



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤติ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และในภาวะเสี่ยง
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤติ

ในสถานการณ์ที่เรียกว่าภาวะวิกฤตินั้น มักเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกระทันหัน อย่างไม่คาดฝัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์นั้นจะต้องมีการกระทำบางอย่างที่มีปฏิริยามาตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ภาวะวิกฤติ จึงดูเหมือนมีลักษณะบางอย่างที่มีความซับซ้อนอยู่ในเหตุการณ์ อันประกอบไปด้วยระดับของความกลัวเพิ่มขึ้น ความโกรธ และความมั่งร้าย ซึ่งเหล่านี้จะปรากฏขึ้นในภาพของปัจจุบัน ทั้งนี้ ในแต่ละสถานการณ์ที่อยู่ในภาวะวิกฤติ การสื่อสารมักถูกทำให้บิดเบือนจากความเป็นจริงของทั้งหมด เป็นผลให้ข่าวลือต่าง ๆ เข้ามาแทนที่ หรือบดบังข้อมูลที่เป็นความจริง และอาจทำให้การสันนิษฐานนั้นดูเลวร้ายลงไปอีก ดังนั้น เมื่อเกิดสถานการณ์ในภาวะวิกฤติ จำเป็นที่จะต้องรักษาข้อมูลที่เป็นจริง รวมไปถึงการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ซึ่งในกลยุทธ์นี้อาจใช้กลยุทธ์หลอกลวงที่พยายามทำให้คูมีอำนาจมากขึ้น (University of Colorado, 1997)

กลินนิส เบรกเวล (Glynis Breakwell, 1990 : 1) กล่าวถึงภาวะวิกฤติว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างกระทันหันมีผลกระทบและจำเป็นต้องมีการตอบสนอง ความหมายที่แท้จริงของ ภาวะวิกฤติ คือ ช่วงเวลาหรือจุดหนึ่งของเวลาในการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อต้องเผชิญหน้ากับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างกระทันหัน ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด ซึ่งจำเป็นต้องจัดการให้กลับเข้าสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ซึ่งภาวะวิกฤตินั้นสามารถเกิดกับบุคคล ครอบครัว องค์กรหรือประเทศไทย

เกลนนิ พาร์รี่ (Glenys Parry, 1990 : 15) กล่าวถึงปัจจัยที่บ่งบอกถึงโอกาสต่อการเกิดภาวะวิกฤติดังนี้

- ◆ การเริ่มภาวะตึงเครียด หรือภาวะตึงเครียดที่เกิดขึ้นติดต่อกันเป็นเวลานาน
- ◆ บุคคลที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง (Distress)
- ◆ ความสูญเสีย อันตราย หรือการเสียชีวิต
- ◆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้
- ◆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด
- ◆ เป็นสิ่งที่ผิดปกติจากที่เคยเป็นประจำ
- ◆ เป็นสิ่งที่ไม่มีความแน่นอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- ◆ ภาวะของความเสี่ยง มีช่วงเวลาติดต่อกันเป็นระยะเวลาสั้น (ประมาณ 2-6 สัปดาห์)

เนื่องจากภาวะวิกฤติเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกระทันหัน และไม่คาดคิด จึงควรมีการเตรียมแนวทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า โจเซฟ เจ. คราเมอร์ (Joseph J. Cramer, 1992 : 336) ได้พูดถึงการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management) ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรจะต้องมี เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือกำลังจะเกิดขึ้นการจัดการภาวะวิกฤติจำเป็นต้องกระทำอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องภายใต้เงื่อนไขของความไม่แน่นอน และภายใต้ความกดดัน ความผิดพลาดจะส่งผลต่อความสูญเสียด้านการเงิน บุคคล สาธารณชน และต่อสิ่งแวดล้อม โดยมากภาวะวิกฤติเกิดขึ้นได้โดยไม่มีการเตือนล่วงหน้า มักเกิดในช่วงเวลา สถานที่ ที่ไม่ควรจะเกิดขึ้น และมักเกิดกับคนที่ไม่มีส่วนร่วมในเหตุการณ์ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทำให้ปัญหาเล็กน้อยกลายเป็นเหตุการณ์ใหญ่ได้

เมื่อจะพิจารณาสถานการณ์ที่บุคคลหนึ่งกำลังเผชิญอยู่นั้น เป็นภาวะวิกฤติหรือไม่ สไลเคิว (Slaikeu ,1984 : 53) ได้อธิบายถึงสิ่งที่บ่งบอกว่าสถานการณ์ที่กำลังอยู่ในภาวะวิกฤติ มักมีองค์ประกอบ คือ

1. เกิดอย่างปัจจุบันทันด่วน กล่าวคือ ในขณะที่เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ดำเนินไปเรื่อย ๆ นับเป็นปี ๆ แต่ภาวะวิกฤติจะเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด
2. เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน แม้ว่าจะมีบางคนที่มีการเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติบ้าง แต่คนส่วนใหญ่ก็มักคิดเข้าข้างตนเองว่า น่าเกิดกับคนอื่นมากกว่า
3. มีคุณลักษณะของความฉุกเฉิน มีผลกระทบกระเทือนทั้งร่างกายและจิตใจ จำเป็นต้องมีการปฏิบัติกรอย่างฉับพลันทันที โดยมีขั้นตอนที่เหมาะสม

4. มีผลกระทบต่อสาธารณสุข เนื่องจากเหตุการณ์ต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก ทั้งญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง จำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ได้รับผลกระทบทันที

5. ก่อให้เกิดอันตราย และผลกระทบต่อสถานภาพ เมื่อเหตุการณ์ของภาวะวิกฤติเกิดขึ้น จะส่งผลโดยตรงให้ครอบครัวของผู้เสียหายสูงขึ้นหรือตกต่ำลงได้

นอกจากนี้ สไลเคิว (Slaikeu, 1984 : 13) ยังได้พูดถึงทฤษฎีของวิกฤติไว้ว่า “วิกฤติ” เป็นภาวะที่คิดหวังรุนแรงชั่วขณะ และไม่สามารถจะจัดระเบียบใด ๆ ได้ มักไม่สามารถต่อสู้กับสถานการณ์นั้น ๆ ได้ และจะใช้ความเชื่อของตนเองในการแก้ปัญหา จึงก่อให้เกิดผลทั้งผลลบ และผลบวก

ไมเออร์ (Myers อ้างถึงใน Guth, 1995 : 125) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของวิกฤติการณ์ โดยเรียกว่า วงจรแห่งความหายนะ ได้แก่

1. ภาวะการทำงานตามปกติ ซึ่งเป็นช่วงก่อนเกิดความหายนะ
2. การรับมืออย่างเร่งด่วน ซึ่งเป็นช่วงที่ตามมาทันทีหลังจากเกิดความหายนะ
3. กระบวนการในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่จำเป็นที่สุดที่ต้องมีการนำมาตรการเร่งด่วนมาใช้เพื่อรองรับ

4. ช่วงฟื้นฟู ซึ่งเป็นภาวะที่สถานการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

นั่นคือ องค์ประกอบในด้านความฉับพลันของเหตุการณ์ ผลกระทบที่มีรุนแรงและความเร่งด่วนในการจัดการแก้ไข โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างใกล้ชิด และมีผลต่อกำหนดลักษณะ ประเภทของวิกฤติการณ์ แต่วิกฤติการณ์อาจไม่ได้เกิดขึ้นโดยฉับพลันเสมอไป โดยในบางครั้งอาจจะใช้ช่วงระยะเวลาในการเกิดที่แตกต่างกัน และองค์กรจะต้องพิจารณากระบวนการเกิดวิกฤติการณ์ตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้สามารถตอบสนองวิกฤติการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เจมส์ เอ. โรสแมน (James N. Roseman ,1969 : 415) ได้กล่าวถึงภาวะวิกฤติว่าเป็นเรื่องที่น่าสะพรึงกลัว เกิดขึ้นกระทันหัน และสร้างความตระหนก ตกใจ

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้นแล้วนั้น ควรมีการเข้าไปแทรกในเหตุการณ์เพื่อก่อให้เกิดผลในเชิงป้องกันใน 3 ลักษณะ (Slaikeu, 1984 : 9) คือ

1. เพื่อลดความสับสนอลหม่าน
2. เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์
3. เพื่อพายุไม่ให้เกิดความเสียหายหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น

เจมส์ เอ โรบินสัน (Robinson ,1968 : 510-514) ได้อธิบายถึงความหมายของวิกฤติว่า วิกฤติการณ์ หรือ Crisis นั้น เป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า Stress (ความกดดัน) Panic (ความตื่น)

ตระหนัก) Disaster (ความหายนะ) Violence (ความรุนแรง) เมื่อมองรวม ๆ แล้ว วิกฤติการณ์ ก็คือ สถานการณ์หรือเหตุการณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการตัดสินใจ เมื่อพิจารณาถึงลงไป ในเชิงทฤษฎี โรบินสันได้อ้างถึงงานค้นคว้าทางวิชาการของ ไวนเนอร์ และคาห์น (Wiener & Kahn) ซึ่งได้ทำการศึกษา และประมวลลักษณะของวิกฤติการณ์ว่ามีลักษณะทั่วไปถึง 12 มิติ ดังนี้

1. โดยทั่วไปแล้ววิกฤติการณ์ก็คือ หัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์ หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. วิกฤติการณ์ก็คือ สถานการณ์ซึ่งบุคคลผู้มีส่วนร่วมมีความต้องการ ในระดับสูงที่จะให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. วิกฤติการณ์จะคุกคามต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. วิกฤติการณ์เป็นเหตุการณ์ที่ตามมาจากการเกิดขึ้นของผลบางอย่างที่จะกำหนดอนาคตของผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. วิกฤติการณ์ประกอบด้วยจุดบรรจบของเหตุการณ์ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดสถานการณ์ใหม่
6. วิกฤติการณ์สร้างความไม่แน่นอนใจในการควบคุมสถานการณ์ และในการสร้างทางเลือกต่าง ๆ ที่จะมีต่อเรื่องนั้น
7. วิกฤติการณ์ลดความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ และผลที่จะเกิดขึ้น
8. วิกฤติการณ์ทำให้เกิดสภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมักจะสร้างความฉุกเฉิน และความวิตกกังวลในบรรดาผู้มีส่วนร่วม
9. วิกฤติการณ์ก็คือ สถานการณ์ที่ผู้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์รู้สึกขาดข่าวสาร (Information) อย่างผิดปกติ
10. วิกฤติการณ์เพิ่มความกดดันทางด้านเวลาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
11. วิกฤติการณ์ถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วม
12. วิกฤติการณ์เพิ่มความตึงเครียดระหว่างผู้เกี่ยวข้อง

