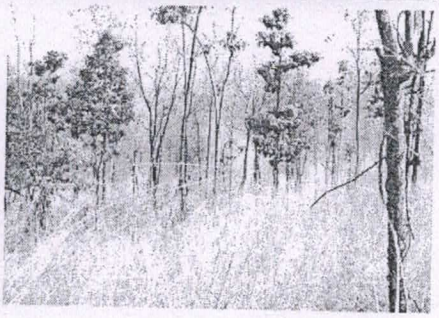
บ้านเมือง

Ban Muang
Circulation: 600,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: พุธ 18 กุมภาพันธ์ 2558
ปีที่: 13 ฉบับที่: 4101 หน้า: 20(ล่าง)
Col.Inch: 107.79 Ad Value: 97,011 PRValue (x3): 291,033 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: ไฟป่ารับภัยแล้งทุกปีก่อหมอกควันนำพิษภัยสู่คนเรา

ไฟป่ารับภัยแล้งทุกปี

ก่อหมอกควันนำพิษภัยสู่คนเรา



เริ่มเข้าสู่ฤดูแล้งทุกปี สิ่งที่น่าเป็นห่วงและหนีไม่พ้นทุกปีอีกเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่เป็นป่ารกที่ชาดน้ำขาดความชื้น แต่เต็มไปด้วยความแห้งแล้ง จะเกิดไฟไหม้ป่าขึ้นเองอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดหมอกควันขึ้นส่งผลกระทบต่อสัตว์ป่าจนถึงชาวบ้าน ชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง ฝุ่นละอองจากไฟป่าจะกระจายไปทั่ว ทำให้ทัศนวิสัยไม่ดีต่อการมองเห็น การหายใจ และอื่นๆ

ทุกๆ ปีในหลายจังหวัดจะมีการวางแผนป้องกันไฟป่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ 9 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง น่าน แพร่ และตาก จะถูกจับตาเฝ้าระวังเป็นพิเศษตั้งแต่ช่วงนี้จนถึงต้นเดือนพฤษภาคม ซึ่งสาเหตุการเกิดไฟป่าส่วนใหญ่มักจะเริ่มต้นเกิดขึ้นมาจากคนเรานั่นเอง โดยจุดไฟเผาป่าอาจจะเพื่อหาของป่า ล่าสัตว์ เผาไร่ หรือไม่ก็เกิดจากความประมาทเลินเล่อ เผาเพื่อการเกษตร เผาวัชพืชริมข้างทาง เผาขยะมูลฝอย และเผาบ่อขยะบางแห่งอย่างที่เคยเกิดขึ้นในหลายจังหวัดมาแล้ว

นอกจากนี้ ไฟป่ายังเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติเนื่องจากแล้งและร้อนจัด จนกระทั่งเกิดหมอกควันจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ไฟป่าหมอกควันไม่ใช่แค่เกิดขึ้นในพื้นที่ของประเทศไทยเท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นจากการเผาไหม้มาจากทางฝั่งลาว เวียดนาม พม่า และกัมพูชา ลอยมาเข้ามาในฝั่งไทยไม่มากก็น้อยแล้วแต่กระแสลม

คนเราหายใจในแต่ละวัน แต่ละครั้งที่สูดอากาศเข้าไป นอกจากจะได้รับก๊าซที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนเรา คือ ออกซิเจนแล้ว ยังมีก๊าซอันตราย และมลสารอื่นๆ ปะปนเข้าไปด้วย ซึ่งจะตกค้างตามอวัยวะต่างๆ ในระบบทางเดินหายใจ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ทำให้เกิดอาการอักเสบในโพรงจมูก โพรงไซนัส ช่องคอ และหลอดลม หรือโรคติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนบน หายใจลำบาก หอบหืด หน้ามืด หมดสติได้ เนื่องจากฝุ่นละอองเข้าไปถึงส่วนที่อยู่ลึกที่สุดของทางเดินหายใจ ซึ่งก็คือ ถุงลม ปอด เมื่อฝุ่นละอองสะสมอยู่ปริมาณมากจะทำให้เกิดโรคปอดอักเสบและยังทำให้แสบตา ตาแดง ได้อีก

เมื่อไม่นานมานี้ พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

(มท.1) ได้สั่งการเตรียมป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าไปแล้ว โดยเห็นว่า นับแต่ช่วงเดือนมกราคม-เมษายนทุกปีจะมีสภาพอากาศแห้งแล้ง ลมกระโชกแรง มีการเผาในพื้นที่การเกษตร และชุมชน กลายเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดไฟป่าและหมอก

iQNewsClip www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง
Ban Muang
Circulation: 600,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: พุธ 18 กุมภาพันธ์ 2558
ปีที่: 13 ฉบับที่: 4101 หน้า: 20(ล่าง)
Col.Inch: 107.79 Ad Value: 97,011 PRValue (x3): 291,033 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: ไฟป่ารับภัยแล้งทุกปีก่อหมอกควันนำพิษภัยสู่คนเรา

ควัน เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน จึงสั่งการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประสานจังหวัดดำเนินการการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันอย่างชนิดเข้มข้น คุมเข้มไม่ให้มีการเผาในพื้นที่เสี่ยง กำหนดช่วงเวลาห้ามเผาในช่วงวิกฤติไฟป่าหมอกควันให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละพื้นที่ ให้ส่งเสริมการเกษตรปลอดการเผา รวมถึงเร่งสร้างความตระหนักถึงปัญหาไฟป่า และหมอกควันที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและระบบนิเวศ

ในขณะเดียวกัน นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กล่าวถึงปัญหาดังกล่าวว่า ช่วงเดือนมกราคม-เมษายนของทุกปี ประเทศไทยจะประสบปัญหาไฟป่าและหมอกควันในพื้นที่เสี่ยงภัย 65 จังหวัด โดยเฉพาะ 9 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่, เชียงราย, พะเยา, แม่ฮ่องสอน, ลำพูน, ลำปาง แพร่ น่าน และตาก มักได้รับผลกระทบจากไฟป่าและหมอกควันรุนแรง

ขณะนี้ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ประสานจังหวัดต่างๆ จัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน ทั้งระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน

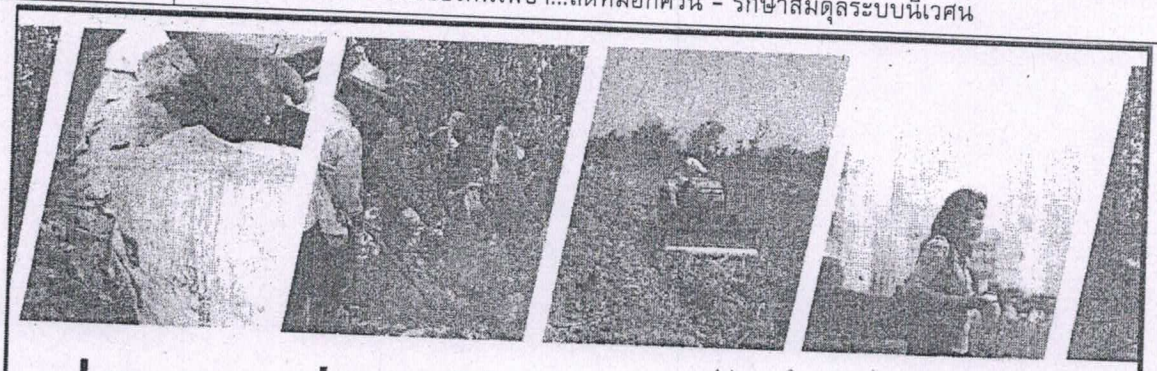
โดยให้สำรวจและจัดทำบัญชีพื้นที่เสี่ยงไฟป่า หมอกควัน พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันให้สอดคล้องกันกับลักษณะเชิงภูมิศาสตร์ จัดเตรียมกำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ดับเพลิง ยานพาหนะ ให้พร้อมปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว การป้องกันปัญหาไฟป่าและหมอกควัน **คุมเข้มไม่ให้มีการเผาในพื้นที่เสี่ยงโดยเฉพาะป่าอนุรักษ์ ป่าสงวนแห่งชาติ พื้นที่การเกษตร ควบคุมการเผาในพื้นที่ชุมชนและเขตเกษตรกรรมเป็นพิเศษ ควบคู่กับการใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับผู้ที่ทำให้เกิดไฟป่า** อีกทั้งกำหนดช่วงเวลาห้ามเผาในช่วงที่เกิดวิกฤติหมอกควันในพื้นที่ ส่งเสริมการเกษตรปลอดการเผา ใช้ประโยชน์จากเศษวัชพืชในการเกษตรแทนการเผา และการจัดการของมูลฝอยโดยการฝังกลบ รณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงผลกระทบจากปัญหาไฟป่า หมอกควัน และหลีกเลี่ยงการประกอบกิจกรรมที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดไฟป่าและปัญหาหมอกควัน เพื่อให้การป้องกันเฝ้าระวัง ระงับไฟป่าและหมอกควันมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถควบคุมสถานการณ์มิให้วิกฤติรุนแรงขึ้น

เราในฐานะชาวบ้านหวังว่ามาตรการต่างๆ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันในปีนี้จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพกว่าทุกปีที่ผ่านๆ มา จนทำให้การเกิดไฟป่าและหมอกควันลดน้อยลงตามลำดับ หากไม่เป็นผลจะทำให้เกิดการสูญเสียป่า หมอกควันที่เกิดขึ้นฟุ้งกระจายจะส่งผลต่อสุขภาพพลานามัยของประชาชน นั่นหมายถึงรัฐบาลคงจะต้องเตรียมงบประมาณสำหรับยารักษาโรคเพิ่มขึ้นให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ สำหรับพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อชาวบ้านชุมชนซ้ำซากทุกปี คงมีการเตรียมแจกผ้าปิดจมูกหรือหน้ากากอนามัย อย่างไรก็ตาม ก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่าปีนี้จะเกิดขึ้นน้อยลงอย่างไม่น่าเชื่อ

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

คม ชัด ลึก
Khom Chad Luek
Circulation: 900,000
Ad Rate: 1,350

Section: First Section/ต่างประเทศ
วันที่: ศุกร์ 6 มีนาคม 2558
ปีที่: 14 ฉบับที่: 4885
Col.Inch: 59.22 Ad Value: 79,947
หน้า: 6(ล่างซ้าย)
PRValue (x3): 239,841
คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: ปภ.แนะร่วมป้องกันไฟป่า...ลดหมอกควัน - รักษาสมดุลระบบนิเวศน์



ปภ.แนะร่วมป้องกันไฟป่า
...ลดหมอกควัน – รักษาสมดุลระบบนิเวศน์

ช่วงฤดูหนาวต่อเนื่องฤดูร้อนมีสถิติการเกิดไฟป่าและปัญหาหมอกควันสูงกว่าฤดูกาลอื่น ก่อให้เกิดปัญหามลภาวะทางอากาศ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและระบบนิเวศน์ เพื่อความปลอดภัย กระทรวงมหาดไทย โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ขอแนะวิธีปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากไฟป่าและหมอกควัน ดังนี้

การปฏิบัติตนเพื่อป้องกันไฟป่า

▶ กำจัดวัสดุที่เป็นเชื้อเพลิงบริเวณแนวชายป่าและในป่า โดยเก็บกวาดใบไม้ กิ่งไม้ และหญ้าแห้งมิให้กองสุม เพราะหากเกิดเพลิงไหม้จะเป็นเชื้อเพลิงที่ทำให้ไฟลุกลามอย่างรวดเร็ว พร้อมใช้วิธีฝังกลบขยะและไถกลบเศษวัชพืชแทนการเผาเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดไฟป่า

