



การประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน

เรียบเรียง โดย นางจุฑารัตน์ โสดาศรี
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์
กรมประชาสัมพันธ์



เหตุฉุกเฉิน เกิดจากสาเหตุใดบ้าง



...ภัยพิบัติต่าง ๆ...

...ไฟฟ้าดับ...

...แก๊สรั่ว...

...ทดลองนิวเคลียร์...

...เครื่องบินตก...

...รถไฟตกราง...

...รถยนต์ตกรูเหว...



วิกฤตการณ์ (Crisis)

หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยมากมักเกิดโดยไม่คาดฝัน อาจเกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์ เช่น เหตุระเบิด ความขัดแย้งต่าง ๆ



การบริหารวิกฤตการณ์ (Crisis Management)

หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อคลี่คลายสถานการณ์วิกฤตให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด มีความหมายรวมถึงการปฏิบัติการบรรเทาภัย การช่วยเหลือ การอพยพผู้ประสบภัย และอื่น ๆ



กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของรัฐ

- บทบาทการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ระดับประเทศ
- ในฐานะเป็นกลไกสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน
- การดำเนินงานตามนโยบายแห่งรัฐ
- ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ความใกล้ชิดกับภาครัฐ, ภาคประชาชน
- ตลอดจนระหว่างภาคประชาชนด้วยกันเอง





การนำนโยบายรัฐ → สร้างความรู้ → ความเข้าใจ

- ▶ สร้างทัศนคติที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชน
- ▶ ส่งเสริมให้มีความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน
- ▶ “การประชาสัมพันธ์” เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- ▶ การบริหารงานของรัฐ การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง



กรมประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ นำพาคนไทย เข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี 2559

- ☞ การประชาสัมพันธ์ของรัฐมีเป้าหมายสำคัญ
- ☞ มุ่งให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นสารประโยชน์
- ☞ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติที่ดี
- ☞ ระหว่างรัฐกับประชาชน ด้านการพัฒนาประเทศ





การประชาสัมพันธ์ให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์

- จำเป็นต้องสร้างการมีส่วนร่วม
- โดยใช้การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือ





ความหมาย...การบริหารการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน

- การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร
- การดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน
- ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารวิกฤตการณ์



การบริหารการสื่อสาร.....

- เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์
- ความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กร
- ความคิดของผู้คนที่คิดว่าเกิดอะไรขึ้นในองค์กร



ดังนั้น การจะบริหารจัดการวิกฤตการณ์ให้เป็นผลสำเร็จ
จำเป็นต้องเข้าใจ และยอมรับธรรมชาติของวิกฤต
ความคิดเห็นของผู้คนสำคัญกว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
เราจะสื่อสารอย่างไรให้ประชาชนเข้าใจ.....



ผู้บริหารขององค์กร หรือรัฐบาล ต้องค้นหาและระบุให้ได้ว่า

- ▶ เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นนั้น กลุ่มเป้าหมายคิดเห็นหรือเข้าใจอย่างไร
- ▶ ความกังวล... ความต้องการ...
- ▶ ความสามารถวางแผนบริหารจัดการ
- ▶ การคลี่คลายวิกฤตการณ์ให้บรรลุจุดมุ่งหมาย



ผู้ทำหน้าที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์อาจเป็นใครก็ได้แล้วแต่เหตุการณ์

นโยบาย / แผนที่เกี่ยวข้อง	ระดับของเหตุการณ์	ผู้บัญชาการเหตุการณ์
แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ	เหตุการณ์ระดับชาติ	นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย ผู้บัญชาการเหล่าทัพ
แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ	เหตุการณ์ระดับจังหวัด	ผู้ว่าราชการจังหวัด
นโยบายต่อต้านการก่อการร้ายสากล	การก่อการร้ายสากล	ผู้บัญชาการทหารบก ผู้บัญชาการทหารอากาศ (กรณีการจี้ยึดเครื่องบินและจับตัวประกัน) ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	อุทกภัยและवादภัย ในกรุงเทพมหานคร	ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ที่เกิดเกิดจาก.....