นอกจากนั้น มิลเลอร์และอิสโค (Miller & Iscoe) นักวิชาการซึ่งได้ศึกษาลักษณะของวิกฤติการณ์ ในกระบวนการศึกษาทางจิตวิทยา และสังคมวิทยา ก็ได้สรุปลักษณะของวิกฤติการณ์ไว้ในทำนองเดียวกับที่ไวนเนอร์ และคาห์นสรุปไว้ คือ

1. วิกฤติการณ์นั้นมีลักษณะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง มากกว่าจะเกิดขึ้นแบบเรื้อรังอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่อย่างไรก็ตามเป็นการยากที่จะกำหนดว่าวิกฤติการณ์แต่ละครั้งจะกินเวลานานเท่าใด
2. วิกฤติการณ์จะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่ “ไม่พึงปรารถนา” เช่น ความไร้ประสิทธิภาพ
3. วิกฤติการณ์คุกคามตามเป้าหมายของบุคคลหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

4. วิกฤติการณมีลักษณะเป็นสิ่งที่ต้องเทียบเคียงกับสิ่งอื่น (Relative) สิ่งซึ่งเป็นวิกฤติการณสำหรับบุคคลกลุ่มหนึ่ง หรือผู้มีส่วนร่วมคนใดคนหนึ่ง อาจไม่ใช่วิกฤติการณสำหรับผู้อื่น

5. วิกฤติการณเป็นสาเหตุของความตึงเครียดในอินทรีย์ (Organism) ซึ่งมีทั้งทางร่างกายและจิตใจ

หากกล่าวโดยสรุปจะพบว่าลักษณะที่แสดงถึง “วิกฤติการณ” นั้นจะเป็นจุดที่บ่งบอกถึงความอยู่รอดหรือความล้มเหลวขององค์กร เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กรอย่างรุนแรงทำให้เกิดความตึงเครียด ขาดแคลนข่าวสาร ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะวิกฤติการณสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกรูปแบบ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตามประเภทของวิกฤติการณดังนี้

#### ประเภทของวิกฤติการณ

ดัก นิวซอม (Newsom, 1992 : 540) ได้เสนอการแบ่งประเภทของวิกฤติการณโดยใช้เกณฑ์ของระดับความรุนแรง มูลค่าความเสียหายของทรัพย์สิน และเจตนาในการกระทำของบุคคล ได้แก่

ประเภทของวิกฤติการณ	ผลกระทบเกี่ยวกับเหตุการณ์ ก่อให้เกิดความเสียหายในชีวิต และทรัพย์สิน (เกิดผลทันที)	ทำให้เกิดความระส่ำระสายใน สังคม (เกิดผลช้า)
เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ	แผ่นดินไหว ไฟป่า	สภาวะความแห้งแล้ง โรค
กระทำโดยเจตนาของบุคคล	การกระทำของผู้ก่อการร้าย ผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดอันตราย	ระเบิด การไล่ออก อิทธิพล ทางการค้า ข่าวลือ
การกระทำของบุคคล โดยไม่เจตนา	การระเบิด ไฟไหม้ การรั่วไหล หรืออุบัติเหตุอื่นๆ	ความล่าช้าจากกระบวนการ ผลิต ความล้มเหลวทางธุรกิจ

ส่วน ประจวบ อินอ็อค (2537 : 16) ได้เสนอการแบ่งประเภทของวิกฤติการณไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกับที่นิวซอม (Newsom : 1992) ได้สรุปไว้ คือ

1. ภาวะวิกฤติซึ่งคาดหมายได้และป้องกันได้

2. ภาวะวิกฤติที่อาจคาดหมายได้ แต่ป้องกันไม่ได้ ได้แก่ ภาวะล้มละลาย
3. ภาวะวิกฤติซึ่งเกิดจากเหตุที่ไม่สามารถคาดหมายได้ก่อน
4. ภาวะวิกฤติซึ่งเกิดจากข่าวลือ ทั้งที่เกิดจากเจตนาและไม่เจตนา แต่ได้รับข่าวสาร ที่บิดเบือนตามธรรมชาติ

นอกจากนี้ ประจวบ อินฮ็อคยังได้วิเคราะห์ประเภทของวิกฤติการณ์เพิ่มเติมโดยเน้นถึงสาเหตุที่เนื่องมาจากการเกิดความเข้าใจผิดต่อองค์กรซึ่งมาจากการเกิดข่าวลือว่า สังคมประกอบด้วยกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มพลังกดดันต่าง ๆ ตลอดจนความเชื่อค่านิยมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ แตกต่างกันไป ความเข้าใจผิดอาจเกิดจากความไม่เข้าใจจากการสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชาชนที่ขาดตอนไม่ครบวงจร การให้ร้ายป้ายสีจากคู่แข่ง เกิดจากพฤติกรรมขององค์กรเอง เกิดจากพฤติกรรมของผู้บริหาร และพนักงานขององค์กร เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กรธุรกิจ และเกิดจากการเสนอข่าวของสื่อมวลชน ทำให้เกิดข่าวลือที่ได้รับการแต่งเติม ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา จนกระทั่งข้อเท็จจริงไม่มีหรือเหลือน้อยจนรู้รับข่าวลือในช่วงปลาย ๆ จะแยกแยะไม่ได้ว่าอะไรคือข้อเท็จจริง อะไรคือความเห็น หรือความรู้สึก แต่ข่าวลือก็มีบทบาทสำคัญทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้มาก และอาจนำไปสู่วิกฤติการณ์ขององค์กร ได้เช่นกัน (ประจวบ อินฮ็อค, 2532 : 598-599)

จากการจัดแบ่งประเภทของวิกฤติการณ์ตามแนวความคิดของนักวิชาการ ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวโดยสรุปภาพรวมของวิกฤติการณ์ว่า สามารถแบ่งประเภทของวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ 3 ประการ (ธนวดี บุญถือ, 2540) คือ

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความไม่เข้าใจ ข้อมูลไม่เพียงพอ หน่วยงานไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงานภายใน และไม่ชี้แจงให้ทราบ
2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาวะสังคม สภาวะเศรษฐกิจ เกิดแรงกดดันต่าง ๆ
3. ปัจจัยในธรรมชาติ ได้แก่ สิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ภัยธรรมชาติ

ในขณะที่ อำนวย วีรวรรณ (อ้างถึงในพรทิพย์ วรกิจ โกลดาพร, 2537 : 41-43) มีมุมมองในเรื่องสาเหตุของวิกฤติการณ์ในอีกลักษณะหนึ่งว่า องค์กรอาจประสบกับวิกฤติการณ์ได้ด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น

1. กรณีอุบัติเหตุหรือบ่อนทำลาย
2. กรณีการค้าผันผวนรุนแรง
3. กรณีขาดคกบการพร้อมทางการผลิตและเทคโนโลยี
4. กรณีนัดหยุดงานหรือปัญหาแรงงานสัมพันธ์
5. กรณีสูญเสียความศรัทธา และความเชื่อถือ

## สภาพการณ์ที่เกิดจากภาวะวิกฤติ (Breakwell : 1989)

เมื่อใดก็ตามที่ได้เกิดภาวะวิกฤติขึ้น จะเกิดสภาพการณ์ต่าง ๆ ขึ้นดังต่อไปนี้

### 1. สภาพการณ์ตื่นตระหนก

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้น สิ่งที่จะตามมาก็คือ ความตื่นตระหนกของฝูงชน ซึ่งเราอาจจะให้คำจำกัดความได้ว่า ความตื่นตระหนกของฝูงชน (Collective Excitement) หมายถึง สภาพการณ์ดังเครียดที่เกิดขึ้นกับสาธารณชน คำว่าสาธารณชนในที่นี้อาจครอบคลุมถึงประชาชนทั้งหมดในสังคมก็ได้ หากว่าสังคมนั้นกำลังอยู่ในภาวะสงคราม หรืออาจหมายถึงคนในกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งก็ได้

การเกิดสภาพตื่นตระหนกของฝูงชน อาจเกิดขึ้นได้เองโดยธรรมชาติ หรืออาจเกิดขึ้นจากการได้รับข่าวสารไม่กระจ่างชัด หรือมีแหล่งข้อมูลมากเกินไป หากว่าแต่ละแห่งหยาบยกประเด็นที่ไม่ถูกต้องตรงกัน ก็จะก่อให้เกิดความสับสนขึ้นมา นอกจากนี้ ในบางครั้งข่าวสารนั้นมีเนื้อหาที่อาจกระตุ้นให้เกิดความตื่นตระหนกเกินกว่าเหตุได้ การศึกษาสภาพความตื่นตระหนกของฝูงชนมี 3 ระดับ คือ

1.1 ความตื่นตระหนกอย่างรุนแรง (High Collective Excitement) คือ สภาพความตื่นตระหนกตกใจ หรือความตึงเครียดอย่างรุนแรง เกิดขึ้นจากเงื่อนไขในสังคมที่ประสบความหายนะ ความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือเกิดขึ้นจากการกระทำของประชาชนในสังคมนั้น เช่น การประสบภัยทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว อัคคีภัย หรือเกิดจากสภาพสงคราม การปฏิวัติ การจลาจล ฯลฯ สภาพการณ์ดังกล่าว เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะแผ่ขยายออกไป และมีผลกระทบต่อประชาชนในสังคมเป็นจำนวนมาก และคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้ายาก สภาพการณ์ ดังกล่าวนี้ทำให้ประชาชนเกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ และมีความต้องการข่าวสารมาก ทั้งข่าวสารที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ หรือเรียกกันว่า “ข่าวลือ” เมื่อมีความต้องการข่าวสารมาก ผู้รับข่าวสารจะมีการถั่นกรองน้อย ความเร็วในการแพร่กระจายข่าวสารมีมาก ลักษณะเนื้อหาของข่าวสารส่วนมากเป็นแบบไม่เป็นทางการ และมีลักษณะที่ก่อให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ร่วมกันต่อเหตุการณ์ที่ประสบร่วมกัน ลักษณะของข่าวสารไม่มีความแน่นอน