▶ หลีกเลี่ยงการประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับไฟบริเวณแนวชายป่าและในป่า โดยไม่เผาขยะหรือเศษวัชพืชเพื่อเตรียมพื้นที่เพาะปลูก ไม่เผาหญ้าเพื่อทำทางเดินในป่า ไม่ทิ้งก้นบุหรี่ลงบนหญ้าแห้ง ไม่เก็บหาของป่าหรือล่าสัตว์โดยการจุดไฟ เพราะอาจลุกลามเป็นไฟป่า

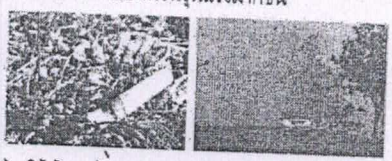
▶ สร้างแนวกันไฟป้องกันไฟลุกลามไหม้พื้นที่ใกล้เคียง โดยจัดทำคันดินกั้นหรือขุดเป็นร่องดินล้อมรอบบริเวณเป้าหมายและพื้นที่การเกษตร หากเกิดเพลิงไหม้ จะช่วยสกัดมิให้ไฟลุกลามไหม้บ้านเรือนและขยายวงกว้างเป็นไฟป่า

นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เปิดเผยว่า ปภ.ได้ร่วมกับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันเชิงรุกอย่างเข้มข้น ภายใต้การปฏิบัติการของศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ เน้นควบคุมไม่ให้มีการเผาในพื้นที่เสี่ยงและช่วงวิกฤตหมอกควัน อีกทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับลักษณะภูมิศาสตร์ ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน เพื่อให้การป้องกันเฝ้าระวังและระงับไฟป่ามีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถควบคุมสถานการณ์หมอกควันมิให้วิกฤต

การป้องกันและลดผลกระทบจากปัญหาหมอกควัน

▶ กำหนดเขตและจัดช่วงเวลาในการเผา เพื่อลดการสะสมของเชื้อเพลิงที่ทำให้เกิดไฟป่า โดยจัดสลับเวลาการเผาและชิงเผาในช่วงก่อนเกิดวิกฤตหมอกควัน เพื่อไม่ให้เกษตรกรเผาวัชพืชเตรียมพื้นที่การเกษตรในช่วงเวลาเดียวกัน จะช่วยลดปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ

▶ ไม่ประกอบกิจกรรมที่เพิ่มปริมาณหมอกควันในอากาศ โดยไม่เผาขยะ ไม่จุดธูปเทียน ไม่สูบบุหรี่ รวมถึงลดการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เพื่อลดปริมาณละอองหมอกควันที่ลอยขึ้นสู่อากาศ ส่งผลให้สถานการณ์หมอกควันรุนแรงมากขึ้น



▶ ใช้ผ้าชุบน้ำหมาดๆ หรือหน้ากากอนามัยปิดปากและจมูก เพื่อช่วยดูดซับฝุ่นละอองและป้องกันการสูดดมควันไฟเข้าสู่ระบบทางเดินหายใจ จะช่วยลดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย

▶ หลีกเลี่ยงการประกอบกิจกรรมในที่โล่งแจ้งเป็นเวลานาน โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องใช้แรงมาก อาทิ การออกกำลังกาย ยกของหนัก เพราะเมื่อเหนื่อยจะหายใจเร็ว ส่งผลให้สูดดมฝุ่นละอองเข้าสู่ร่างกายในปริมาณมาก

▶ เพิ่มความระมัดระวังในการสัญจรผ่านเส้นทางที่มีหมอกควันปกคลุม เพราะทัศนวิสัยในการมองเห็นเส้นทางไม่ชัดเจน จึงมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุมากขึ้น

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย -ป้องกันภัยเชิงรุก บรรเทาทุกข์เมื่อเกิดภัย- สายด่วนนิรภัย 1784

รหัสข่าว: C-150306014130(6 มี.ค. 58/05:21)

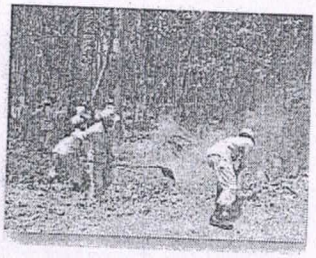
iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

เนชั่นสุดสัปดาห์
The Nation Weekly
Circulation: 300,000
Ad Rate: 880

Section: First Section/-
วันที่: ศุกร์ 6 - พฤหัสบดี 12 มีนาคม 2558
ปีที่: 23 **ฉบับที่:** 1188 **หน้า:** 35(บนซ้าย), 38, 39
Col.Inch: 204.80 **Ad Value:** 180,224 **PRValue (x3):** 540,672 **คลิป:** สี่สี
หัวข้อข่าว: ปภ.บูรณาการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันคุมเข้มการเผาในช่วงวิกฤติ

38

ปภ.บูรณาการป้องกัน-
แก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน
คุมเข้มการเผาในช่วงวิกฤติ



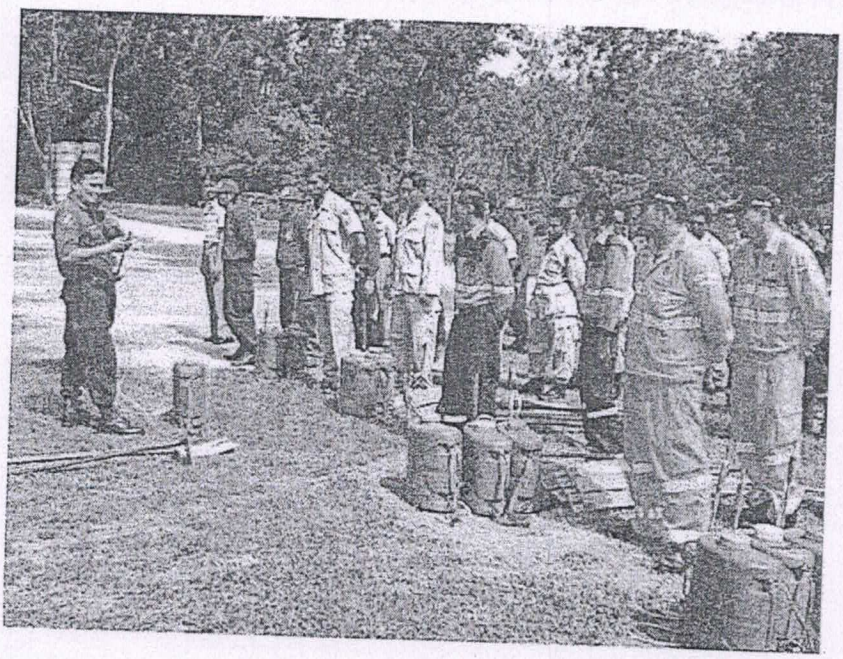
ปภ.บูรณาการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน คุมเข้มการเผาในช่วงวิกฤติ

ดร.ฉัตรชัย พรหมเลิศ
อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

iQNewsClip www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

เนชั่นสุดสัปดาห์
The Nation Weekly
Circulation: 300,000
Ad Rate: 880

Section: First Section/-
วันที่: ศุกร์ 6 - พฤหัสบดี 12 มีนาคม 2558
ปีที่: 23 **ฉบับที่:** 1188 **หน้า:** 35(บนซ้าย), 38, 39
Col.Inch: 204.80 **Ad Value:** 180,224 **PRValue (x3):** 540,672 **คลิป:** สี่สี
หัวข้อข่าว: ปภ.บูรณาการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันคุมเข้มการเผาในช่วงวิกฤติ



ฤดูหนาวต่อเนื่องฤดูร้อน เป็นช่วงที่มีสภาพอากาศแห้งแล้ง ประกอบกับสภาพภูมิอากาศโลกแปรปรวนจากภาวะโลกร้อน ทำให้มีสถิติไฟป่าสูงกว่าฤดูกาลอื่น อีกทั้งช่วงเดือนมกราคม-เมษายน พื้นที่ภาคเหนือมักประสบปัญหาหมอกควัน เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะ ก่อให้เกิดสภาวะกักควัน อีกทั้งการเผาในพื้นที่การเกษตรและชุมชนถือเป็นปัจจัยที่ทำให้ปัญหาไฟป่าและหมอกควัน ทวีความรุนแรงมากขึ้น

จากสถิติการเกิดไฟป่า ปี 2553-2557 ของกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช พบว่า ประเทศไทยมีพื้นที่เสี่ยงไฟป่า 65 จังหวัด รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ห่วงใยประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบจากปัญหาไฟป่าและหมอกควัน โดยเฉพาะพื้นที่ 9 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน และตาก จึงได้สั่งการให้กระทรวงมหาดไทย โดยกรมป้องกันและบรรเทา

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

เนชั่นสุดสัปดาห์
The Nation Weekly
Circulation: 300,000
Ad Rate: 880

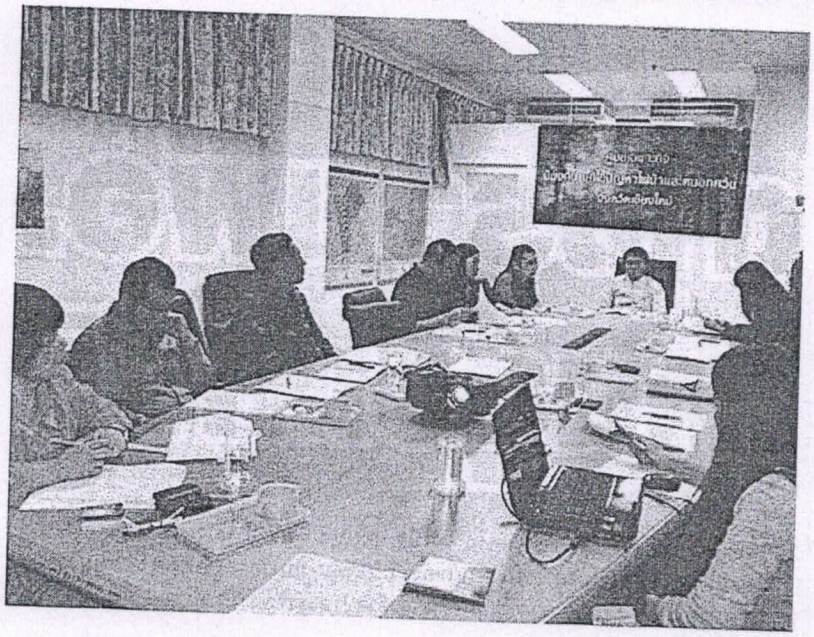
Section: First Section/-
วันที่: ศุกร์ 6 - พฤหัสบดี 12 มีนาคม 2558
ปีที่: 23 ฉบับที่: 1188 หน้า: 35(บนซ้าย), 38, 39
Col.Inch: 204.80 Ad Value: 180,224 PRValue (x3): 540,672 คลิป: สี่สี
หัวข้อข่าว: ปภ.บูรณาการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันคุมเข้มการเผาในช่วงวิกฤติ

สาธารณภัย (ปภ.) บูรณาการจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันตามแนวทางสำคัญ ดังนี้

ด้านการเตรียมพร้อมรับมือปัญหาไฟป่าและหมอกควัน

- จัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันทั้งระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันอย่างเข้มข้น

- เตรียมการรับมือและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันอย่างเป็นระบบ โดยสำรวจและจัดทำบัญชีพื้นที่เสี่ยงไฟป่า หมอกควัน รวมถึงจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันให้สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยของแต่ละพื้นที่ เน้นการบูรณาการมาตรการด้านการควบคุม ป้องกัน และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ควบคู่กับการระดมสรรพกำลังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวังและดับไฟป่า รวมถึงจัดเตรียมกำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ดับเพลิง ยานพาหนะให้พร้อมปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว



iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

เนชั่นสุดสัปดาห์
The Nation Weekly
Circulation: 300,000
Ad Rate: 880

Section: First Section/-
วันที่: ศุกร์ 6 - พฤหัสบดี 12 มีนาคม 2558
ปีที่: 23 ฉบับที่: 1188 หน้า: 35(บนซ้าย), 38, 39
Col.Inch: 204.80 Ad Value: 180,224 PRValue (x3): 540,672 คลิป: สี่สี
หัวข้อข่าว: ปภ.บูรณาการป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันคุมเข้มการเผาในช่วงวิกฤติ

ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน

- กำหนดมาตรการป้องกันไฟป่าและหมอกควันเชิงรุก โดยคุมเข้มไม่ให้มีการเผาในพื้นที่เสี่ยง โดยเฉพาะพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่การเกษตร พร้อมควบคุมการเผาในพื้นที่ชุมชนและเขตเกษตรกรรมเป็นพิเศษ ควบคู่กับการใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับผู้ที่ทำให้เกิดไฟป่า รวมถึงส่งเสริมการเกษตรปลอดการเผา การใช้ประโยชน์จากเศษวัชพืชในการเกษตรแทนการเผา และการจัดการขยะมูลฝอยโดยการฝังกลบ อีกทั้งจัดระเบียบการเผา โดยกำหนดช่วงเวลาห้ามเผาในช่วงที่เกิดวิกฤติหมอกควัน ตลอดจนส่งเสริมการใช้เครื่องจักรกลในพื้นที่การเกษตร

- ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมป้องกันไฟป่าและหมอกควัน โดยรณรงค์ให้ประชาชนงดเว้นการจุดไฟในพื้นที่ชุมชน พื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่โล่งแจ้ง และบริเวณใกล้แนวชายป่า พร้อมเผยแพร่ข้อมูลสถานการณ์ไฟป่าและหมอกควัน เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงผลกระทบจากปัญหาไฟป่าและหมอกควันที่มีผลต่อสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะ 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่ปัญหาวิกฤติไฟป่าและหมอกควันให้จัดทำประชาคมระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดช่วงเวลาห้ามเผาในช่วงวิกฤติหมอกควันระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน 2558 ตามสถานการณ์และระดับความรุนแรงของแต่ละพื้นที่ เพื่อป้องกันมิให้ฝุ่นละอองสะสมในอากาศจนเกินค่ามาตรฐาน

ทั้งนี้ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ได้ร่วมกับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควันเชิงรุกอย่างเข้มข้น ภายใต้การปฏิบัติการของศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ เน้นควบคุมไม่ให้มีการเผาในพื้นที่เสี่ยงและช่วงวิกฤติหมอกควัน อีกทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับลักษณะภูมิศาสตร์ ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน เพื่อให้การป้องกัน เฝ้าระวังและระงับไฟป่าและหมอกควันมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถควบคุมสถานการณ์หมอกควันมิให้วิกฤติรุนแรงขึ้น

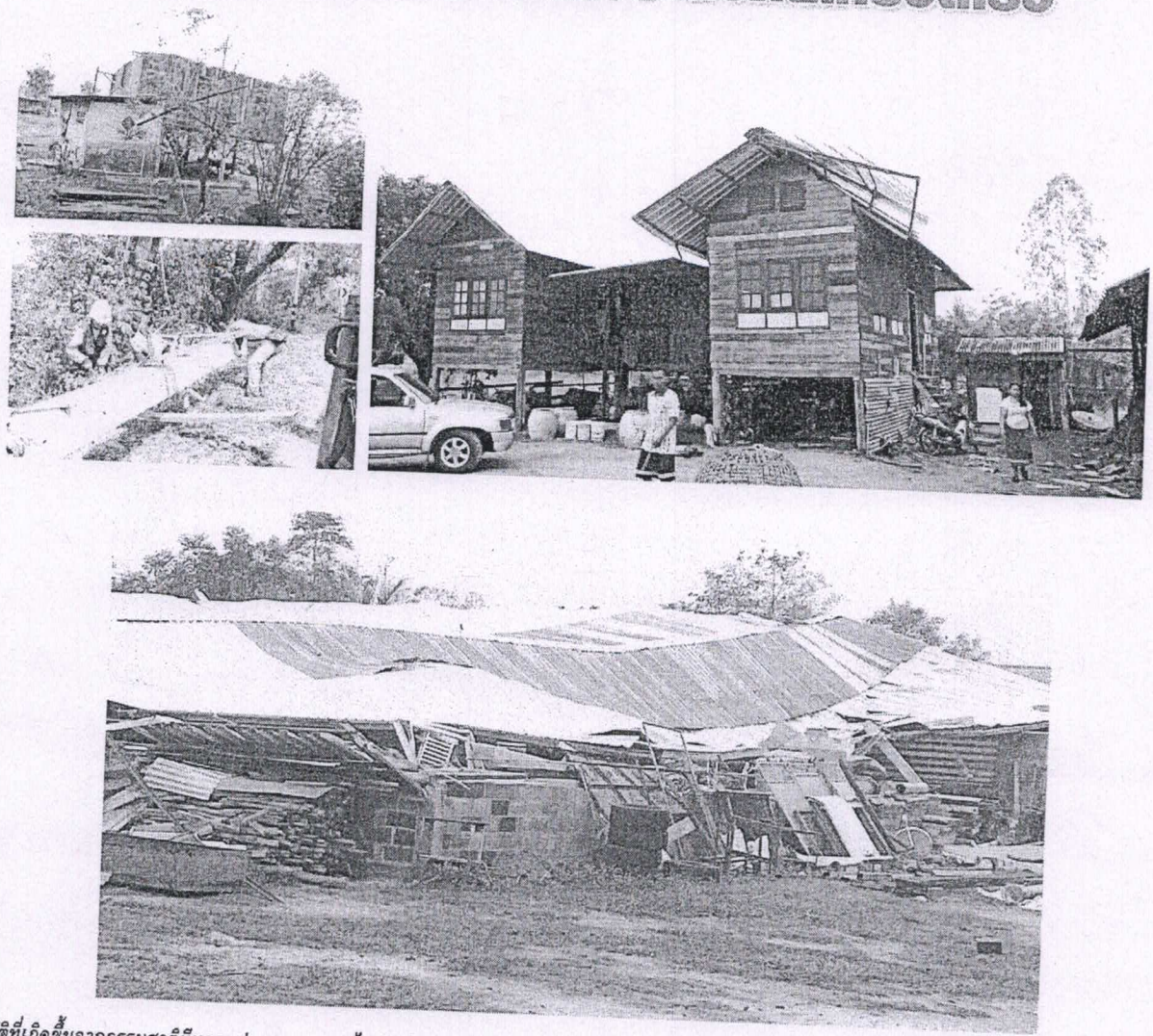
iQNewsClip www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง
Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: จันทร์ 16 มีนาคม 2558
ปีที่: 13 ฉบับที่: 4127 หน้า: 20(ล่าง)
Col.Inch: 111.96 Ad Value: 100,764 PRValue (x3): 302,292 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: สั่งเตรียมพร้อมรับมือพายุฤดูร้อน 24 ชั่วโมง ช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยให้...

สั่งเตรียมพร้อมรับมือพายุฤดูร้อน 24 ชั่วโมง

ช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยให้รวดเร็ว



ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติมีหลายประเภท ภูเขาไฟระเบิด แผ่นดินไหว น้ำท่วม ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เพียงแต่มนุษยชาติไม่ต้องการ สัตว์โลกอื่นๆ ก็ไม่ต้องการเช่นกัน ภัยพิบัติที่เกิดจากลม หากลมพัดแรงมากก็จะไม่เรียกมันว่า ลมอีกแล้ว จะเรียกว่าพายุ หรือ วาตภัยแทน วาตภัยเกิดขึ้นได้ทั้งในทะเล และบนบก หากเกิดขึ้นในทะเล เรือถูกพัดจนพลิกคว่ำมาแล้วจำนวนมาก แต่หากเกิดพายุบนบก สิ่งก่อสร้างทั้งหลายทั้งบ้านเรือน เสาไฟฟ้า และอื่นๆ หากไม่แข็งแรงพอที่จะต้านความแรงของมันได้ ก็จะถูกทำลายเสียหายย่อยยับ ไม่เพียงแต่ทำให้สูญเสียทรัพย์สินเท่านั้น แม้แต่ชีวิตของคนและสัตว์ ก็สังเวยชีวิตให้กับมันอีกด้วย เมื่อไม่มีการป้องกัน เตรียมรับมือกับมันได้อย่างดีพอ หากพายุฤดูร้อน จะทำให้เกิดฝนตกหนักแรง หอบหลังคาบ้านปลิวหายไปนับเป็นกิโลเมตรก็ได้ บางทีมีลูกเห็บตกลงทำให้หลังคาบ้านเรือนทะลุไปเลย จึงต้องมีการติดตามสภาพอากาศจากกรมอุตุฯ อยู่เสมอ เพื่อเตรียมป้องกันภัยจากพายุ

ปัญหาภัยพิบัติดังกล่าว พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มท.1) กล่าวว่า ช่วงฤดูร้อนหลายพื้นที่มักได้รับผลกระทบจากพายุฤดูร้อน ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต สร้างความเสียหายต่อบ้านเรือน และทรัพย์สินจำนวนมากทุกปี กระทรวงมหาดไทยขณะนี้ได้สั่งการให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเตรียมพร้อมรับมือและช่วยเหลือผู้ประสบภัยครอบคลุมทุกมิติ ทั้งการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ภัย การแจ้งเตือนภัย การระดมกำลังเจ้าหน้าที่พร้อมเครื่องมือ อุปกรณ์ให้พร้อมปฏิบัติการเผชิญเหตุ และช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างรวดเร็ว รวมถึงให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ ตลอดจนเร่งฟื้นฟูสิ่งสาธารณูปโภค และสิ่งสาธารณประโยชน์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเร็ว

ในขณะที่ นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กล่าวว่า กรมป้องกันและบรรเทาได้บูรณาการจังหวัดเตรียมพร้อมรับมือ และช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากพายุฤดูร้อนที่ครอบคลุมทุกด้านอย่างดีที่สุดแล้ว โดยมีการเตรียมความพร้อมรับมือพายุฤดูร้อน จัดเจ้าหน้าที่ติดตามสภาพอากาศ และเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมจัดเตรียมเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่สภาพพร้อมปฏิบัติการเผชิญเหตุ และช่วยเหลือผู้ประสบภัย รวมถึงกำชับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงของป้ายโฆษณา สิ่งปลูกสร้างในพื้นที่ที่สาธารณะ และต้นไม้ริมข้างทาง

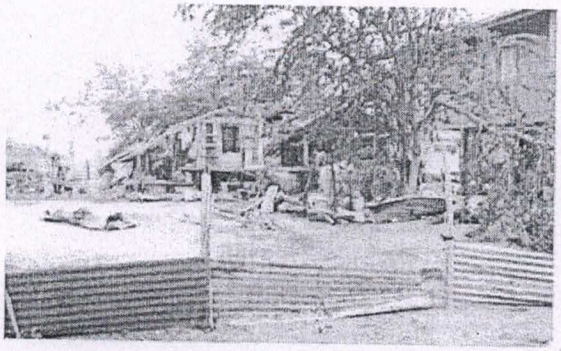
นอกจากนี้ หากยังพบว่ามีสิ่งก่อสร้างอยู่ในสภาพไม่ปลอดภัย ให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง กรณีพบป้ายโฆษณาที่ติดตั้งไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ได้รับอนุญาตติดตั้ง ให้แจ้งเจ้าของป้ายดำเนินการแก้ไข ถ้าไม่ปฏิบัติตามให้พิจารณารื้อถอนและดำเนินคดีตาม

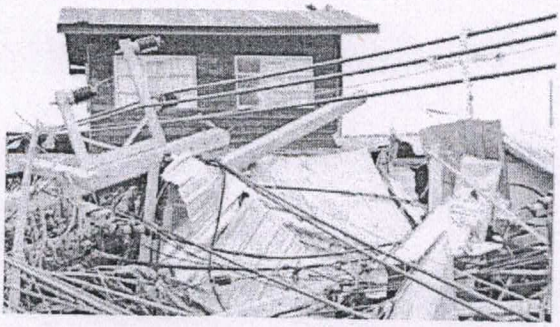
iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง

Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: จันทร์ 16 มีนาคม 2558
ปีที่: 13 **ฉบับที่:** 4127 **หน้า:** 20(ล่าง)
Col.Inch: 111.96 **Ad Value:** 100,764 **PRValue (x3):** 302,292 **คลิป:** ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: สั่งเตรียมพร้อมรับมือพายุฤดูร้อน 24 ชั่วโมง ช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยให้...





