

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย เพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย
ชื่อผู้เขียน	ณัฐวดี พูลอำไภย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤติพิชญ์ ศาสตรระรุจิ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตรสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.บทบาทของสภาอากาศไทย 2.ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทย 3.ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 แผนจัดการภัยพิบัติต่างๆของสภาอากาศไทย และเอกสารข้อมูลสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ประสบอุทกภัยผ่านช่องทางต่างๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในสภาอากาศไทย จำนวน 9 คน และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกสภาอากาศไทยในช่วงภาวะวิกฤต จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น 21 คน รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554

ผลการวิจัยพบว่า สภาอากาศไทยมีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 เนื่องจากเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรมที่มีความเป็นอิสระในการให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องเชื้อชาติ วรรณะ ลัทธิศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง ในภาวะวิกฤตดังกล่าวสภาอากาศไทยทำหน้าที่ได้ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้แต่ด้วยสถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย ทำให้ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่ โดยบทบาทที่โดดเด่น ได้แก่ การติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านองค์กรกาชาด ซึ่งประเทศต่างๆมักให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยผ่านช่องทางนี้ เนื่องจากไม่มีเรื่องศักดิ์ศรี บุญคุณ หรือการเมืองเข้ามาปะปน

การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่าง

บุคลากรภายในองค์กรที่มีการแบ่งย่อยหน่วยงานและคณะทำงานด้านการจัดการภาวะวิกฤตอย่างหลากหลายทั้งระดับนโยบายและระดับจัดการ มีการจัดโครงสร้างองค์กรตามสายการบังคับบัญชาแบบหลายลำดับชั้น ทำให้ลักษณะการสื่อสารของสภาอากาศไทยมีหลายระดับ และใช้การสื่อสารหลายช่องทาง ซึ่งแต่ละระดับมีความเหมาะสมและข้อจำกัดในการสื่อสารที่แตกต่างกัน รวมทั้งการสื่อสารภายนอกองค์กรกับเครือข่ายสภาอากาศไทย เพื่อความร่วมมือด้านข้อมูลข่าวสารจากเหล่าอากาศจังหวัดและสื่อมวลชน ด้านการขนส่งจากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และด้านอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554

ลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ การส่ง E-mail การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก การส่งข้อความผ่าน SMS และการใช้ Social Media (Facebook และ Twitter) มีความเหมาะสมในการใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางที่เข้าถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ด้วยระบบการบริหารงานแบบราชการของสภาอากาศไทย ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรายงานผ่านทางเอกสาร การออกคำสั่ง และการใช้โทรสารเพื่อยืนยันข้อมูลและเป็นหลักฐานอ้างอิงในการทำงาน นอกจากนี้ งานวิจัยพบประเด็นความแตกต่างของแหล่งข้อมูลในพื้นที่ประสบภัยที่สภาอากาศไทยใช้เป็นข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือ โดยพื้นที่ต่างจังหวัดจะได้รับข้อมูลจากหน่วยงานในพื้นที่ ได้แก่ เหล่าอากาศจังหวัด ป้องกันจังหวัด นายอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชน สะท้อนได้ว่าบทบาทของหน่วยงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้

ช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 พบปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านการสื่อสารหลายประการ ทั้งปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่บุคลากรกลายเป็นผู้ประสบภัย เกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารในแต่ละระดับ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาหลายลำดับชั้นเกินไป ทำให้เกิดปัญหาระยะห่างไกลของการสื่อสารและการย้อนกลับข้อมูล รวมทั้งปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรในเรื่องความยากลำบากในการเสาะหาและกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัย การไม่มีศูนย์กลางข้อมูลในลักษณะศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์เพื่อสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ข้อจำกัดในการสื่อสารกับเครือข่ายด้านการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะกิจ ทำให้ขาดความต่อเนื่องและความยั่งยืนในความร่วมมือ และปัญหาการบริหารจัดการระบบอาสาสมัครของสภาอากาศไทย ซึ่งปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่างๆเหล่านี้ จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตต่อไป

Thesis Title	A Crisis Communication Process of The Thai Red Cross Society for the purpose of Relief and Response of flood crisis victims
Author	Nattavadee Poolamphai
Thesis Advisor	Associate Professor Kullatip Satararужи, Ph.D.
Department	Communication of Arts
Academic Year	2012

### ABSTRACT

The objectives of this thesis are to study 1) Roles of The Thai Red Cross Society 2) Communication process and management of TRCS 3) Challenge and Development Guideline on crisis communication process for relief and response of flood crisis victim.

This thesis is Qualitative Research, study methods are documentary research, hereinafter National Plan of Disaster Prevention and Mitigation 2553 – 2557 B.E., TRCS's Disaster Management Plans, Documents on Flood situation and Victims' assistance request via various channels. Meanwhile the researcher interviewed the 21 key informants from 9 TRCS staffs in Management and Operation level (In-Depth Interview) and 12 stakeholders that relevant in the flood crisis period, including the participant observation within flood period during October – December 2554 B.E.

The results show that TRCS is the main organization for relief and response of flood victim during the flood crisis on 2554 B.E. forasmuch TRCS is the humanitarian organization that independent on condition of politics opinion, religion, race etc. In the flood period TRCS able to dutifully response but according to hardness, scope and scale of the emergency situation overwhelms the needs and assistances. TRCS's notable role is the channel that the international organizations donate and support the funding and assistances to the victims.

Crisis communication of TRCS is the process of exchange the disaster situation & information and assistance request & responses both inside and outside TRCS such as between other departments, divisions, units of TRCS including policy level and operation level, affected to the levels and channels of communication which other levels have the different advantages

and challenges and coordinate with private sectors: Banpu Public Company Limited, Provincial Chapters, Mass Media and Volunteers.

In this study, format of communication is informal such as interpersonal communication by call, mobile phone, e-mail, SMS, talking, Social Media (Facebook & Twitter) so that appropriate in the crisis period which need the flexibility and readiness especially Mobile phone network is the channel which able to most access the communication in the crisis period. However, TRCS's management system also need to report and order by paperwork so have to use the facsimile to confirm the information and operation. One of finding of this study is the different of information sources that TRCS use as reference in different flood affected areas. In Bangkok, Key references are the community leader while in the other provinces TRCS received the data from the provincial agencies such as Chapter, Disaster Prevention and Mitigation Office, SAO, District Office. This finding shows that agencies of Bangkok not able to response the information need for relief the flood victims.

Challenges and problems of communication in the flood crisis on year 2554 B.E. are different issues, both the internal and external communication, such as the TRCS staffs was flood affected victim, information distortion in different levels, disadvantages of the vertical step of management structure that affected to communication flow and feedback. Furthermore TRCS faced with the difficulty of information verification in the affected areas, lack of information center to collaborate and communicate with public medias, limitation communication with particular transport network that not supported the continual and sustainable of coordination including the volunteer management system. However, the challenges and findings from this study will be used to develop the guideline of communication in the disaster and crisis for relief and response the affected victims of TRCS in the future.