1.2 ความตื่นตระหนกระดับกลาง (Moderate Collective Excitement) คือ สภาพความตื่นตระหนกในระดับปานกลาง เกิดขึ้นจากเงื่อนไขบางประการที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา หรือเผชิญปัญหาในสังคม เช่น การเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคม การตัดสินใจของรัฐบาลที่มี

ผลต่อประชาชน หรือแม้แต่การประสบกับภัยทางธรรมชาติ ภาวะกลาง ความวุ่นวายในสังคม ที่มีระดับความรุนแรงน้อยกว่าสภาพที่เกิดขึ้นในข้อแรก สภาพความตื่นตระหนกที่เกิดขึ้นมีผลต่อการรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร และการกลั่นกรองข่าวสารในระดับปานกลาง

1.3 ความตื่นตระหนกระดับต่ำ (Low Collective Excitement) คือ สภาพความตื่นตระหนกเล็กน้อย เป็นความตื่นตระหนกเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นตามปกติของการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม เช่น การเผชิญในการทำงาน หรือความวุ่นวายเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน สภาพดังกล่าวมีผลต่อการรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร ตลอดจนการแพร่กระจายข่าวสารในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวลือมีการแพร่กระจายน้อย ข่าวลือที่เกิดขึ้นมีหน้าที่เพียงส่วนเสริมจากข่าวสารที่เป็นทางการในบางเรื่องเท่านั้น

การศึกษาเรื่องความตื่นตระหนกของฝูงชนมีความสำคัญ เพราะเหตุว่าสภาพของความตื่นตระหนกเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับการสื่อสารในสังคม โดยเฉพาะการสื่อสารในระดับบุคคล ที่สามารถแพร่กระจายออกเป็นในระดับสังคมได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข่าวสารที่ได้รับมีลักษณะความเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ในสภาพการณ์ของระดับความตื่นตระหนกด้วย หากมีระดับความตื่นตระหนกสูง ทำให้การสื่อสารที่มาจากแหล่งไม่เป็นที่ทางการมีมาก เนื่องด้วยเป็นลักษณะของการแพร่กระจายด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดแหล่งที่เรียกว่า ข่าวลือ ขึ้น ซึ่งการสื่อสารเช่นนี้ทำให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงอาจบิดเบือนได้ แต่ถ้าหากสภาพการณ์ตื่นตระหนกอยู่ในระดับรองลงมา หรืออยู่ในระดับต่ำ ข่าวสารที่ได้รับอาจมีความเป็นข้อเท็จจริงสูงกว่า เนื่องจากเป็นสภาวะที่เกิดความตื่นตระหนกนั้น สังคมสามารถรับรู้ เข้าใจ และสัมผัสถึงความตื่นตระหนกนั้นได้ ซึ่งถือเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวันของสังคม ที่จะต้องเผชิญกับความวุ่นวายในสังคม ดังนั้น ข่าวสารที่ได้รับก็อาจมีความเป็นข่าวลือลดน้อยลง หรือการสื่อสารในระดับบุคคล นั้นมาจากแหล่งที่เป็นทางการ

## 2. สภาพการณ์สูญเสีย

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ สิ่งที่เกิดตามมาก็คือ การสูญเสีย ดังนั้น ในการศึกษาภาวะวิกฤติ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความหมายของการสูญเสีย (The Concept of Loss) ซึ่งสามารถจะรวบรวมแนวคิดได้ว่า การที่บุคคลขาด หรือ ไม่ได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะสนองต่อความต้องการพื้นฐานที่ตนเองต้องการ สิ่งบุคคลสูญเสียนั้น อาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอก หรือภายในร่างกายได้

พฤติกรรมแสดงออกที่เกิดจากการสูญเสียที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้สึกเศร้าโศก ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บปวดทางจิตใจ เกิดความทุกข์ทรมานใจ จะมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก กระบวนการของความเศร้าโศกที่ปกติจะใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ถึง 2 เดือน บุคคลที่ประสบการสูญเสียจะพยายามใช้กลไกทางจิตใจในการปรับความทุกข์ทรมานใจ



ทีละน้อย ค่อยเป็นค่อยไปสามารถยอมรับความเป็นจริงได้ อย่างไรก็ตามหากการสูญเสียนั้นเป็นประสบการณ์ทันทีทันใดที่บุคคลไม่ได้เตรียมพร้อมทางจิตใจมาก่อน ระยะเวลาของความเศร้าโศกอาจจะนานออกไปได้

ผู้ประสบภาวะวิกฤติทุกคนจะประสบกับภาวะสูญเสีย เนื่องจากภาวะดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด และรุนแรง ไม่มีการเตรียมตัวมาก่อน จึงเกิดความรู้สึกทุกข์ทรมานใจ จากการสูญเสียศักยภาพในด้านการงาน การหาเลี้ยงครอบครัว อำนาจ และความสำคัญในตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสูญเสียการทำหน้าที่ของร่างกายบางส่วน สูญเสียความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง สูญเสียความเข้มแข็ง และสมรรถภาพด้านต่าง ๆ ที่เคยกระทำได้

จอร์จ แอล. เอนเจล (George L. Engel : 1964) ได้แบ่งระยะของความเศร้าโศก ซึ่งเกิดจากการสูญเสียออกเป็น 3 ระยะ ในแต่ละระยะผู้สูญเสียจะมีปฏิกิริยาตอบสนองแตกต่างกันออกไป ดังนี้ คือ

1. ระยะที่มีอาการตื่นตระหนก และไม่เชื่อ (Shock and Disbelief) ปฏิกิริยาระยะแรกเมื่อรับรู้ว่ามี การสูญเสียเกิดขึ้น คือ ตกใจ ตื่นตระหนก และไม่เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นความจริง จะปฏิเสธเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีความหวังว่าการสูญเสียจะไม่ปรากฏให้เห็นหรือให้ได้ยิน

พฤติกรรมตอบสนองทางจิตใจในระยะนี้ ได้แก่ การใช้กลวิธีการปฏิเสธไม่ยอมรับเพื่อปกป้องตนเองจากความรู้สึกทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง ปฏิกิริยาการแสดงออกที่แสดงถึงการปฏิเสธไม่ยอมรับความจริงของผู้สูญเสียอาจมีได้หลายอย่าง เช่น แสร้งทำเป็นร่าเริงแจ่มใส เพื่อฝืนความคิด และกิริยาท่าทางมักจะไม่มีสัมพันธกัน

2. ระยะที่รับรู้การสูญเสีย (Developing Awareness of Loss) เป็นระยะที่ผู้สูญเสียเริ่มตระหนักในความเป็นจริงว่า ตนเองได้มีการสูญเสียหลายอย่างที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สูญเสียศักยภาพในการทำหน้าที่ต่าง ๆ สูญเสียความเป็นอิสระที่จะพึ่งตนเอง สูญเสียความรู้สึกยอมรับนับถือในคุณค่าตนเอง ผู้ประสบภัยที่อยู่ในภาวะวิกฤติมาก ก็ยังมีความรู้สึกสูญเสียเหล่านี้มากขึ้น

พฤติกรรมการแสดงออกที่นำมาใช้เพื่อต่อต้านความรู้สึกเศร้าโศกเสียใจในระยะนี้อาจมีหลายอย่าง เช่น ความโกรธ ความไม่พึงพอใจ และความก้าวร้าวต่อบุคคลในครอบครัวที่ มาเยี่ยมหรือผู้มาติดต่อ

3. ระยะที่ปรับตัวคืนสู่สภาพปกติ (Restitution) เป็นระยะสุดท้ายของความเศร้าโศกจากการสูญเสีย ผู้สูญเสียได้ทดสอบความเป็นจริง โดยการยอมรับความสูญเสียที่เกิดขึ้นทีละน้อย และค่อย ๆ เป็น ไป ถึงแม้จะยังมีความเจ็บปวด และเศร้าใจอยู่บ้าง พฤติกรรมตอบสนองทางอารมณ์จะค่อย ๆ ผ่อนคลายลง ผู้สูญเสียจะอยู่ในระยะของการปรับภาวะทางจิตใจได้ และเริ่มเผชิญกับภาวะเจ็บป่วยที่ประสพอยู่ตามความเป็นจริง โดยการยอมรับสภาพความจำกัคของตนเองที่เกิดขึ้น จากภาวะเจ็บป่วยที่วิกฤติขึ้น ในระยะนี้ผู้สูญเสียจะมีการเปลี่ยนแปลงอัตรามโนทัศน์ของตนเอง เพื่อให้สามารถเข้ากับสภาพการณ์ที่จำเป็นต่อการปรับตัวเพื่อรักษาภาวะสมดุลของการดำรงชีวิตต่อไป

สภาวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (The National Research Council – NRC : 1989) ได้ศึกษาถึงความสูญเสียที่สังคมควรรับกับภาวะวิกฤติว่า แบ่งได้เป็น 5 ระยะ ด้วยกัน คือ

- 1) ระยะก่อนความสูญเสีย
- 2) ระยะการสับสน
- 3) ระยะความเฉยบพลัน เกี่ยวเนื่องกับการตอบสนองที่ขาดระบบ
- 4) ระยะการจัดการกับปฏิกิริยาของสังคม
- 5) ระยะหลังความสูญเสีย เมื่อสังคมจะต้องได้รับการฟุ้งฟักให้กลับเข้าสู่สภาพเดิม และผลที่ถาวรแห่งความสูญเสียจะต้องได้รับการดำเนินการด้วย

ในแต่ละระยะจะต้องใช้การสื่อสารที่เฉพาะตัว เพื่อตอบสนองความรู้สึกที่แตกต่างกัน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารควรจะต้องเหมาะสมกับความสูญเสีย และประเภทของอุบัติเหตุ แต่มีใช้เหมาะสมกับผู้ที่อยู่นอกเหตุการณ์ เนื่องจากไม่มีการเตือนล่วงหน้าในเรื่องการสูญเสีย จึงไม่มีการเตรียมตัวทั้งร่างกาย และจิตใจ แต่การสูญเสียสามารถที่จะคลายความรู้สึกของการสูญเสียได้โดยใช้การสื่อสารเข้าไปช่วย เพื่อเข้าไปช่วยลดความรู้สึกสูญเสียได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤติ จะมีลักษณะการเกิดขึ้นอย่างกระทันหันทั้งจากการกระทำของมนุษย์ และเกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยปรากฏขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้นแล้ว จำเป็นต้องมีการจัดการแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้ความกดดันของสถานการณ์ที่ผิดพลาดโดยเร็วที่สุด ซึ่งการเกิดภาวะวิกฤตินั้นจะมีผลกระทบทั้งต่อร่างกาย และจิตใจของผู้สูญเสีย ตลอดจนความตื่นตระหนกของฝูงชนที่แสดงออกในขณะที่เกิดภาวะวิกฤติ