กฎหมายอย่างเคร่งครัดอีกด้วย การเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัย โดยจัดเจ้าหน้าที่ติดตามพยากรณ์อากาศ

ทั้งนี้ ให้มีการเฝ้าระวังสถานการณ์ภัยในพื้นที่อย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง หากมีประกาศเตือนพายุฤดูร้อนให้แจ้งเตือนประชาชนเตรียมพร้อมรับมือ และระมัดระวังอันตรายจากพายุลมแรง ฟ้าผ่า และลูกเห็บตก การช่วยเหลือ และฟื้นฟูประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำรวจความเสียหาย เพื่อดำเนินการช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ โดยชดเชยความเสียหายของบ้านเรือนเป็นวัสดุก่อสร้าง เช่น กระเบื้อง สังกะสี ตะปู ไม้ เป็นต้น หรือจ่ายเงินช่วยเหลือตามความเหมาะสมหรือเท่าที่จ่ายจริง เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย

พายุฤดูร้อน มันไม่เคยปรานีต่อมนุษยชาติ เมื่อมีคลื่นกระแสลมเย็นมาปะทะกับคลื่นความร้อนที่อบอ้าวในช่วงมีนาคมถึงพฤษภาคมนี้ จะเกิดลมพายุอันรุนแรง มีอะไรขวางหน้ามันจะพยายามกวาดให้ราบเป็นหน้ากลอง ต้นไม้ เรือกสวนไร่นาหักล้มลงนอนกับพื้นมาแล้วนับไม่ถ้วน บ้านนับพันหลังพังพินาศ บางปีเคยมีสังกะสีบ้านปลิวบาดคอคนตายไปแล้ว ทำให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจหลายพันล้านบาทในแต่ละปี แม้พายุฤดูร้อนในบ้านเราไม่รุนแรงเท่ากับพายุทอร์นาโดที่เกิดขึ้นในพื้นที่ราบอันกว้างใหญ่ในอเมริกา ก็ไว้ใจไม่ได้ อาจมีการพัฒนากลายเป็นพายุรุนแรงไม่แพ้กันก็ได้ การสดับตรับฟังข่าวจากกรมอุตุฯ ในช่วงนี้ ก่อนเข้าสู่ฤดูฝนจะเป็นการดีที่สุด เมื่อมันเริ่มจู่โจม มีฝนฟ้าคะนอง เข้าไปอยู่ในอาคารที่แข็งแรงดีที่สุด

และอย่าเผลอไปอยู่ใต้ต้นไม้ ใต้เสาไฟฟ้า หรือไปอยู่ใกล้กับโลหะต่างๆ ที่เป็นสื่อนำไฟฟ้าอย่างเด็ดขาด ไม่เช่นนั้นแล้วฟ้าผ่าตายได้ หลายชีวิตตกเป็นเหยื่อมาแล้วในอดีตที่ผ่านมาอย่างน่าอนาถ...

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

แนวหน้า
Naew Na
Circulation: 600,000
Ad Rate: 900

Section: โลกธุรกิจ/ภูมิภาค
วันที่: พุธ 15 เมษายน 2558
ปีที่: 36 ฉบับที่: 12414 หน้า: 14(บน)
Col.Inch: 14.66 Ad Value: 13,194 PRValue (x3): 39,582 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: มหาดไทยสั่งเข้ม ปภ.ประสาน 38 จว.ช่วยผู้ประสบภัยพายุฤดูร้อน

มหาดไทยสั่งเข้ม ปภ.ประสาน 38 จว.
ช่วยผู้ประสบภัยพายุฤดูร้อน

พลเอกอนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มท.) กล่าวว่า ได้รับรายงานจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ตั้งแต่วันที่ 6-13 เม.ย. 2558 มีจังหวัดได้รับผลกระทบจากพายุฤดูร้อน 38 จังหวัด 109 อำเภอ 253 ตำบล 979 หมู่บ้าน บ้านเรือนเสียหาย 7,975 หลัง

ทั้งนี้ ได้สั่งการให้ ปภ.ประสานจังหวัดเร่งให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประสบภัยเพื่อสำรวจความเสียหายและดำเนินการช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลัง พร้อมนำเครื่องอุปโภคบริโภค วัสดุซ่อมแซมบ้านเรือนไปมอบแก่ผู้ประสบภัยเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้น รวมถึงฟื้นฟูสิ่งสาธารณูปโภคและสิ่งสาธารณประโยชน์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเร็ว

นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) เปิดเผยว่า ปภ. ได้ประสานจังหวัดที่ประสบภัยพายุฤดูร้อนเร่งให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้น โดยจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประสบภัยนำเครื่องอุปโภคบริโภค กระเบื้องมุงหลังคา และวัสดุอุปกรณ์ซ่อมแซมบ้านเรือนไปมอบให้แก่ผู้ประสบภัย รวมถึงสำรวจความเสียหายของพื้นที่ประสบภัย พร้อมทั้งได้จัดตั้งศูนย์เฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์ภัยทำหน้าที่ประสานการปฏิบัติกับพื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ประสบภัย พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาวะอากาศและพยากรณ์อากาศจากกรมอุตุนิยมวิทยา รวมถึงเฝ้าระวังสถานการณ์ภัยตลอด 24 ชั่วโมง

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

คม ชัด ลึก
Khom Chad Luek
Circulation: 900,000
Ad Rate: 2,200

Section: First Section/หน้าแรก
วันที่: เสาร์ 18 เมษายน 2558
ปีที่: 14 ฉบับที่: 4928 หน้า: 1(ขวา), 9
Col.Inch: 32.95 Ad Value: 72,490 PRValue (x3): 217,470 คลิป: สีสี
หัวข้อข่าว: เตือน53จังหวัดเสี่ยง พายุร้อนถล่ม21-24เม.ย.

เตือน53จังหวัดเสี่ยง พายุร้อนถล่ม21-24เม.ย.

มท.1 เผย พายุฤดูร้อนจ่อถล่มไทย 21-24 เม.ย. สั่ง ปภ.53 จังหวัด เหนือ กลาง อีสาน และตะวันออก สุ่มเสี่ยงได้รับผลกระทบ เตรียมจัดชุดเคลื่อนที่เร็วเฝ้าระวัง 24 ชม.

อ่านต่อหน้า 9

พายุ

พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มท.1) เปิดเผยว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ตรวจสอบสภาพอากาศกับกรมอุตุนิยมวิทยา พบว่า ในช่วงวันที่ 21-24 เมษายนนี้ บริเวณความกดอากาศสูงกำลังค่อนข้างแรงอีกระลอกจากประเทศจีนแผ่ปกคลุมประเทศไทยตอนบน ทำให้พื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออก มีพายุฤดูร้อนเกิดขึ้นได้ จึงสั่งการให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประสาน 53 จังหวัด รวมถึงศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขตในพื้นที่เสี่ยงภัย เตรียมพร้อมรับมือพายุฤดูร้อน ซึ่งมีลักษณะอากาศแปรปรวน พายุฝนฟ้าคะนอง ลมกระโชกแรง และลูกเห็บตกได้ในบางพื้นที่

"สั่งให้จัดเจ้าหน้าที่และมิสเตอร์เตือนภัยติดตามเฝ้าระวังสถานการณ์ภัยตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงจัดเตรียมชุดเคลื่อนที่เร็ว เครื่องมืออุปกรณ์ประจำพื้นที่เสี่ยงให้พร้อมปฏิบัติการเผชิญเหตุและช่วยเหลือผู้ประสบภัยทันทีที่เกิดภัย อีกทั้งตรวจสอบสิ่งก่อสร้างและป้ายโฆษณาให้อยู่ในสภาพมั่นคงแข็งแรง ตัดแต่งกิ่งไม้บริเวณริมถนนและพื้นที่ชุมชน เพื่อป้องกันการล้มทับก่อให้เกิดอันตรายได้ กรณีสถานการณ์รุนแรงได้เน้นย้ำให้ดำเนินการตามขั้นตอนของแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด เพื่อประสานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างทันท่วงที" พล.อ.อนุพงษ์ ระบุ

สำหรับ 53 จังหวัดที่สุ่มเสี่ยงต่อการได้รับผลกระทบจากพายุฤดูร้อนลูกนี้ แยกเป็นภาคเหนือ 17 จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน อุตรดิตถ์ อุทัยธานี และสุโขทัย ภาคกลาง 8 จังหวัด ได้แก่ ชัยนาท นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บึงกาฬ บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุดรธานี และอุบลราชธานี ภาคตะวันออก 8 จังหวัด ได้แก่ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด นครนายก ปราจีนบุรี ระยอง และสระแก้ว

ด้าน นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กล่าวเตือนประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยของ 53 จังหวัดภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก ให้ติดตามพยากรณ์อากาศ และประกาศเตือนภัยอย่างใกล้ชิด พร้อมปฏิบัติตามคำเตือนอย่างเคร่งครัด รวมถึงตรวจสอบบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้างให้อยู่ในสภาพมั่นคง รวมถึงงดเว้นการใช้โทรศัพท์มือถือ เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดบริเวณที่โล่งแจ้ง เพราะอาจเกิดฟ้าผ่า ทำให้ได้รับอันตรายถึงชีวิตได้ ส่วนเกษตรกรให้จัดทำที่ค้ำยันต้นไม้หรือที่กำบัง เพื่อป้องกันพืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย อีกทั้งห้ามหลบพายุบริเวณใต้ต้นไม้ ป้ายโฆษณา หรือสิ่งปลูกสร้างที่ไม่มั่นคงแข็งแรง ห้ามจอดรถใต้ต้นไม้ใหญ่ที่ไม่แข็งแรง เพราะอาจได้รับอันตรายจากการถูกล้มทับ

"หากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากพายุฤดูร้อน สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทางสายด่วนนิรภัย 1784 ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อประสานให้การช่วยเหลือโดยด่วน" อธิบดี ปภ.กล่าว