..... ภัยพิบัติ

..... ไฟฟ้าดับ

..... อัคคีภัย

..... อื่นๆ อีกมากมาย





การบริหารข่าวสารเชิงกลยุทธ์

การบริหารข่าวสารเชิงกลยุทธ์ในที่นี้หมายถึง การบริหารประเด็นข่าวสาร (Issue Management) โดยเลือก / กำหนดการใช้สื่อ เนื้อหาเพื่อกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจตรงกัน มีความพึงพอใจ / ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และให้ความร่วมมือในการจัดการภาวะวิกฤต



การบริหารข่าวสารเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)

แนวคิดการบริหารข่าวสารเชิงกลยุทธ์ ข้อควรพิจารณาคือ

- 1) ควรมีกระบวนการตัดสินใจและสั่งการไว้ที่ศูนย์กลาง
- 2) เมื่อเหตุวิกฤตเกิดขึ้นต้องเพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสารโดยตระหนักถึงการรับรู้ข่าวสารเพิ่มขึ้นตามลำดับที่ควรจะเป็น
- 3) การให้ข่าวสารต้องเป็นไปตามระยะของการเกิดเหตุวิกฤต



การบริหารข่าวสารเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)

- เราได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง ?
- เหตุวิกฤตเกิดขึ้นได้อย่างไร ?
- ทำไมจึงตัดสินใจดำเนินการไปเช่นนั้น ?
- เราต้องการ / ตั้งใจจะทำอะไรต่อไปในอนาคต ?



การบริหารข่าวสารเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)

- 4) การให้ข่าวสารควรเป็นไปในลักษณะ “องค์กรต้องรับผิดชอบ” (Take action) แสดงให้เห็นว่า องค์กรจะทำทุกอย่างที่จะช่วยให้สามารถหยุดและป้องกันมิให้เกิดเหตุวิกฤตขึ้นมาได้อีก หรือหากจะเกิดก็พยายามให้เกิดน้อยที่สุด
- 5) ข้อมูลที่เปิดเผยได้ควรส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- 6) การให้ข้อมูลข่าวสารอาจจัดในรูปกิจกรรม (event or activities) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึก / ทัศนคติที่ต่อสื่อมวลชนและผู้เกี่ยวข้อง



Tell it all, Tell it fast

Telling the Truth, Telling it quickly



แนวคิดในการผลิตสื่อโทรทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉิน

- รายการโทรทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์
- การพัฒนาหลายรูปแบบ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- รายการข่าว และ สถานการณ์ปัจจุบัน
- รายการพบประชาชน เช่น - นายกรัฐมนตรีพบประชาชน
- ผู้ว่าราชการจังหวัดพบประชาชน



แนวโน้มรายการโทรทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ที่ดีมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) เป็นการให้ความรู้
- 2) เป็นการให้ข้อเท็จจริง
- 3) มีการนำเสนอที่น่าสนใจ และแปลกใหม่
- 4) มีการประเมินผล และติดตาม มีความเห็นจากผู้ชมเป็นระยะๆ



กระบวนการประชาสัมพันธ์ มี 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การศึกษา สำรวจ วิจัย - การศึกษาข้อมูล
- 2) การวางแผน - กำหนดแนวคิด หาแนวทาง รูปแบบ
- 3) การดำเนินการ การสื่อสาร - จัดทำแผน ดำเนินการผลิต เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์
- 4) การประเมินผล - การทดสอบสื่อ, ตรวจสอบความผิดพลาด ตั้งแต่เริ่มผลิต กำลังผลิต และหลังผลิตสื่อเผยแพร่แล้ว



ผู้อำนวยการผลิต (Producer) สิ่งที่ต้องทำ คือ

ผู้อำนวยการผลิต นำความคิดที่จะทำรายการ ในภาวะฉุกเฉิน มาพิจารณา ดังนี้

- 1) เป็นความคิดที่ใหม่ และมีคุณค่าพอที่จะมาจัดทำรายการ หรือไม่
- 2) เป็นประโยชน์ต่อผู้ชมด้านใดบ้าง ได้รับความรู้, ตระหนัก, ป้องกันภัย
- 3) มีข้อจำกัด ในแง่การผลิตรายการอย่างไร หรือไม่ เช่น การหาวัสดุอุปกรณ์ ความเหมาะสมในการนำเสนอรายการโทรทัศน์



ผู้อำนวยการผลิต (Producer) สิ่งที่ต้องทำ คือ (ต่อ)

- 4) รายการสามารถถ่ายทอดความคิดริเริ่ม ในการผลิตรายการไปสู่ผู้ชมได้
- 5) เนื้อหาต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความคิด
- 6) เนื้อหาน่าสนใจ เพื่อดึงดูดให้ผู้ชมอยากชมรายการ และตรงกลุ่มเป้าหมาย





ภาพ...แถลงนโยบายของนายกรัฐมนตรี



ภาพ...การจัดรายการโทรทัศน์ของผู้จัดร่วมกับผู้ร่วมรายการ

A close-up photograph of a hand holding a black marker, writing the words "Thank you" in a cursive script on a white surface. The hand is positioned on the right side of the frame, with the marker tip touching the end of the word "you". The background is a plain, bright white surface. The entire scene is framed within a dark grey border, suggesting it is a video or image displayed on a screen.

Thank you

โดย นางจุฑารัตน์ โสตาศรี
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์
กรมประชาสัมพันธ์

Tel 092-246-8302

Email: jutarat_2499@hotmail.com