## 2. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ

ลีโอนาร์ด ซาฟเฟอร์ และจอห์น ทาร์เรนท์ (Leonard Saffir and John Tarrant, 1992 : 86-88)

ได้เสนอถึง หลักการทั่วไปในการจัดการภาวะวิกฤติ ประกอบด้วย

### 1. จัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤติเพื่ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหา

เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลของข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ มีการจัดเตรียมข่าวสาร ผูกอบรมการแสวงหาที่ขององค์กร กลยุทธ์การนำเสนอข่าวสาร และแต่งตั้งผู้แถลงข่าว เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงแก่สื่อ

### 2. ปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับภาวะวิกฤติ

วางแผนหรือโครงการ โดยคาดการณ์สิ่งเลวร้ายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรล่วงหน้าเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยไม่คาดคิด

### 3. จุดมุ่งหมายเพื่อสกัดกั้น

ภาวะวิกฤติอาจขยายขอบเขตของปัญหาจากระดับท้องถิ่น ไปยังระดับประเทศ และถึงระดับชาติได้ ถ้าเกิดความล้มเหลวในการควบคุมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสมเพื่อสกัดกั้นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

### 4. ตระหนักถึงผู้ที่จะมีส่วนช่วยและขอความช่วยเหลือ

ระบุกุ่มประชาชน หรือองค์กรอิสระที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ

### 5. เตรียมพร้อมในการกำหนดแผนงานในภาวะวิกฤติในระยะยาว

โดยการประเมินความพร้อมของทรัพยากรขององค์กรล่วงหน้า เพื่อวางแผนในการนำไปใช้ในภาวะวิกฤติล่วงหน้า โดยกำหนดความเป็นไปได้ของแผนอย่างชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน

### 6. จัดเตรียมแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติที่ครอบคลุมรายละเอียดด้านต่าง ๆ

ได้แก่ หลักการในการให้รายละเอียดของข่าวสารในภาวะวิกฤติ บัญชีรายการเกี่ยวกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย องค์กรฝ่ายตรงข้าม การวิเคราะห์ทรัพยากรในการวางแผนภาวะวิกฤติ สมาชิกของคณะทำงานในภาวะวิกฤติ (สำรองตำแหน่ง) ตำแหน่ง สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร

### 7. ฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

มีการฝึกซ้อมเป็นระยะ เพื่อป้องกันการขาดแคลนข่าวสารที่เปิดเผย ชื่อสตั๊ย หรือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้ ความล้มเหลวในการเตรียมเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายที่อาจเกิดขึ้น หรือ การแสวงหาที่ขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

เคนเนท เอฟ ไรนชมิทซ์ (Kenneth F. Reinschmidt, 1987 : 122) ได้กล่าวถึงระบบการจัดการในภาวะวิกฤติไว้ว่า การมีบุคลากรที่มีความรู้มีระบบการจัดการภาวะวิกฤติอยู่ สามารถมีผลต่อการจัดการเรื่องความเสี่ยง ขบวนการในการจัดการเรื่องความเสี่ยงมักมุ่งไปที่ความผิดพลาดของมนุษย์ ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เกิดในโรงงานที่เห็นได้ชัด คือ เหตุการณ์ที่ Tree Mile Island, โรงไฟฟ้าระเบิดที่ Chernobyl และที่ Bhopal เป็นความผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์มากกว่าเครื่องจักร ถ้ามีระบบการจัดการที่ดีพอจะทำให้สามารถให้การตัดสินใจของมนุษย์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานปกติ การวิเคราะห์ปัญหา หรือการจัดการในภาวะวิกฤติ โอกาสในความผิดพลาดจากมนุษย์จะลดน้อยลง ดังนั้น วิธีการจัดการเรื่องความเสี่ยงจะสามารถชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดของมนุษย์ของมนุษย์ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาที่ร้ายแรง และสามารถระบุบริเวณที่ระบบการทำงานของบุคลากรที่ควรมีการพัฒนา

คลาด แอล. เควูด และเคิร์ต พี สตอคเกอร์ (Clarke L. Caywood and Kurt P. Stocker, 1993 :410) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาวะวิกฤติว่า หมายถึง การจัดการของการปฏิบัติการระหว่างที่เกิดเหตุการณ์วิกฤติเช่น ขณะที่มีไฟไหม้ การอพยพ การหยุดการผลิตของโรงงาน เหล่านี้เป็เหตุการณ์ที่อยู่ในระดับที่สามารถจัดการได้ แต่ในบางเหตุการณ์ของภาวะวิกฤติไม่สามารถวางแผนในการจัดการได้เต็มที่ถ้าเหตุการณ์นั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ เช่น การเสียชีวิตจากสารเคมี

การจัดการภาวะวิกฤติยังหมายถึง การจัดการวางแผนสำหรับการใช้ก่อน ระหว่าง และหลังภาวะวิกฤติ โดยจะต้องมีแผนการในภาวะวิกฤติและมีระบบที่เหมาะสมกับภาวะวิกฤติ ได้แก่ ห้องสำหรับเตรียมการในภาวะวิกฤติ พร้อมอุปกรณ์สื่อสารที่ประกอบไปด้วยเบอร์โทรศัพท์ที่จำเป็นในการติดต่อ เช่น สำนักข่าวต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในด้านนี้

แนวความคิดในการจัดการได้ให้ความสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่กันไป คือ การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Operations Program) ซึ่งในระหว่างการแก้ไขภาวะวิกฤติเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรง เช่น แผนปฏิบัติการดับเพลิงซึ่งถูกไหม้ฐานการผลิต

การจัดการในภาวะวิกฤติเป็นการรวมวิธีการจัดการในการสร้างความเข้าใจต่อภาวะวิกฤติ ในขณะที่แผนการด้านการปฏิบัติการ (Operations Plan) อาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในภาวะวิกฤติ เช่น การปฏิบัติการเพื่อนำเศษแก้วออกจากอาหารเด็กยี่ห้อ Gerber ซึ่งคนแอบนำมาใส่ไว้ เป็นต้น

การจัดการในภาวะวิกฤติยังรวมถึงการตอบโต้ข่าวลือ (Rumours) ข่าวที่ผิดพลาด ข้อมูลที่สื่อชี้นำไปผิดทาง หรือการไม่เข้าใจในข้อมูล แผนการแก้ไขภาวะวิกฤติที่สมบูรณ์แบบจะต้องสามารถตอบโต้สิ่งเหล่านี้ทันที เพื่อมิให้ความเข้าใจผิดเหล่านี้มาทำลายความอยู่รอดของหน่วยงาน การจัดการในภาวะวิกฤติมิใช่การกระทำด้านกลไก แต่เป็นการกระทำในแง่จิตวิทยาโดยหน่วยงานมักประกอบด้วยความคิดที่มีระบบ ลำดับขั้นตอนที่เข้าไปร่วมสร้างความเข้าใจลักษณะในความซับซ้อนของภาวะวิกฤติ

เราสามารถอธิบายได้ว่าการจัดการต่อภาวะวิกฤติว่า เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ไม่ได้คาดคิด หรือการกระทำที่ทำร้ายต่อชีวิต หรือความสามารถที่จะจัดการให้องค์กรอยู่รอดได้ ซึ่งรูปแบบของวิกฤติการณ์มีได้หลายอย่าง (เช่น เครื่องบินตก, สารเคมีรั่วไหล) ซึ่งอาจทำนายได้จากสถิติที่เกิดขึ้นว่าจะเกิดอย่างทันทีหรือไม่ หรือแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือเป็นการสูญเสียชีวิต หรือการถูกคุกคามต่อชีวิต ที่สามารถพิจารณาให้เป็นเหตุการณ์วิกฤติ มีผลต่อชีวิตถูกจ้าง ถูกค้าประชาชน ในชุมชน หรือผู้ที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร เหตุการณ์ที่คุกคามต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน รวมถึงความล้มเหลวในตัวผลิตภัณฑ์ และ โรงงานระเบิด

บางเหตุการณ์ อาทิ พายุ หรือภูเขาไฟระเบิด เป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ แต่ภาวะวิกฤติอื่น ซึ่งได้แก่ อุบัติเหตุ การละเมิดกฎซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กร ในฐานะที่เป็นผู้ดำเนินการจัดการหรือผู้ทำการศึกษาของการจัดการนี้ เหล่านี้เป็นสิ่งที่สามารถวางแผนป้องกันล่วงหน้าได้ แม้ว่าจะไม่สามารถระงับประเภทภาวะวิกฤติได้ ก็สามารถที่จะคาดคะเนหรือป้องกันได้

### การวางแผนเพื่อการป้องกัน

การวางแผนเพื่อการป้องกัน ก็คือ การเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ (Pinkowski , 1989 :723-724)

การเตรียมความพร้อมในการจัดการภาวะวิกฤตินั้น จำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมการวางแผน และคำนึงถึงสิ่งจำเป็นล่วงหน้าในหลายรูปแบบ โดยเฉพาะการเน้นไปที่การประเมินผลในช่วงระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้ามาจัดการแก้ไขภาวะวิกฤติ การประเมินถึงระดับของความอันตราย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัย ซึ่งรวมไปถึงความพยายามที่จะป้องกันที่จะลดระดับของอันตรายนั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จำเป็นในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

ไม่ว่าอย่างไรก็ตาม ภาวะวิกฤติเป็นความหายนะสำหรับมนุษย์ และมนุษย์ก็ไม่สามารถที่จะกำจัดหรือเข้าไปจัดการเหตุการณ์นั้นๆ ได้ ได้แก่ หายนะจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ อาทิ แผ่นดินไหว สึนามิ ภูเขาไฟระเบิด พายุทอร์นาโด และพายุเฮอริเคน เป็นต้น

ดังนั้น การเข้าไปจัดการกับภาวะวิกฤติดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถลดผลกระทบที่เกิดจากภัยธรรมชาตินั้นได้ โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน รวมไปถึง ความร่วมมือระหว่างรัฐบาล ที่มีการเตรียมความพร้อมในการจัดการรับมือกับภาวะวิกฤติ เป็นอย่างดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ สามารถกระทำได้โดยสำเร็จ โดยอาศัยการพยากรณ์สภาพภูมิอากาศล่วงหน้า การเฝ้าระวัง และการเตือนภัยต่อสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น รวมไปถึง การวางแผนอพยพคนออกจากพื้นที่ ต้องห้าม เป็นต้น