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง

Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: First Section/การเมือง
วันที่: พุธ 15 เมษายน 2558
ปีที่: 13 ฉบับที่: 4157 หน้า: 3(กลาง)
Col.Inch: 24.10 Ad Value: 21,690 PRValue (x3): 65,070 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: มท.1สั่งเยียวยาเหยือพายุถล่มเต็มที

มท.1สั่งเยียวยาเหยื่อพายุถล่มเต็มที่

พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รมว.มหาดไทย กล่าวว่า ได้รับรายงานจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) ตั้งแต่วันที่ 6-13 เม.ย.58 มีจังหวัดได้รับผลกระทบจากพายุฤดูร้อน 38 จังหวัด 109 อำเภอ 253 ตำบล 979 หมู่บ้าน บ้านเรือนเสียหาย 7,975 หลัง

ทั้งนี้ ได้สั่งการให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประสานจังหวัดเร่งให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประสบภัยเพื่อสำรวจความเสียหายและดำเนินการช่วยเหลือตามระเบียบกระทรวงการคลัง พร้อมนำเครื่องอุปโภคบริโภค วัสดุซ่อมแซมบ้านเรือนไปมอบแก่ผู้ประสบภัยเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้น รวมถึงฟื้นฟูสิ่งสาธารณูปโภคและสิ่งสาธารณประโยชน์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเร็ว

ด้านนายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดี ปภ.เปิดเผยว่า ตั้งแต่วันที่ 6-13 เม.ย.58 มีจังหวัดได้รับผลกระทบจากพายุฤดูร้อน 38 จังหวัด 109 อำเภอ 253 ตำบล 979 หมู่บ้าน บ้านเรือนเสียหาย 7,975 หลัง แยกเป็น ภาคเหนือ 11 จังหวัด ได้แก่ ตาก อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร น่าน เชียงใหม่ ลำปาง แพร่ เชียงราย พะเยา สุโขทัย และแม่ฮ่องสอน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 16 จังหวัด ได้แก่ เลย อำนาจเจริญ ยโสธร นครราชสีมา ร้อยเอ็ด ขอนแก่น นครพนม สกลนคร หนองบัวลำภู หนองคาย มหาสารคาม บุรีรัมย์ กาฬสินธุ์ อุดรธานี ชัยภูมิ และบึงกาฬ ภาคกลาง 4 จังหวัด ได้แก่ อ่างทอง ลพบุรี ชัยนาท และนครสวรรค์ ภาคตะวันออก 5 จังหวัด ได้แก่ สระแก้ว จันทบุรี ชลบุรี ระยอง และตราด ภาคใต้ 2 จังหวัด ได้แก่ ระนอง และตรัง

ทั้งนี้ ปภ.ได้ประสานจังหวัดที่ประสบภัยพายุฤดูร้อนเร่งให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้น โดยจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประสบภัยนำเครื่องอุปโภคบริโภค กระเบื้องมุงหลังคาและวัสดุอุปกรณ์ซ่อมแซมบ้านเรือนไปมอบให้แก่ผู้ประสบภัย รวมถึงสำรวจความเสียหายของพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามระเบียบกระทรวงการคลัง

อย่างไรก็ตาม ปภ.ได้จัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังติดตามสถานการณ์ภัย ทำหน้าที่ประสานการปฏิบัติกับพื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ประสบภัย พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาวะอากาศและพยากรณ์อากาศจากกรมอุตุนิยมวิทยา รวมถึงเฝ้าระวังสถานการณ์ภัยตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งจัดเจ้าหน้าที่ชุดเคลื่อนที่เร็วและเตรียมเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมปฏิบัติการเผชิญเหตุและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ท้ายนี้ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากพายุฤดูร้อน สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทางสายด่วนนิรภัย 1784 ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อประสานให้การช่วยเหลือโดยด่วนต่อไป

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

กรุงเทพธุรกิจ
Krungthep Turakij
Circulation: 200,000
Ad Rate: 1,452
Section: First Section/เศรษฐกิจ-การเมือง
วันที่: อาทิตย์ 10 พฤษภาคม 2558
ปีที่: 28 ฉบับที่: 9726
Col.Inch: 25.06 Ad Value: 36,387.12
หัวข้อข่าว: ปภ.เตือนผู้ว่าฯรับมือแผ่นดินไหว
หน้า: 4(บนซ้าย)
PRValue (x3): 109,161.36
คลิป: ขาว-ดำ

ปภ.เตือนผู้ว่าฯรับมือแผ่นดินไหว

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช.) กระทรวงมหาดไท ออกหนังสือด่วนที่สุด ลงนามโดย นายวิบูลย์ สงวนพงศ์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย รอง บก.ปภ.ช. ส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้อำนวยการจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อแจ้งเตือนจังหวัดที่เสี่ยงภัยแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม โดยเนื้อหาในหนังสือได้ระบุว่า ด้วย กรมอุตุนิยมวิทยาได้ออกประกาศว่า เมื่อวันที่ 6 พ.ค. 2558 เวลา 04.18 น. ได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว ขนาด 4.6 ริกเตอร์ และวันที่ 7 พ.ค. 2558 ได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว เวลา 00.30 น. ขนาด 4.5 ริกเตอร์ มีจุดศูนย์กลางอยู่ในทะเล บริเวณ อ.เกาะยาว จ.พังงา ทำให้รู้สึกการสั่นไหวในจังหวัดพังงา ภูเก็ต และกระบี่

บก.ปภ.ช. พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม รวมทั้งเพื่อให้การช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประสบภัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด (กอ.ปภ.จว.) ที่มีพื้นที่เสี่ยงภัยแผ่นดินไหว ดำเนินการดังนี้

ด้านการป้องกัน ประเมินความเสี่ยงภัยและจัดทำบัญชีหมู่บ้านและชุมชนที่มีความเสี่ยงภัยแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม, เผยแพร่และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อเกิดแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม, กำชับให้มีการก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่เสี่ยงภัยต้องให้มีความมั่นคงแข็งแรง

นอกจากนั้นให้เตรียมความพร้อมทั้งเรื่องงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม ให้รวมถึงเตรียมความพร้อมอุปกรณ์เครื่องจักรกล ยานพาหนะ ระบบสื่อสาร

นอกจากนี้ได้มีรายชื่อการแบ่งเขตจังหวัดเสี่ยงภัยแผ่นดินไหวของประเทศไทย โดยกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็นดังนี้ เขต 0 ไม่มีความเสี่ยง จำนวน 16 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดมุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร อำนาจเจริญ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครราชสีมา สระแก้ว จันทบุรี และตราด

เขต 1 มีความเสี่ยงน้อยแต่อาจมีความเสียหายบ้าง จำนวน 29 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสกลนคร อุดรธานี หนองบัวลำภู นครพนม หนองคาย บึงกาฬ เลย เพชรบูรณ์ พิษณุโลก พิจิตร นครสวรรค์ ชัยนาท สุพรรณบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง สระบุรี พระนครศรีอยุธยา นครนายก ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

เขต 2ก มีความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายในระดับน้อยถึงปานกลาง จำนวน 28 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ สุโขทัย กำแพงเพชร อุทัยธานี กาญจนบุรี ราชบุรี นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา ภูเก็ต ตรัง และสตูล

เขต 2ข มีความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายในระดับปานกลาง จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย แม่ฮ่องสอน และตาก

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง
Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: อังคาร 19 พฤษภาคม 2558
ปีที่: 13 ฉบับที่: 4191 หน้า: 20(ล่าง)
Col.Inch: 109.33 Ad Value: 98,397 PRValue (x3): 295,191 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: สั่ง ปภ.ประสานจังหวัดแก้ไขปัญหาภัยแล้งเน้นน้ำอุปโภคบริโภคคลายทุกข์ประชาชนทุก...

สั่ง ปภ.ประสานจังหวัดแก้ไขปัญหาภัยแล้ง เน้นน้ำอุปโภคบริโภคคลายทุกข์ประชาชนทุกพื้นที่

ปัญหาภัยแล้งปีนี้มีความรุนแรงมาก ส่งผลให้หลายจังหวัดน้ำในคลอง แม่น้ำ สระน้ำ แห้งลงอย่างน่าตกใจ ส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวไร่ ชาวนา ประชาชน ที่ยากจนอยู่แล้วยิ่งได้รับความลำบากอย่างมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ ไม่มีน้ำกิน น้ำใช้ สัตว์เลี้ยงล้มตาย

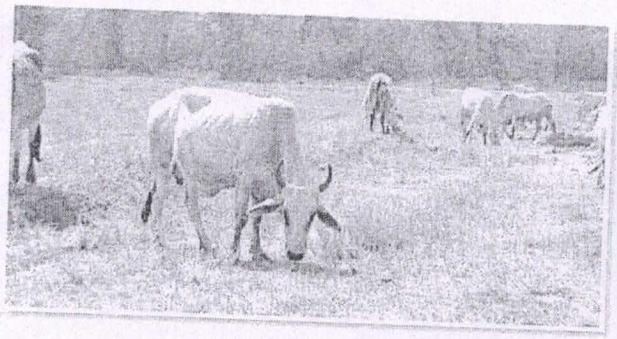
ปัญหาประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนดังกล่าว มท.1 สั่งการ ปภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งโดยเชื่อมโยงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เร่งให้ความช่วยเหลือให้สอดคล้องกับสถานการณ์ให้เหมาะสมกับการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ เน้นน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากวิกฤติภัยแล้งน้อยที่สุด

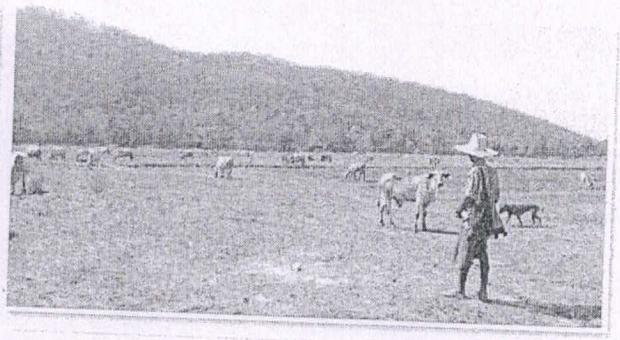
โดยเมื่อเร็วๆ นี้ พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มท.1) เปิดเผยว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรายงานตั้งแต่วันที่ 20 ตุลาคม 2557-ปัจจุบัน มีจังหวัดประกาศเขตการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (ภัยแล้ง) 33 จังหวัด 189 อำเภอ 1,057 ตำบล 9,506 หมู่บ้าน ทั้งนี้ได้สั่งการให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง โดยสำรวจปริมาณน้ำ จัดทำพื้นที่เสี่ยงภัยแล้ง กำหนดแผนปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง จัดลำดับความเร่งด่วนในการช่วยเหลือให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ประสานการปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการบริหารจัดการน้ำในระบบชลประทาน การปฏิบัติการฝนหลวง การขุดเจาะบ่อบาดาล รวมถึงบริหารจัดการน้ำให้สอดคล้องกับปริมาณน้ำต้นทุนในแต่ละพื้นที่ โดยจัดสรรกิจกรรมการใช้น้ำตามลำดับความสำคัญ เน้นน้ำอุปโภคบริโภคเป็นหลัก รองลงมาได้แก่น้ำเพื่อรักษาระบบนิเวศ และน้ำเพื่อการเกษตร เพื่อให้มีน้ำใช้

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง
Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: อังคาร 19 พฤษภาคม 2558
ปีที่: 13 **ฉบับที่:** 4191 **หน้า:** 20(ล่าง)
Col.Inch: 109.33 **Ad Value:** 98,397 **PRValue (x3):** 295,191 **คลิป:** ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: สั่ง ปภ.ประสานจังหวัดแก้ไขปัญหาภัยแล้งเน้นน้ำอุปโภคบริโภคคลายทุกข์ประชาชนทุก...