ทั้งนี้ สิ่งที่สำคัญคือ การที่รัฐบาลต้องเข้ามาบิบทบาท และเห็นความสำคัญในการกำหนดระเบียบข้อบังคับการประกาศเขตพื้นที่ต้องห้าม เพื่อไม่ให้พลเมืองเข้ามาอยู่ในพื้นที่เขตรอันตราย ตามที่ได้มีการประกาศไว้

แต่ในความเป็นจริง ในหลายเหตุการณ์ที่เป็นเหตุการณ์อันตราย ที่แย่ที่สุดแล้วก็ต้องมีการตอบสนองโดยการจัดการ เมื่อมีภาวะฉุกเฉินเกิดขึ้น ดังเช่น อันตรายที่เกิดจากโรงงานสร้างระเบิด นิวเคลียร์ รวมไปถึง พื้นที่สำหรับการระเบิดนิวเคลียร์ อุปกรณ์ที่ใช้ทำระเบิด และหญาสีน้ำตาล ซึ่งเหตุการณ์ที่กล่าวมานั้น อาจรวมไปถึงอันตรายที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และอาณาบริเวณใกล้เคียง เช่น ที่พักอาศัยของเพื่อนบ้าน ซึ่งพวกเขาเองก็กลัวว่าจะมีอันตรายเข้ามาในพื้นที่นั้น

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะด้วยการมีสังคมสมัยใหม่ ที่เป็นตัวกระทำ หรือกำหนดให้มีความหายนะนั้นมีศักยภาพมากขึ้น แต่ในขณะที่เดียวกันสังคมก็ไม่ให้ความหายนะเข้ามากำหนดหรือเข้ามา มีศักยภาพในพื้นที่ที่พวกเขาคิดว่าปลอดภัย หรือสิ่งที่พวกเขาได้มีการวางแผนไว้แล้ว (Hoban and Brooks, 1996 : 153)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการวางแผนป้องกันเพื่อรับมือกับสถานการณ์ในภาวะฉุกเฉินจะไม่มีประสิทธิภาพเลยหากผู้กำหนดนโยบาย หรือรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญ ถึงแม้ว่าสถานการณ์เหล่านั้น เป็นเพียงภัยที่เกิดจากธรรมชาติก็ตาม ดังนั้น หากรัฐบาลเห็นความสำคัญของสิ่งนี้ การวางแผนนั้นก็ ยังมีความเป็นไปได้ที่จะลดความเสี่ยงของมนุษย์ และลดการเกิดมลพิษของสิ่งแวดล้อม ซึ่ง วัตถุประสงค์ของสิ่งที่กำลังกล่าวถึงอยู่นี้ ก็คือ การเสนอการแก้ไขปัญหา โดยจัดให้มีการวางแผน เพื่อการป้องกันเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติเหล่านี้ ทั้งนี้ ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการเสนอ

ครั้งนี้ ต้องมีผลการพิจารณาที่เป็นไปได้ ไม่ว่าภาวะฉุกเฉินจะยังไม่เกิดขึ้นก็ตาม และวิธีการนั้นต้อง สอดคล้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ในภาวะฉุกเฉินด้วย

### บทบาทของเทคโนโลยี และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมนุษย์ในการจัดการในภาวะวิกฤติ

ความผิดพลาด หรือความล้มเหลวที่เกิดจากการควบคุมของมนุษย์นั้น คือ ความเป็นปัญหานั้นมีอยู่มากทีเดียว เพราะนั่นหมายถึงปัญหาที่มาจากการทำงานที่มนุษย์ควบคุมเทคโนโลยี ซึ่งถึงเวลานี้ มันเกิดจากแนวความคิดรวบยอดของมนุษย์ รวมไปถึง การออกแบบ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มนุษย์เรียกว่าเป็นลักษณะเฉพาะของเทคโนโลยี

ทั้งนี้ มนุษย์ไม่ว่าหญิง หรือชาย สามารถที่จะมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กันได้ หรือที่เราเรียกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจให้คนอื่นได้รับรู้ทั่วกัน โดยใช้เทคโนโลยีในรูปแบบของช่องทางการติดต่อสื่อสารมากมาย ซึ่งการใช้เครื่องมือกลไกเหล่านี้ ในอีกด้านหนึ่ง ก็อาจเป็นอันตราย ทำให้แย่งได้ แต่อย่างไรก็ตามการตอบสนองด้วยเทคโนโลยีเหล่านี้ ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนอีกอย่างหนึ่งของการมีเทคโนโลยี (Francis R. Terry, 1980)

แต่ในทางกลับกัน ในกรณีที่เกิดความล้มเหลว หรือเกิดมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยป้องกันการลดโอกาสในการเกิดภาวะฉุกเฉิน แต่ถึงกระนั้น เทคโนโลยีก็ต้องมีการบำรุงรักษาในตัวเองด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ท้ายที่สุดทั้งมนุษย์ และเครื่องจักร ก็ยังคงต้องเผชิญหน้ากับปัญหาสำคัญ ในการป้องกันภาวะฉุกเฉินต่อไป (Rasmussen et al, 1987 and Hockey , 1996)

ในที่นี้ก็ต้องมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับสำหรับแก้ปัญหาในภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะองค์การในประเทศแถบทวีปยุโรป ได้เน้นในเรื่องการมีหน่วยงานหน่วยหนึ่งในองค์การที่ดูแลรักษาความปลอดภัย และถือว่าเป็นหน่วยงานสำคัญในการป้องกัน และควบคุมภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ด้วย เช่น การแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบการจัดการความปลอดภัย ซึ่งจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้ (Cullen, 1988)

- โครงสร้างองค์การ
- มาตรฐานในการจัดการ และการจัดคณะทำงาน
- การฝึกอบรมบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินโดยเฉพาะ

- การประเมินเรื่องความปลอดภัย
- วิธีการดำเนินการ หรือแนวปฏิบัติ (เรื่องการรักษา, การเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้สอดคล้องกับเหตุฉุกเฉิน)
- การรายงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมไปถึง การสืบสวน สอบสวน และการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้
- การเฝ้าระวัง ในระบบการปฏิบัติการ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ จะประกอบไปด้วย การวางแผนเพื่อรับมือในการแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติ การจัดตั้งคณะทำงาน รวมถึงการฝึกซ้อมที่ต้องเตรียมพร้อมทั้งในด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนการเตรียมพร้อมเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็น ซึ่งการจัดการในภาวะวิกฤตินี้ จำเป็นต้องมีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว และการใช้วิธีการแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย

ในที่นี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดเรื่องการจัดการในภาวะวิกฤติ เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์เรื่องหลักการทั่วไปในการจัดการภาวะวิกฤติ ประกอบไปด้วย

1. การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤติ
  2. การวางแผนเพื่อรองรับภาวะวิกฤติ
  3. การควบคุมสื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งหมายถึง การใช้สื่อมวลชนในสถานการณ์ที่เกิดในภาวะวิกฤติ
  4. การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  5. การนำแผนไปใช้ในระยะเวลา
  6. การจัดทำแผนปฏิบัติการ ที่ครอบคลุมในรายละเอียด ในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ
  7. การฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และในภาวะเสี่ยง

การสื่อสารในภาวะวิกฤติ คือ การดำเนินการสื่อสารขณะเกิดวิกฤติการณ์ขององค์กร โดยยึดหลักของการระดมทรัพยากรบุคคล การใช้สื่อ การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ การแถลงข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์ (Joseph V. Quigley, 1993 : 5)

ดังนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤติจึงมีบทบาทสำคัญต่อองค์กรในการที่จะดำเนินงานตามนโยบายบริหารจัดการในขั้นตอนต่าง ๆ โดยใช้การสื่อสารเป็นกลไกที่สำคัญเพื่อให้สามารถรอดพ้นจากวิกฤติการณ์และเกิดผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด ดังนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ



1. การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ
2. การสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤติ

### 1. การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication Planning)

การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ คือ การกำหนดแผนงานการสื่อสารในการป้องกันการเกิดวิกฤตการณ์องค์กรการบริหารจัดการระหว่างการเกิดวิกฤติการณ์หรือเพื่อแก้ไขภายหลังการเกิดวิกฤติการณ์ในด้านการให้ข่าวสาร การควบคุมสื่อ การกำหนดผู้แถลงข่าว และวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์

โดย ทรูท และ เคลลีย์ (Truit and Kelly, 1989 :6-8) กล่าวถึงความสำคัญในการจัดเตรียมแผนล่วงหน้าในภาวะวิกฤติว่า “เมื่อไหร่ก็ตามที่ปัญหาที่รุนแรงเกิดขึ้นในองค์กรใหญ่ จะไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที ในที่สุดองค์กรจะต้องค้นหาวิธีการอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะเผชิญหน้ากับปัญหานั้น องค์กรจึงควรมีการกำหนดภาระหน้าที่อย่างเหมาะสมเพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา”

ส่วนประจวบ อินฮ็อค (2532 : 597) ได้กล่าวถึงในลักษณะของแผนงานประชาสัมพันธ์ในการป้องกันความเข้าใจผิดว่า ในการดำเนินธุรกิจลักษณะประกอบการของธุรกิจแต่ละประเภทจะมีจุดเด่นจุดด้อยพร้อม ๆ กันไป จุดด้อยจะนำไปสู่ความไม่เข้าใจของประชาชน จึงต้องมีการสำรวจทัศนคติของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เห็นปรากฏการณ์ที่จะนำไปสู่ความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิด เพราะหากปัญหาเข้าถึงขั้นรุนแรงหรือเข้าสู่ภาวะวิกฤติแล้วจะทำให้เสียภาพพจน์ เสียงบประมาณค่าใช้จ่ายและไม่สามารถแก้ไขได้

ส่วนแนวคิดของ นิวซอม และเติร์ก (Newsom and Turk, 1992 : 542-544) ได้กล่าวถึงการวางแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติ คือ

- การตัดสินใจที่ผิดพลาดขององค์กรทำให้เกิดวิกฤติการณ์
- ต้องมีการวางแผนในภาวะวิกฤติ
- ปัจจัยสำคัญของแผนงาน ได้แก่ บุคคล และข่าวสาร
- ดำเนินการสื่อสารตามแผนงานภาวะวิกฤติ