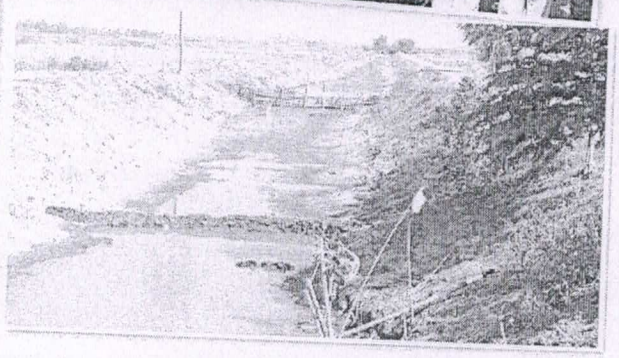




เพียงพอตลอดช่วงฤดูแล้ง สำหรับพื้นที่ 31 จังหวัดที่ประสบปัญหาภัยแล้งซ้ำซากให้เร่งสำรวจข้อมูลพื้นที่การเกษตร (พืชสวน) ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากภัยแล้ง ในห้วง 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2558 เพื่อป้องกันมิให้พืชสวนได้รับความเสียหายจากสถานการณ์ภัยแล้ง

นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) เปิดเผยว่า กระทรวงมหาดไทยโดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้บูรณาการแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง แบ่งการดำเนินงานเป็น 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1.การแจกจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและน้ำเพื่อการเกษตร จัดรถบรรทุกน้ำ จำนวน 238 คัน รถผลิตน้ำดื่ม 23 คัน ออกให้บริการแจกจ่ายน้ำ จำนวน 7,818 เที่ยว รวมปริมาณน้ำ 41,138,200 ลิตร 2.การสนับสนุนน้ำดิบแก่พื้นที่ประสบปัญหาภัยแล้ง จัดเครื่องสูบน้ำ 52 เครื่อง รถบรรทุกติดตั้งเครื่องสูบน้ำระยะไกล จำนวน 23 คัน สูบน้ำจากแหล่งน้ำดิบไปยังถังเก็บน้ำกลางประจำหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้อย่างเพียงพอในช่วงฤดูแล้ง 3.การจัดสรรน้ำสนับสนุนพื้นที่การเกษตร จากการสำรวจข้อมูลพื้นที่การเกษตร คาดว่าพื้นที่สวนจะได้รับผลกระทบ 5,725,896 ไร่ เสียหายจำนวน 639,300 ไร่ ซึ่งจะได้เร่งจัดสรรน้ำเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกร 4.การสนับสนุนเครื่องจักรกลสาธารณภัยในการแก้ไขปัญหาภัยแล้ง สนับสนุนการซ่อม/สร้างทำนบและฝายเก็บน้ำ จำนวน 296 แห่ง ขุดลอกแหล่งน้ำ จำนวน 10 แห่ง เพื่อเพิ่มพื้นที่กักเก็บน้ำและสำรองน้ำไว้ใช้ในช่วงฤดูแล้ง 5.การดำเนินโครงการฟื้นฟูบูรณะแหล่งน้ำเดิม แก้ไขปัญหาน้ำท่วม-น้ำแล้ง โดยดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและปรับปรุงสภาพลำน้ำที่ตื้นเขินในพื้นที่ประสบภัยแล้งและอุทกภัยซ้ำซากทุกจังหวัด รวมจำนวน 776 โครงการ เมื่อดำเนินโครงการแล้วเสร็จจะมีประชาชนได้รับประโยชน์ จำนวน 627,209 คน ทั้งนี้ ปภ. ได้ร่วมกับหน่วยทหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากวิกฤติภัยแล้งน้อยที่สุด

ครับ! ภัยแล้งปีนี้รุนแรงเหลือเกิน มีหลายจังหวัดที่ประสบภัยแล้งจนน้ำแห้งขอดจนน่าเป็นห่วง ภัยแล้ง 33 จังหวัด แค่ประมาณการเบื้องต้น เพราะยังมีอีกหลายจังหวัดที่ประสบภัยแล้ง นอกจากนี้ประมาณเดือนมิถุนายนถึงช่วงต้นเดือนกรกฎาคม ฝนมักจะทิ้งช่วง ฝนจะลดลง อย่างไรก็ตาม ก็ขอให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายช่วยเหลือคลายทุกข์ของประชาชนให้พ้นจากการขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภคโดยเร็วที่สุด



iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

คม ชัด ลึก
Khom Chad Luek
Circulation: 900,000
Ad Rate: 1,350

Section: บันเทิง/ชุมชนเมือง
วันที่: อังคาร 9 มิถุนายน 2558
ปีที่: 14 ฉบับที่: 4980 หน้า: 22(บนขวา)
Col.Inch: 24.61 Ad Value: 33,223.50 PRValue (x3): 99,670.50 คลิป: ขาว-ดำ
คอลัมน์: ลุงแจ่มเตือนภัย: เตรียมรับมืออุทกภัยและดินโคลนถล่ม

เตรียมรับมืออุทกภัย และดินโคลนถล่ม

ปภ.บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยและดินโคลนถล่มอย่างเข้มข้น โดยระดมสรรพกำลังทั้งเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเผชิญเหตุและรองรับสถานการณ์ภัย มุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและดูแลความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญ

นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) เปิดเผยว่า ประเทศไทยเข้าสู่ฤดูฝนแล้ว โดยหลายพื้นที่เริ่มมีฝนตกต่อเนื่อง ซึ่งในภาพรวมปีนี้ปริมาณฝนจะใกล้เคียงกับค่าปกติและปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วงเดือนมิถุนายน 2558 บางพื้นที่ของประเทศไทยจะมีฝนตกชุกและฝนตกหนักถึงหนักมากบางพื้นที่ ส่วนช่วงปลายเดือนกรกฎาคมและกันยายน 2558 จะมีฝนตกชุกหนาแน่น โดยจะมีฝนเกือบทั่วไปและหนักถึงหนักมากหลายพื้นที่ อาจทำให้เกิดอุทกภัย และดินโคลนถล่ม

ในบางพื้นที่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงได้บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยและดินโคลนถล่มอย่างเข้มข้น มุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและดูแลความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญ โดยจัดเจ้าหน้าที่ติดตามพยากรณ์อากาศ สถานการณ์น้ำ ปริมาณน้ำฝนอย่างใกล้ชิด รวมถึงเตรียมสรรพกำลังและจัดทำบัญชีทรัพยากรต่างๆ ทั้งเจ้าหน้าที่ชุดเคลื่อนที่เร็ว และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักรกลให้พร้อมสนับสนุนการปฏิบัติการเผชิญเหตุและช่วยเหลือผู้ประสบภัย อีกทั้งตรวจสอบแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยและดินโคลนถล่มให้ครอบคลุมทุกมิติของการจัดการภัยพิบัติและสอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยในพื้นที่

เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ขอให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยเตรียมพร้อมรับมือภัยในช่วงฤดูฝน โดติดตามพยากรณ์อากาศ และประกาศเตือนภัยอย่างใกล้ชิด พร้อมปฏิบัติตามคำเตือนโดยเคร่งครัด รวมถึงหมั่นสังเกตสัญญาณ

ความผิดปกติทางธรรมชาติ เช่น ระดับน้ำในแม่น้ำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง น้ำในแม่น้ำ ลำคลอง ลำธารเปลี่ยนสีเป็นสีขุ่นข้นหรือสีเดียวกับสีดินภูเขา ฝนตกหนักต่อเนื่องในพื้นที่ป่าต้นน้ำมากกว่า 100 มม. ต่อวัน สัตว์ป่าแตกตื่น มีเสียงดังอื้ออึงมาจากป่าต้นน้ำ เป็นต้น จะได้เตรียมพร้อมรับมือและอพยพหนีภัยได้อย่างทันท่วงที ท้ายนี้ หากประชาชนที่ประสบภัยสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทางสายด่วนนิรภัย 1784 ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อประสานให้การช่วยเหลือโดยด่วนต่อไป

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง

Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: พุธ 10 มิถุนายน 2558
ปีที่: 14 ฉบับที่: 4213 หน้า: 20(ล่าง)
Col.Inch: 106.57 Ad Value: 95,913 PRValue (x3): 287,739 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: เตือนระวังพายุฝนถล่มหนัก ดินโคลนถล่มขอให้ติดตามพยากรณ์อากาศอย่างใกล้ชิด

เตือนระวังพายุฝนถล่มหนัก ดินโคลนถล่ม ขอให้ติดตามพยากรณ์อากาศอย่างใกล้ชิด

พายุฝนเริ่มมาแรงขึ้นแล้ว การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ดินถล่ม กลายเป็นปัญหาสำคัญที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และหน่วยงานเสริม จะต้องเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้ทันท่วงที อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการสูญเสียชีวิตคน สัตว์และทรัพย์สิน

นายฉัตรชัย พรหมเลิศ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) เปิดเผยว่า ประเทศไทยเข้าสู่ฤดูฝนแล้ว โดยหลายพื้นที่เริ่มมีฝนตกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในภาพรวมปีนี้คาดว่าปริมาณฝนจะใกล้เคียงกับค่าปกติและเหมือนปีที่ผ่านมา ซึ่งช่วงเดือนมิถุนายน 2558 บางพื้นที่ของประเทศไทยจะมีฝนตกชุกและฝนตกหนักถึงหนักมากในบางพื้นที่ ส่วนช่วงปลายเดือนกรกฎาคม และ กันยายน 2558 จะมีฝนตกชุกหนาแน่น

โดยจะมีฝนเกือบทั่วไป และหนักถึงหนักมากในหลายพื้นที่ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดอุทกภัย และดินโคลนถล่มในบางพื้นที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ขณะนี้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงได้บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยและดินโคลนถล่มอย่างเข้มข้น

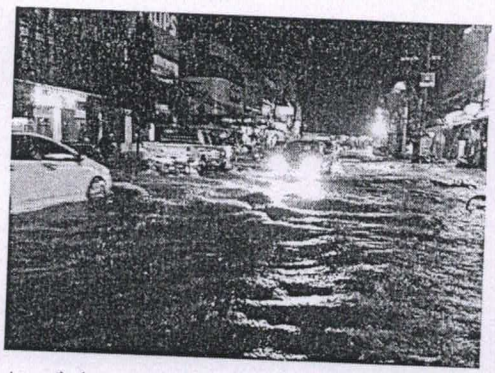
เป้าหมายหลักมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและดูแลความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญ โดยจัดเจ้าหน้าที่ติดตามพยากรณ์อากาศ สถานการณ์น้ำ และปริมาณน้ำฝนอย่างใกล้ชิด รวมถึงเตรียมสรรพกำลังและจัดทำบัญชีทรัพยากรต่างๆ ทั้งเจ้าหน้าที่ชุดเคลื่อนที่เร็ว และวัสดุอุปกรณ์เครื่องจักรกลให้พร้อมสนับสนุนการปฏิบัติการเผชิญเหตุและ