ซึ่งการเตรียมการล่วงหน้าในการเผชิญกับวิกฤติการณ์ ประกอบด้วย

การเตรียมแผนในภาวะวิกฤติการณ์โดยผู้บริหารในองค์กรคาดหมายถึงความเป็นไปได้ของวิกฤติการณ์ โดย ทรูท และ เคลลีย์ (Truit and Kelly, 1989 :8) ได้เสนอข้อควรคำนึงถึงเกี่ยวกับวิกฤติการณ์เพื่อประกอบการวางแผน คือ

1. ผู้ให้ข่าวสาร จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยในด้านการฝึกอบรม การให้การสนับสนุน
2. ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับประสบการณ์และการให้เทคโนโลยี
3. คณะทำงานในภาวะวิกฤติ ได้แก่ ผู้นำ แผนการสื่อสาร และคณะที่ปรึกษา

4. การไหลของข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ ผลที่เกิดขึ้น สำนักงานข่าวสาร การประกาศอย่างเป็นทางการ

5. ภูมิหลังขององค์กร หรือเหตุการณ์ในอดีตในลักษณะเดียวกันที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนและเหตุการณ์ซึ่งอาจก่อให้เกิดความยุ่งยาก

6. การตัดสินใจ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ความต้องการ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์กร การเตรียมการล่วงหน้า

7. คาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ปริมาณการขาย ขวัญและกำลังใจของพนักงาน ชุมชน

8. สื่อ ได้แก่ การติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ กำหนดเวลา ภูมิหลังของผู้สื่อข่าว

9. ลูกจ้าง / ชุมชน

10. ระบบการปกครอง การบริหาร กฎหมาย กฎข้อบังคับ

11. ผู้จำหน่ายสินค้า / ผู้ค้าปลีก การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้บริโภค การอธิบาย

12. วินิจฉัยเกี่ยวกับผู้ต่อต้าน ในด้านส่วนประกอบ กลวิธี เงินทุน

อัทท์ (Ault, 1986 : 311) ได้เสนอองค์ประกอบของการวางแผนในภาวะฉุกเฉินประกอบด้วย

1. คู่มือการปฏิบัติ
2. อำนาจความสะดวกให้แก่สื่อ
3. เลือกลงและฝึกอบรมพนักงาน
4. วางแผนในการสื่อสารกับครอบครัวที่ประสบเหตุการณ์
5. ตกกลงกับโรงพยาบาล / รถพยาบาลในการรองรับผู้บาดเจ็บ

ในการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต บริษัทแปซิฟิก เทเลซิส (Pacific Telesis Company อ้างถึงใน Wilcox, 1994 : 238) ได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงปัจจัย 2 ประการในการกำหนดแผนการจัดการในภาวะวิกฤต คือ

1. การแสดงออกถึงองค์กรว่าเป็นพลเมืองที่ดีในการวางวิธีการปฏิบัติเพื่อควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การทำการสื่อสารอย่างรวดเร็ว อย่างสม่ำเสมอ และมีความชัดเจนเหมาะสมกับผู้รับสาร มีความตรงไปตรงมา เปิดเผย และไม่ใช้ภาษาเทคนิค

อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้แก่

- ข้อมูลข่าวสาร คือ อำนาจขององค์กร
- การกำหนดข่าวสาร (Blocked) เพื่อเสนอผ่านสื่อ

- กลยุทธ์การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสาร
- ตรวจสอบรูปแบบของข่าวสารขององค์กรในส่วนของ การนำเสนอภายนอกองค์กร
- กำหนดบุคคลผู้ให้ข่าวสารอย่างรวดเร็ว และมีอำนาจในการตัดสินใจให้ข่าวสาร

ด้วยเหตุนี้เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ จะต้องมีการจัดเตรียมล่วงหน้าก่อนที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ ดังนั้น องค์กรขนาดใหญ่ ที่เห็น ความสำคัญของสาธารณชนจึงมีแผนงานในภาวะฉุกเฉิน และแผนจะต้องมีการตรวจสอบโดย ผู้บริหารขององค์กร และให้ฝ่ายบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เข้าใจ ในสิ่งที่สำคัญ 4 ประการต่อไปนี้

- ข้อมูลข่าวสาร

โดยทั่วไปการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ จะได้รับคำสั่ง จากผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลจะต้องพิจารณาผลกระทบของข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญมาก คือ ผู้ที่รับผิดชอบในส่วนของการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารในภาวะฉุกเฉินในการควบคุมผู้นำเสนอข่าว

- ผู้แถลงข่าว

ผู้แถลงข่าวเกี่ยวกับองค์กรอาจเป็นผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือผู้ปฏิบัติงานด้าน การประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องเสนอข่าวสารอย่างรวดเร็วแก่ผู้ที่ต้องการทราบคำตอบ

- ควบคุมสื่อ

วัตถุประสงค์ คือ ช่วยผู้สื่อข่าวให้ได้รับข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ถ้าสื่อ ยังไม่รับรู้เกี่ยวกับการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินใช้การแจ้งให้ทราบข้อมูลโดยทางโทรศัพท์

จัดเตรียมเครื่องอำนวยความสะดวกให้ผู้สื่อข่าว เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์ และทางเข้าสถานที่ เกิดเหตุ ห้องทำข่าวชั่วคราว พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานเฝ้าประตูเพื่อให้คำแนะนำที่ เหมาะสมแก่ผู้สื่อข่าว และผู้แถลงข่าวควรที่จะจัดในบริเวณศูนย์ข่าวที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่ผู้สื่อข่าว ต้องการที่จะทราบเหตุการณ์ว่าเกิดอะไร อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร ซึ่งในการให้คำตอบถึงสาเหตุการ เกิดเหตุการณ์จะต้องมีความระมัดระวัง เพราะอาจเกิดความเสียหายบุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างไม่อาจ หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การตอบคำถามที่ดีที่สุดให้แก่ผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์ คือสาเหตุที่ระบุมาจาก ผลการสืบสวน

- การบอกกล่าวครอบครัวผู้ที่ประสบเหตุการณ์

ผู้สื่อข่าวต้องการสิ่งที่น่าสนใจ และต้องการจะรู้ว่าใครคือผู้ที่บาดเจ็บและเสียชีวิตไม่ควรที่จะนำเสนอข่าวจนกระทั่งครอบครัวได้รับทราบข่าวจากสื่อ และจึงเปิดเผยรายชื่อ

กล่าวโดยสรุป การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ จะต้องมีกำหนดแผนการสื่อสาร ที่ประกอบไปด้วย ข้อมูลข่าวสารขององค์กร การกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร รวมถึงผู้เผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งแผนการสื่อสารนี้ จำเป็นต้องระบุผู้รับผิดชอบ และรายละเอียดของหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้นด้วย โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น

## 2. การสื่อสารระหว่างกาเกิดภาวะวิกฤติ

การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์เพื่อสื่อสารระหว่างกาเกิดวิกฤติการณ์ (Media Relations)

ภาวะวิกฤติไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในทันทีทันใดเสมอไป บางอย่างอาจเกิดขึ้นโดยอาศัยช่วงเวลา อย่างไรก็ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติจะอยู่โจมอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่น่าเชื่อถือ เพื่อไม่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนจะคาดหวังให้ผู้บริหารขององค์กรแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ และคุณสมบัติ ซึ่งไวต่อความรู้สึกในระหว่างและหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Jackson and Center, 1995-423)

การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์เพื่อสื่อสารระหว่างกาเกิดภาวะวิกฤติจึงเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารที่ได้รับความนิยม และประสบผลสำเร็จมากในการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ดังคำกล่าวของ วิลคอกซ์ และนอลท์ (Wilcox and Nolte, 1994) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพในการทำงานขององค์กรกับสื่อสามารถที่จะทดสอบได้เป็นอย่างดีในช่วงเวลาที่เกิดภาวะวิกฤติ ในระหว่างกาเกิดภาวะวิกฤติ สื่อสามารถที่จะเป็นได้ทั้งศัตรูหรือมิตร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรจะมีวิธีการอย่างไรในการที่จะจัดการกับภาวะวิกฤติและมีความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละประเภท

นั่นคือ สื่อมวลชนสัมพันธ์เปรียบเสมือนกับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างกาเกิดภาวะวิกฤติ โดย นิวซอม (Newsom, 1992 : 545-546) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินการสื่อสารระหว่างกาเกิดวิกฤติการณ์ ประกอบด้วย

1. แผนการสื่อสาร
2. คณะทำงานในภาวะวิกฤติ
3. ผู้แถลงข่าว

ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ได้แก่

1. เครื่องข่ายของบุคคลที่ถ่ายทอดกาเกิดภาวะวิกฤติ

2. แนวโน้มและการตีความของภาวะวิกฤติที่แตกต่างกัน
3. แหล่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือ
4. การเผยแพร่ข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับภาวะวิกฤติไปยังประชาชน
5. ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย

### การสื่อสารในภาวะวิกฤติ

ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของภาวะวิกฤติก็คือ การที่ผู้เกี่ยวข้องอยู่ในสภาวะที่ขาดข้อมูลอย่างรุนแรง (Robinson, 1958 : 510-514) ดังนั้น กระบวนการสื่อสารที่จำเป็นต้องกระทำก็คือ การให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อลดความสับสนอลหม่าน ลดผลกระทบของเหตุการณ์ และเพื่อพยุงไม่ให้เกิดความเลื่อมเสียมหลังจากภาวะวิกฤติ (Slaikou, 1984 : 4)