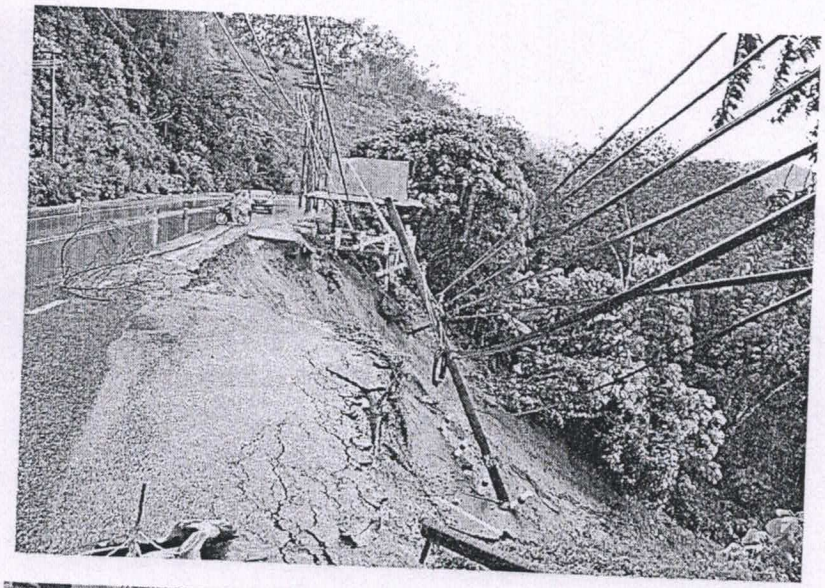
iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

บ้านเมือง

Ban Muang
Circulation: 850,000
Ad Rate: 900

Section: บันเทิง/ภูธร
วันที่: พุธ 10 มิถุนายน 2558
ปีที่: 14 ฉบับที่: 4213 หน้า: 20(ล่าง)
Col.Inch: 106.57 Ad Value: 95,913 PRValue (x3): 287,739 คลิป: ขาว-ดำ
หัวข้อข่าว: เตือนระวังพายุฝนถล่มหนัก ดินโคลนถล่มขอให้ติดตามพยากรณ์อากาศอย่างใกล้ชิด





ช่วยเหลือผู้ประสบภัย

นอกจากนี้ เร่งตรวจสอบแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยและดินโคลนถล่มให้ครอบคลุมทุกอย่าง เพื่อการจัดการภัยพิบัติและสอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยในพื้นที่ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นไปด้วยความรวดเร็วทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ขอให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ที่เสี่ยงภัยเตรียมรับมือภัยในช่วงฤดูฝนนี้ โดยติดตามพยากรณ์อากาศ และประกาศเตือนภัยอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติตามคำเตือนโดยเคร่งครัด รวมถึงหมั่นสังเกตสัญญาณความผิดปกติทางธรรมชาติ เช่น ระดับน้ำในแม่น้ำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง น้ำในแม่น้ำ ลำคลอง ลำธารเปลี่ยนสีเป็นสีขุ่นข้นหรือสีเดียวกับสีดินภูเขา ฝนตกหนักต่อเนื่องในพื้นที่ป่าต้นน้ำมากกว่า 100 มม.ต่อวัน สัตว์ป่าแตกตื่น มีเสียงดังอื้ออึงมาจากป่าต้นน้ำ เป็นต้น จะได้เตรียมความพร้อมรับมือและอพยพหนีภัยได้อย่างทันท่วงที

หากประชาชนที่ประสบภัยสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทางสายด่วนนิรภัย 1784 ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อจะได้ประสานให้การช่วยเหลือโดยด่วนต่อไป

เราเห็นว่าเมื่อย่างเข้าฤดูฝนทุกๆ ปี มักจะมีภัยพิบัติเกิดขึ้นเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ล่อแหลม ไม่ว่าดินภูเขาถล่มลงมาขวางถนน ไม่ถูกรถที่วิ่งผ่านมาก็เคราะห์ดีไป ประชาชนที่อาศัยอยู่ในที่ลาดเชิงเขายิ่งต้องระวังอันตราย และอาจเกิดน้ำป่าจากบนเขาทะลักไหลลงมาในพื้นที่ต่ำทำให้เกิดน้ำท่วม ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเตรียมพร้อมในเรื่องการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอยู่แล้ว แต่ประชาชนก็ต้องระวังตัวเองให้พ้นอันตรายด้วยเช่นกัน

iQNewsClip
www.iqnewsclip.com
บริษัท อินโฟเควสท์ จำกัด 888/178 อาคารมหาทุนพลาซ่า ชั้น 17 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร 0-2253-5000, 0-2651-4700 แฟกซ์ 0-2253-5001, 0-2651-4701 อีเมล์: help@iqnewsclip.com

สล
เลขที่ 3169
วันที่ 12 ก.ค. 2556
เวลา 11.22

รอง อ.ปภ.ปก.
เลขที่ 1823/๒๐๕๖
เวลา 09.36

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย ส่วนอำนวยการ โทร. ๓๕๖๘

ที่ มท ๐๖๑๖/๑๙๓๗ **วันที่** ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

อธิบดี
เลขที่ 3018
วันที่ ๑๒ ก.ค. ๒๕๕๖

เรียน อปภ.(ผ่าน ผอ.กจ.)

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ ปภ. เป็นหน่วยงานกลางของรัฐ ในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย ประกอบกับแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ กำหนดให้จัดตั้งกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช.) ซึ่งเป็นองค์กรรับผิดชอบการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (กปภ.ช.) มีคำสั่งที่ ๘/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ จัดตั้งศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (เอกสาร ๒)

๑.๓ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ "บทว่าด้วยการบริหารจัดการน้ำและอุทกภัย" กำหนดการจัดตั้งองค์กรปฏิบัติ ประกอบด้วย (เอกสาร ๓)

(๑) คณะกรรมการนโยบายน้ำและอุทกภัยแห่งชาติ (กนอช.)
(๒) คณะกรรมการบริหารจัดการน้ำและอุทกภัย (กบอ.)
(๓) สำนักงานนโยบายและบริหารจัดการน้ำและอุทกภัยแห่งชาติ (สบอช.)
(๔) กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช.)
(๕) ศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ
(๖) กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
(๗) ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ส่วนหน้า

๒. ข้อพิจารณา

ศอ. พิจารณาแล้ว เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ และให้กลไกการบริหารจัดการสาธารณภัยของคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ในฐานะองค์กรปฏิบัติ ตามข้อ ๑ ในเรื่องของการอำนวยการ ประเมินสถานการณ์ และสนับสนุนการสั่งการของกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช.) มีประสิทธิภาพ รวมทั้งติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ รายงาน และเสนอความคิดเห็นต่อผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ หรือนายกรัฐมนตรี เพื่อตัดสินใจยกระดับความรุนแรงของสถานการณ์ได้ จึงเห็นควร

แต่งตั้ง...

แต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) ณ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้หน่วยงาน ปภ.(ส่วนกลาง) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ และทรัพยากรในสังกัด พร้อมสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) ในกรณีเกิดสาธารณภัยความรุนแรงระดับ ๓ (สาธารณภัยขนาดใหญ่) (เอกสาร ๔)

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และหนังสือแจ้งเวียนคำสั่งฯ ตามข้อ ๒ ที่เสนอมาพร้อมนี้ และศอ.จักได้ดำเนินการต่อไป

(นายนิรัตน์ พงษ์สิทธิถาวร)
ผอ.ศอ.

(น.ส.ปรารีย์ ยอดมณี)
หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนประวัติ
และสิทธิประโยชน์ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

(นายอนุสรณ์ แก้วกังวาล)
รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๑๑ ก.ค. ๒๕๕๖

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

คำสั่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ที่ ๔๖๑/๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
ศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

ด้วยคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (กปภ.ช.) มีคำสั่งที่ ๘/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

เพื่อให้กลไกการบริหารจัดการสาธารณภัย และสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ในฐานะองค์กรปฏิบัติในด้านการอำนวยการ ประเมินสถานการณ์ และสนับสนุนการสั่งการของกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช.) มีประสิทธิภาพ รวมทั้งติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ รายงาน และเสนอความคิดเห็นต่อผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ หรือนายกรัฐมนตรี เพื่อตัดสินใจยกระดับความรุนแรงของสถานการณ์ได้ จึงแต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) ณ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้หน่วยงาน ปภ.(ส่วนกลาง) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ และทรัพยากรในสังกัด พร้อมสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) ในกรณีเกิดสาธารณภัยความรุนแรงระดับ ๓ (สาธารณภัยขนาดใหญ่) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. คณะทำงานอำนวยการ ประจำศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๑.๑ อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๒ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายปฏิบัติการ)	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๓ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายวิชาการ)	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๔ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ฝ่ายบริหาร)	รองหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๕ ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย	ผู้ช่วยหัวหน้าคณะทำงาน
๑.๖ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม	คณะทำงาน
๑.๗ เลขานุการกรม	คณะทำงาน
๑.๘ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คณะทำงาน
๑.๙ ผู้อำนวยการสำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย	คณะทำงาน
๑.๑๐ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย	คณะทำงาน

๑.๑๑ ผู้อำนวยการสำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย	คณะทำงาน
๑.๑๒ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและความร่วมมือระหว่างประเทศ	คณะทำงาน
๑.๑๓ ผู้อำนวยการสำนักบูรณาการสาธารณภัย อุบัติภัย และความปลอดภัยทางถนน	คณะทำงาน
๑.๑๔ ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๑.๑๕ ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
๑.๑๖ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน
๑.๑๗ หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	คณะทำงาน
๑.๑๘ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะทำงาน

อำนาจหน้าที่

๑.อำนวยการ การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒.กำหนดแนวทาง มอบหมายภารกิจให้กับเจ้าหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๓.สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

๔.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อื่นใด สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒. <u>ฝ่ายบูรณาการและประสานงาน</u>

๒.๑ ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย	หัวหน้าฝ่าย
๒.๒ ผู้อำนวยการส่วนนโยบายภัยธรรมชาติ สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	รองหัวหน้าฝ่าย
๒.๓ ผู้อำนวยการส่วนนโยบายภัยจากมนุษย์ สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่
๒.๔ ผู้อำนวยการส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยภูมิภาค สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย	เจ้าหน้าที่
๒.๕ เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่
๒.๖ เจ้าหน้าที่ส่วนนโยบายภัยธรรมชาติ และส่วนนโยบายภัยจากมนุษย์ สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่
๒.๗ เจ้าหน้าที่ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยภูมิภาค สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย	เจ้าหน้าที่
๒.๘ เจ้าหน้าที่สำนักวิจัยและความร่วมมือระหว่างประเทศ	เจ้าหน้าที่
๒.๙ เจ้าหน้าที่สำนักบูรณาการสาธารณภัย อุบัติภัย และความปลอดภัยทางถนน	เจ้าหน้าที่
๒.๑๐ เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่...

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่
๒.๑๒ เจ้าหน้าที่สำนักผู้ตรวจราชการกรม เจ้าหน้าที่
๒.๑๓ เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรม เจ้าหน้าที่
๒.๑๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เจ้าหน้าที่

อำนาจหน้าที่

๑.สนับสนุนการประสานงาน บูรณาการข้อมูลและแผนปฏิบัติการ แผนเผชิญเหตุ แผนปฏิบัติการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแบบบูรณาการระดับกระทรวง แผนงาน/โครงการและงบประมาณ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒.สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ในด้านการอำนวยการและประสานงานของกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บก.ปภ.ช.)