(อำนาจ วีรวรรณ, 2527 : 112-113) ได้กล่าวถึงวิธีการสื่อสารเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ไว้ว่าการแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์จะต้องว่าไปตามลักษณะของปัญหา ต้องใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ถึงแม้จะมีการวางแผนระยะยาวไว้แล้วก็ตาม จะทำตามแผนที่วางไว้ตลอดไปไม่ได้ ในบางครั้งต้องมีการยืดหยุ่นบ้างพอสมควร เมื่อเกิดปัญหาขึ้นไม่ควรรอนาน ควรรีบแก้ไขในทันที เพราะการแก้ไขภาพพจน์ครั้งแรกสำคัญมาก ถ้าแก้ไขไม่ดีอาจทำให้ปัญหายิ่งวิกฤตมากขึ้น ทำให้การแก้ไขต้องยืดเยื้อ การตอบคำถามหรือการแก้ข่าวควรพูดเฉพาะในสิ่งที่เป็นจริง มีหลักฐานอ้างอิงอย่างเด่นชัด และควรพูดตามแนวที่เตรียมไว้ ไม่ควรพูดแบบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และไม่ควรพูดในลักษณะกลบเกลื่อนความจริง ควรให้ข่าวกับพรรคพวกหรือคนในวงในก่อน เพราะเป็นกลุ่มที่เข้าใจเหตุการณ์ได้ง่ายที่สุด และเป็นกลุ่มที่จะถูกซักถามมากที่สุด คนกลุ่มนี้จะช่วยแก้ข่าวให้ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ จะต้องพยายามกระจายความจริงออกไปให้มากที่สุด เพื่อกลบข่าวลือที่ไม่ถูกต้อง ควรแถลงความจริงให้สื่อมวลชนทราบ โดยเร็วที่สุด เพราะสื่อมวลชนจะต้องเสนอข่าวทุกวัน เมื่อสื่อมวลชนทราบความจริง การเสนอเรื่องข่าวลือจะได้ลดน้อยลง (อำนาจ วีรวรรณ, 2547)

เจมส์ อี ลูคัสซิวสกี (Lukaszewski, 1990 : 68-69) ได้เสนอแนวคิดที่ผู้บริหารการสื่อสารควรปฏิบัติเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติ ไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เหตุการณ์ วิเคราะห์เหตุการณ์ว่าเกิดอะไรขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร การตัดสินใจที่จะแจ้งข่าวสารที่แก่ฝ่ายบริหาร พนักงานภายใน ตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้อง การให้ข่าวสารควรให้อย่างต่อเนื่อง โดยพยายามประสานหรือควบคุมกระแสข่าวสาร เนื้อหาข่าว ผู้ให้ข่าว และแผนต่าง ๆ ในการสื่อสารให้ได้

2. จัดตั้งคณะทำงาน ต้องมีการจัดเตรียมหรือฝึกคณะทำงาน ผู้แถลงข่าว และทีมงานสนับสนุน เพื่อให้มีอิสระในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ

3. สร้างเครือข่ายข่าวสาร ควรสร้างเครือข่ายข่าวสารไว้ให้ครบวงจร เพื่อให้ขอบข่ายข่าวสารมีประสิทธิภาพสูงสุดถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทั้งภายใน และภายนอกองค์การ

ลูคัส ชิวสกี ได้กล่าวถึงเนื้อหาข่าวสารที่จะใช้ในการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤติว่า ควรตอบคำถามต่อไปนี้ได้

- 1.) เกิดอะไรขึ้น
- 2.) เกิดขึ้นเมื่อใด
- 3.) เหตุเกิดจากอะไร
- 4.) มีใครได้รับความเสียหายบ้าง
- 5.) ความเสียหายเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด
- 6.) มีอะไรจะเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายต่อไปอีกหรือไม่
- 7.) ใครรับผิดชอบ
- 8.) อะไรที่เกิดผิดพลาดขึ้น
- 9.) ฝ่ายบริหารจะทำอะไรต่อไปเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น
- 10.) เมื่อใดจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติม

### การสื่อสารในภาวะเสี่ยง

โคเวลโล และคณะ (Covello et al, 1968 : 172) จากมหาวิทยาลัยโคลอมโบ ได้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารเรื่องความเสี่ยง (Risk Communication) ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างมีวัตถุประสงค์ระหว่างกลุ่มคนที่สนใจเกี่ยวกับ

- ◆ ระดับความสำคัญหรือความหมายของความเสี่ยงในเรื่องสุขภาพ ความปลอดภัย และพิษภัยทางสิ่งแวดล้อม
- ◆ การตัดสินใจ การปฏิบัติ หรือนโยบาย ซึ่งมีความมุ่งหมายเพื่อที่จะจัดการ หรือควบคุมความเสี่ยงต่อสุขภาพหรือสิ่งแวดล้อม

นักวิชาการบางกลุ่มได้ขยายความหมายกว้างออกไปอีก โดยรวมถึงการสื่อสารที่ผ่านสื่อมวลชนเพื่อแจ้ง หรือรายงานข่าวสารแก่สาธารณชน เกี่ยวกับเรื่องของภัยธรรมชาติ อันตรายทางสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ว่าอยู่ในอัตราเสี่ยง หรือปลอดภัยระดับใด

Nelkin (1980) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อใดก็ตามที่สาธารณชนเกิดความกลัวในเรื่องของความเสี่ยงในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง นั้นย่อมหมายความว่าพวกเขาไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ดังนั้นการเพิ่มข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ ย่อมทำให้สาธารณชนมีการรับรู้ที่กระจ่างชัดขึ้น และสามารถตระหนักรู้ในเหตุการณ์นั้น ๆ มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารเรื่องความเสี่ยง สามารถกระทำก่อนจะเกิดเหตุการณ์เพื่อเป็นการป้องกัน (Proactive) ให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น หรือเพื่อเตือนให้ รู้จักวิธีการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน และประการสุดท้าย หากเกิดเหตุอันตรายขึ้นแล้ว จะเป็นการให้ประชาชนยอมรับหรือไม่ให้ตื่นตระหนกจนเกินไป

การสื่อสารเรื่องความเสี่ยง หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติ เหตุการณ์สำคัญ หรือการควบคุมเรื่องความเสี่ยง ซึ่งกลุ่มผลประโยชน์รวมถึงหน่วยงานราชการ บริษัท กลุ่มอุตสาหกรรม สื่อมวลชน นักวิทยาศาสตร์ ชุมชน และบุคคล วินเซนดี ที่ โคเวลโล (Covello, 1968 : 364)

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในสภาวะการณ์ไม่ปกตินี้ กำลังมีบทบาท และความสำคัญมากขึ้นในยุคของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพราะการสื่อสารด้วยการให้ข้อมูลที่ข่าวสารที่เป็นระบบ จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้รับการเตรียมข้อมูล และเข้าใจในประเด็นปัญหาต่าง ๆ อันจะช่วยลดความตื่นกลัว วิดกกังวล และสับสนในหมู่ประชาชนลงได้ในระดับหนึ่ง

หลักการเรื่องการสื่อสารดังกล่าว ได้รับการศึกษากันอย่างจริงจังในสหรัฐอเมริกาเมื่อราว ๆ ปลายทศวรรษ 1980 อันเป็นช่วงที่ทั่วโลกกำลังเผชิญกับหายนะครั้งใหญ่ ๆ มากมาย เช่น การระเบิดของโรงงานไฟฟ้านิวเคลียร์เชอร์โบบิลล์ สหภาพโซเวียต การแพร่กระจายของสารเคมีเป็นพิษจากการระเบิดของโรงงานเคมีที่เมืองโบปาล ประเทศอินเดีย เป็นต้น (วิลาสินี พิพิธกุล, 2534)

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤติ ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ จะสามารถจัดการเรื่องการสื่อสารในระหว่างการเกิดภาวะวิกฤติได้ดี โดยการสื่อสารดังกล่าว เป็นการให้ข้อมูลข้อเท็จจริง แก่ผู้เกี่ยวข้อง และเพื่อรายงานให้ทราบถึงลักษณะของการเกิดเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติว่าเป็นเช่นไร เช่น จำนวนผู้เสียชีวิต จำนวนผู้บาดเจ็บ เป็นต้น สำหรับการสื่อสารในภาวะเสี่ยงนั้น จะต้องคำนึงถึงการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง เพียงพอ แก่สาธารณชน โดยผ่านสื่อมวลชนเป็นสื่อกลาง ซึ่งการสื่อสารในภาวะเสี่ยงนี้ ก็เพื่อป้องกันให้ประชาชนตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่ควรมีการควบคุมการเฟื่องฟู โดยอาจมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อช่วยลดความตื่นตระหนก และอันตรายที่เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยจะใช้กรอบทฤษฎีเรื่องการวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ โดยผู้วิจัยจะเน้นเรื่องการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติโดยมีประเด็นสำคัญในการดำเนินการวางแผนด้านการสื่อสาร ดังนี้

1. การกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นผู้ให้ข่าวสารในภาวะวิกฤติ
2. การกำหนดข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร
3. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร
4. การระบุถึงคณะทำงานในภาวะวิกฤติ
5. การฝึกซ้อมในภาวะวิกฤติ
6. การกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ

#### 4. แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

เมื่อกล่าวถึง “การสื่อสาร” (Communication) มักจะตีความกันไปต่าง ๆ นานา ซึ่งมุ่งโยงไปยังการสื่อสารระหว่างบุคคล จะเป็นตัวต่อตัว กลุ่มต่อกลุ่ม หรือองค์การต่อองค์การ ซึ่งความจริงแล้วการสื่อสารนั้น แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการ คือ การสื่อสารในตัวบุคคลนั่นเอง (Intrapersonal Communication) และอีกกระบวนการ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างปัจเจกชน (Interpersonal Communication) (บุญเลิศ สุขคิดถ, 2520 : 25)

ความหมายของการสื่อสารในประการแรก จะเป็นเรื่องทางด้านจิตวิทยา และสังคมวิทยา ในขณะที่ความหมายที่สองซึ่งมีความหมายที่อยู่ในสาขานิติศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้โดยสรุปดังนี้

- “อันที่จริงคำว่า Communication ในภาษาดั้งเดิมก็มีความหมายที่สร้างขึ้นไว้อย่างถูกต้อง นั่นคือ ภาษาละติน *Communicare* หรือภาษาฝรั่งเศส *Communiquer* ซึ่งแปลตามตัวอักษรว่า *make*



common ทำให้มีสภาพร่วมกัน หรือทำให้รวมกันเป็นหนึ่ง (com แปลว่ารวมด้วยกัน un แปลว่าหนึ่ง) เป็นความหมายที่ตรงกับพฤติกรรมธรรมชาติของมนุษย์ที่จะต้องพยายามสื่อสารให้เข้าใจตรงกันอยู่ตลอดเวลา” (สมควร กวียะ, 2535 : 2)

- “การปฏิบัติในการส่งข่าวสารความเคลื่อนไหว พฤติกรรม ตลอดจนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง จากบุคคลหรือสถาบันหนึ่งไปสู่บุคคลหรือสถาบันอีกแห่งหนึ่ง” (ประจวบ อินอ็อค, 2520 : 11)