๓.สนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ ฝ่ายสนับสนุนในศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๔.ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่ มอบหมาย

๓. <u>ฝ่ายติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์</u>

๓.๑ ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่าย
ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
๓.๒ ผู้อำนวยการส่วนวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ รองหัวหน้าฝ่าย
ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
๓.๓ เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่
ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
๓.๔ เจ้าหน้าที่ส่วนวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ เจ้าหน้าที่
ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย

อำนาจหน้าที่

๑.ติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ พร้อมจัดทำรายงานสถานการณ์และสถานะทรัพยากรที่มีอยู่ เสนอต่อคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

๒.สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) และคณะอนุกรรมการศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

๓.ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่ มอบหมาย

๔. <u>ฝ่ายสนับสนุน</u>

๔.๑ ชุดประสานการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการส่วนสื่อสารและโทรคมนาคม หัวหน้าชุด
ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
๔.๑.๒ หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รองหัวหน้าชุด
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
๔.๑.๓ เจ้าหน้าที่ส่วนสื่อสารและโทรคมนาคม เจ้าหน้าที่
ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
๔.๑.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่

อำนาจหน้าที่

๑.เตรียมความพร้อมของระบบการประชุมทางไกล ระบบเชื่อมโยงข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเสถียรสูง ของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒.ทดสอบเครือข่ายการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่ มอบหมาย

๔.๒ ชุดประสานเครื่องจักรกล และทรัพยากร

๔.๒.๑ ผู้อำนวยการส่วนเครื่องจักรกลสาธารณภัย สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย	หัวหน้าชุด
๔.๒.๒ ผู้อำนวยการส่วนกิจการอาสาสมัคร สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย	รองหัวหน้าชุด
๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่
๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่
๔.๒.๕ เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่

อำนาจหน้าที่

๑.สนับสนุนการประสานงาน บูรณาการสรรพกำลัง เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องจักรกล และทรัพยากร ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒.ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่ มอบหมาย

๔.๓ ชุดประสานงานด้านการเงิน และการบริหาร

๔.๓.๑ หัวหน้ากลุ่มงานพัสดุและจัดซื้อ กองคลัง	หัวหน้าชุด
๔.๓.๒ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย	รองหัวหน้าชุด
๔.๓.๓ เจ้าหน้าที่กองคลัง	เจ้าหน้าที่
๔.๓.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่
๔.๓.๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน	เจ้าหน้าที่

อำนาจหน้าที่

๑.สำรวจ รวบรวม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานและสิทธิกำลังพลของเจ้าหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๒.จัดหา อาหาร เครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๓.เบิกจ่ายค่าใช้จ่าย และสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.)

๔.ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่ มอบหมาย

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการร่วมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ศอร.ปภ.ช.) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เป็นต้นไป จนกว่าเสร็จสิ้นภารกิจ

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายพรพจน์ เพ็ญพาส
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๐๙
การศึกษา	วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต Northrop University ประเทศสหรัฐอเมริกา
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. ๒๕๔๕ หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. ๒๕๔๖ หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสุพรรณบุรี พ.ศ. ๒๕๔๙ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายฝึกอบรม วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบูรณาการนโยบายและแผนสาธารณภัย (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ) พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๕ ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๕ ผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต ๑ ปทุมธานี
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้วิจัย นายพรพจน์ เพ็ญพาส หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 57
ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ นอกจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องดำเนินการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ โดยสั่งการแก้ไขปัญหาผ่านกลไกในระดับต่างๆ แล้ว ยังต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมสถานการณ์ภัยพิบัติไม่ให้วิกฤต ด้วยการบริหารวิกฤตการณ์เชิงการสื่อสาร ควบคู่กับการตรวจสอบทิศทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชน เพื่อรับรู้ถึงข้อคิดเห็น กระแสสาธารณะ และความสนใจของประชาชนในแต่ละห้วงเวลา

ทั้งนี้ กลยุทธ์สำคัญที่มีบทบาทในการควบคุมสถานการณ์ภัยพิบัติมิให้วิกฤตมากขึ้น ได้แก่ การจัดการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานต้องปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสม สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ภายใต้เงื่อนไขเวลา สถานการณ์และความรุนแรงของภัยพิบัติ

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งยังมีกระบวนการ แนวทาง และรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างจากการสื่อสารในภาวะปกติ เนื่องจากช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต สื่อมวลชน และประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัยจะมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติที่มากกว่าภาวะปกติ โดยเฉพาะข้อมูลภัยพิบัติบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ที่ครอบคลุมทุกมิติ มีเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงต้องเตรียมการวางแผนงาน กำหนดแนวทาง กลยุทธ์ในการสื่อสาร ประเด็นในการสื่อสารให้สอดคล้องกับความสนใจและทิศทางการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน รวมถึงความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติของสาธารณชน ตลอดจนห้วงระยะเวลาในการเกิดภัยพิบัติ

การสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสาธารณภัย นอกจากจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐอย่างทั่วถึงและรวดเร็วแล้ว ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพและความพร้อมรับมือภัยพิบัติของภาครัฐ ส่งผลให้การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงถือได้ว่า มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงแห่งชาติด้านสังคม

จิตวิทยา และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในประเด็น “การปฏิรูปการพัฒนาคุณภาพชีวิตการลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ การปฏิรูปองค์กรและระบบสุขภาพฯ”

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงานให้เป็นระบบ มีเอกภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรักษาความมั่นคงแห่งชาติและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปในการจัดการข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร

3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. เพื่อเสนอแนะและพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นระบบ มีเอกภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการศึกษากระบวนการและแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งการกำหนดประเด็นเนื้อหา วิธีการ ช่องทางการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายที่รับข้อมูลข่าวสาร

2. ขอบเขตด้านประชากร ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากผู้ดำเนินการและผู้เกี่ยวข้องทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปและแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการศึกษาวิจัยการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2557 – พฤษภาคม 2558 เพื่อศึกษาการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติสู่สาธารณชนครอบคลุมทุกมิติของการวงจรภัยพิบัติตามห้วงระยะเวลาการเกิดภัยทั้งในช่วงก่อนเกิด ขณะเกิด และภายหลังภัยพิบัติสิ้นสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย ห้องสมุดของหน่วยงานต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หอสมุดของมหาวิทยาลัยต่างๆ รวมถึงจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ รวม 8 คน แยกเป็น ระดับผู้บริหาร จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ จำนวน 4 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิมาสรุปผลการวิจัย เพื่อนำมาประมวลผลสร้างข้อสรุปในประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. แนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูล ภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย แบ่งเป็น 2 ระดับ

1.1 กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดเล็ก – กลาง (ความรุนแรงระดับ 1 และระดับ 2) มอบหมายให้ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย ประสานข้อมูลด้านภัยพิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมิน ตรวจสอบ กลั่นกรองและจัดทำข้อมูลส่งให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ วางแผนกำหนดประเด็น จัดทำเนื้อหาในการสื่อสาร และนำไปเผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่างๆ

1.2 กรณีเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ – มีผลกระทบร้ายแรงยิ่ง (ความรุนแรงระดับ 3 และระดับ 4) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเหตุการณ์ฉุกเฉิน ภายใต้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ซึ่งได้กำหนดให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์และประสานสื่อมวลชน เป็นส่วนงานหนึ่งในส่วนสนับสนุน

2. ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. แนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1 แผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต แต่เป็นการนำแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะปกติของหน่วยงานมาปรับใช้

2.2 ประเด็นเนื้อหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการแจ้งเตือนภัย (Warning) ข้อมูลในเชิงข่าวสาร (Information) และข้อมูลที่เป็นการให้ความรู้ (Knowledge)

2.3 ช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ ได้วางแผนเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย โดยให้ความสำคัญกับการแถลงข่าว การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางสื่อมวลชน ควบคู่กับการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางสื่อมวลชน และการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

2.4 กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้ประสบภัย และประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงภัย ส่วนกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ ประชาชนทั่วไป รวมถึงเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3. สภาพปัญหาในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1 หน่วยงานไม่มีแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ส่งผลให้ขาดแผนการปฏิบัติงาน และงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน

3.2 โครงสร้างองค์กรในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติไม่ชัดเจน เป็นเพียงการมอบหมายให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต

3.3 หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทำให้การวางกลยุทธ์การสื่อสารขาดประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

3.4 หน่วยงานไม่มีผู้ทำหน้าที่เป็นโฆษกให้ข้อมูลข่าวสารด้านภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน ผู้บริหารหน่วยงานอาจไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะให้ข้อมูล โดยเฉพาะกรณีเกิดภัยพิบัติที่มีความซับซ้อนและต้องนำเสนอข้อมูลในเชิงลึก อาจทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ

3.5 หน่วยงานขาดองค์ความรู้และแหล่งข้อมูลด้านภัยพิบัติ การสื่อสารข้อมูล ภัยพิบัติของหน่วยงานเป็นการรายงานสถานการณ์ภัย ขาดการวิเคราะห์คาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ภัย

3.6 หน่วยงานไม่มีงบประมาณในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ ต้องประสานความร่วมมือในการเผยแพร่ จึงไม่สามารถกำหนดช่องทางการสื่อสาร และควบคุมประเด็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารได้

4. ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 4. การพัฒนาแนวทางการจัดการและสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.**1 การพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประกอบด้วย

4.1.1 การจัดทำฐานข้อมูลภัยพิบัติเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต ต้องปรับปรุงให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ และสามารถนำมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติแก่ประชาชน

4.1.2 การประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดเตรียมข้อมูลภัยพิบัติสำหรับสื่อสารสู่สาธารณชน โดยกำหนดประเด็นข้อมูลภัยพิบัติที่จะสื่อสารสู่สาธารณชนให้ครอบคลุมทุกประเด็น

4.1.3 การตรวจสอบประเด็นข้อมูลภัยพิบัติที่เผยแพร่สู่สาธารณชนในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ เพื่อจัดเตรียมประเด็นข้อมูลได้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัย ทิศทางการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน และความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสาธารณชน

4.1.4 การจัดการข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตให้เป็นเอกภาพ โดยกำหนดให้โฆษกทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน จัดทำประเด็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประกอบการสัมภาษณ์สื่อมวลชน

4.2 การพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

4.**2.1 การจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต** สำหรับเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติการด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

4.2.2 การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center : JIC) ทำหน้าที่รองรับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

4.2.3 การกำหนดประเด็นการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต ให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาการเกิดภัย ครอบคลุมทั้งการสื่อสารในรูปแบบ Public Education และ Public Information

4.2.4 การกำหนดกลยุทธ์และเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติ มุ่งเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ควบคู่กับการใช้สื่อสนับสนุน และสื่อบุคคล

4.2.5 การกำหนดให้มีโฆษก หรือผู้ทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต แยกเป็น กรณีเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติทั่วไป ผู้บัญชาการเหตุการณ์หรือผู้ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่เป็นโฆษกให้ข้อมูลภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน กรณีสถานการณ์ภัยพิบัติรุนแรงหรือซับซ้อน ควรประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมให้ข้อมูลภัยพิบัติแก่สื่อมวลชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต
2. ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบและแนวทางการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะภัยพิบัติทางธรรมชาติ และภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์
3. ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพความพร้อมของหน่วยงานในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติในแต่ละห้วงระยะเวลาที่เกิดวิกฤตภัยพิบัติ
4. ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อมูลและการสื่อสารข้อมูลภัยพิบัติในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