จะสังเกตได้ว่าผู้ที่ได้ให้ความหมายตามตัวอย่างข้างต้นนั้นต่างได้ให้ความหมายของคำว่า การสื่อสารหรือ Communication ในแง่ที่ต่างกัน แต่มีความหมายที่เชื่อมโยงสอดคล้องกันทั้งสิ้น บางอันมีความหมายเน้นทางกระบวนการ บางอันเน้นด้านองค์ประกอบของการสื่อสาร และผู้วิจัยเชื่อว่าความหมายของคำว่า การสื่อสารจะมีวิวัฒนาการและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น พร้อม ๆ กับ พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสาร

แต่โดยสรุปแล้วผู้วิจัย มีความเห็นว่า ความที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social animal) ไม่อาจอยู่โดดเดี่ยวเดียวดายได้ มนุษย์จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันโดยปกติสุข และวิธีการสื่อสารของมนุษย์ก็จะผิดแผกแตกต่างไปตามลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจสังคม (Demographics) และลักษณะพื้นฐานทางจิตวิทยา (Psychographics)

#### องค์ประกอบ และโครงสร้างของการสื่อสาร

อริสโตเติลกล่าวว่า วาทศิลป์ (Rhetoric) จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหรือโครงสร้าง 3 ประการ คือ องค์ปาฐก (Speaker) ปาฐกถา (Speech) และผู้รับฟัง (Listener) วาทศิลป์ตามที่ อริสโตเติลกล่าวถึงก็คือ การสื่อสารนั่นเอง องค์ประกอบหรือโครงสร้างการสื่อสารดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่เป็นแกนหลักของการสื่อสารที่นำไปสู่วิวัฒนาการขององค์ประกอบ และโครงสร้างการสื่อสารในระยะต่อมา

แชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver, 1949) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการสื่อสารไว้ 5 ประการ คือ

1. แหล่งสาร (Source)
2. เครื่องส่งสาร (Transmitter)
3. สัญญาณ (Signal)
4. เครื่องรับ (Receiver)
5. ผู้รับสาร (Destination)

ขณะที่ฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์ (Harold D. Lasswell, 1971) ศาสตราจารย์ทางกฎหมายและการเมือง ได้กำหนดองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญ โดยกล่าวเป็นประโยคคำถามง่าย ๆ ไว้ว่า ใคร (who) กล่าวอะไร (says what) ผ่านสื่อไหน (in which channel) กับใคร (to whom) และมีผลอย่างไร (with what effect)

ส่วนเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) ได้ให้องค์ประกอบเพิ่มเติมอีก 2 ประการ คือ ผู้ส่งรหัสและผู้รับรหัส ซึ่งความจริงก็คล้ายคลึงกับองค์ประกอบที่แชนนอน และวีเวอร์เรียกว่า ตัวแปรสาร และเครื่องรับ เพราะกิจกรรมการสื่อสารทุกประเภทย่อมจะต้องประกอบด้วย การเข้ารหัส และการถอดรหัส (Encode-Decode) หรือการแปลรหัสเสมอ ในการสื่อสารแบบตัวต่อตัว นั้น แหล่งสารและผู้ส่งรหัสเป็นบุคคลเดียวกัน จะทำหน้าที่ส่งข่าวสาร โดยการแปลความหมาย ข่าวสารออกเป็นรหัสให้ได้ความหมายที่ตรงกัน ต่อจากนั้นก็ป้อนกลับหรือมีปฏิกิริยาตอบกลับไป (Interaction) ตอนที่ผู้รับสารก็กลายเป็นผู้ส่งสาร และผู้ส่งสารเดิมก็กลายเป็นผู้รับสาร ดังนั้น การสื่อสารจะเป็นกระบวนการชุกคติ (Two-way) เสมอ (สมควรว กวียะ, 2535)

เบอร์โลได้สร้างแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน แบบจำลองของเบอร์โล ได้รวมเอาทั้ง “ผู้ส่งรหัส” และ “ผู้รับรหัส” เข้าไว้ด้วยกันกับ “แหล่งสาร” และ “เครื่องรับ” ตามลำดับ แบบจำลองของเบอร์โลจึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

1. แหล่งสาร (Source)
2. สาร (Message)
3. ช่องสาร (Channel)
4. เครื่องรับ (Receiver)

แบบจำลององค์ประกอบการสื่อสารของเบอร์โลนี้เรียกกันย่อ ๆ ว่า S-M-C-R

เบอร์โล กล่าวว่า การที่การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการนี้ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ประสิทธิภาพขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร มีปัจจัยคือ ทักษะในการสื่อสาร ( communication skills ), ทัศนคติ ( attitude ), ความรู้ ( knowledge ), ระบบสังคม ( social system ) และวัฒนธรรม ( culture )
2. สาร มีปัจจัยคือ รหัส ( code ), เนื้อหา ( content ), การจัดเสนอ ( treatment )

3. สื่อ คือช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทในการรู้สึก ( sense mechanisms ) หรือ การถอดรหัสของผู้รับสาร อันได้แก่การเห็น ( seeing ) , การได้ยิน ( hearing ) , การสัมผัส ( touching ) , การได้กลิ่น ( smelling ) , และการลิ้มรส ( tasting )

4. ผู้รับสาร มีปัจจัยคือ ทักษะในการสื่อสาร ( communication skills ) , ทัศนคติ ( attitude ) , ความรู้ ( knowledge ) , ระบบสังคม ( social system ) และวัฒนธรรม ( culture ) โดยแสดงให้เห็นแผนภูมิ ดังนี้



กล่าวโดยสรุป แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร สามารถนำมาใช้กับการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ จะมุ่งศึกษาศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือ ซึ่งเป็นผู้ส่งสาร ส่วนสาร คือ ข้อมูล หรือ รายงานที่ศูนย์ประสานงานฯ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในที่นี้ คือ หน่วยระวังภัย และหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ สำหรับสื่อ นั้น หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์ประสานงานฯ ติดต่อไปยังหน่วยต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว และเหมาะสมกับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น สำหรับผู้รับสาร คือ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เป็นหน่วยงานระวังภัย และหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยผู้วิจัยจะเน้นที่การติดต่อสื่อสาร และการประสานงานของศูนย์ประสานงานฯ เป็นหลัก

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. อัจฉราพร ณ สงขลา (2535) ได้ศึกษาถึงการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบิน โดยสารของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

- ปัญหาภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในสภาวะการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านวัน เวลา และสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ จำนวนและลักษณะ สถานภาพ เชื้อชาติของผู้ประสบเคราะห์กรรม ย่อมมีผลกระทบต่อการวางแผน และการดำเนินงานการตัดสินใจใช้สื่อมวลชนในการแก้ไขภาวะวิกฤติ

- โครงสร้างของระบบสื่อมวลชน สภาพการแข่งขันในการนำเสนอข่าวทางสื่อมวลชน เป็นตัวกำหนดถึงลักษณะของความร่วมมือในการแพร่กระจายหรือการควบคุมสารสนเทศในการแก้ไขภาวะวิกฤติ

- การแก้ไขภาวะวิกฤติโดยใช้สื่อมวลชน ต้องมีลักษณะเป็นการให้ข้อมูลที่ เป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและชัดเจนอย่างต่อเนื่องเป็นหลัก และติดตามด้วยการให้คำแนะนำตลอดจนการโน้มน้าวใจ

- การสร้างกิจกรรม พร้อม ๆ กับการเลือกใช้สื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสมกับเวลา และโอกาส จะสามารถลดความตื่นตระหนกของประชาชน ในขณะเดียวกัน จะสามารถฟื้นฟูจิตใจของผู้ประสบเคราะห์กรรมและผู้เกี่ยวข้อง

2. อัจฉรา วรรณธรรมพินิจ (2541) ได้วิเคราะห์แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ บริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดักชั่น ไทยแลนด์ ผลการศึกษาพบว่า

- ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยการวิเคราะห์เอกสารประกอบกับการสัมภาษณ์ สื่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อทราบความต้องการข้อมูลในภาวะวิกฤติ

- บริษัทฯ มีแผนการสื่อสารที่ใช้ในภาวะวิกฤติ 2 แผน คือ 1. Crisis Communication Guidelines (CCG) และ 2. Duty Officer and Emergency Control Group (DOECG) ซึ่งแผน CCG เป็นแผนงานที่ทางบริษัท โททาล สำนักงานใหญ่ ได้ทำไว้เพื่อแนวทางสำหรับบริษัทในเครือ อย่างไรก็ตามแผนนี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขจากบริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดักชั่น ไทยแลนด์ ซึ่งปัจจุบันบริษัท ใช้แผน(DOECG) ในการปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ ซึ่งในแผนนี้ได้กล่าวถึงการสื่อสารเพียงเล็กน้อย

3. อุษณีย์ สมบูรณ์ทรัพย์ (2537) ได้ศึกษาถึงการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การให้ข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในภาวะวิกฤตินั้น จะต้องกระทำอย่างรวดเร็ว คือกักขัง และให้ข้อมูลข่าวสารที่มีสาระแก่นักลงทุน และประชาชนทั่วไป คือ

- ข่าวสารนั้น จะต้องมีการแสดงถึงความอ่อนคลายของเหตุการณ์
- ข่าวสารนั้น จะต้องมีการสื่อสารเกี่ยวกับมาตรการการแก้ไข การรับรอง การค้าประกัน การชดเชยทดแทน การฟื้นฟู หรือการขยายโอกาส การผ่อนคลายกฎเกณฑ์ของทางอาหาร
- ข่าวสารนั้นจะต้องมีการสื่อสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และชี้ถึงปัจจัยพื้นฐานอันมั่นคง
- นอกจากข่าวสารจากตลาดหลักทรัพย์แล้ว ยังมีข่าวสารของแหล่งอื่น ๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของตลาด ที่มีผลต่อจิตวิทยาของนักลงทุน และประชาชนทั่วไป ด้วย บางเหตุการณ์การสื่อสารของตลาด จึงไม่เกิดผลดี แต่ก็เป็นการช่วยชะลอ หรือผ่อนปรนกระทบบได้

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย โดยเน้นเรื่องกระบวนการสื่อสารของศูนย์ประสานงานฯ ตลอดจนการจัดการในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น เพื่อดูวิธีการติดต่อสื่อสาร และการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมง