

คู่มือการปฏิบัติงาน

ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

จัดทำโดย
กรมประชาสัมพันธ์



ในอดีตที่ผ่านมาเมื่อเกิดภาวะวิกฤตระดับชาติการประชาสัมพันธ์ยังขาดความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและการประสานการปฏิบัติงานระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง สับสน วุ่นวายกับข้อมูลข่าวสาร จนบางครั้งมีผลกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบอีกด้วย การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนราชการ และสื่อมวลชนเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น โดยคู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตนี้เป็นคู่มือเล่มแรกที่จะเริ่มจัดทำโดยกรมประชาสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกลางปฏิบัติหน้าที่ดูแลจัดการด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดภาวะวิกฤตระดับชาติตามแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และแผนเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสารที่ 1/2542 เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานและประสานการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ และการจัดการด้านข่าวสารได้อย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพ

กรมประชาสัมพันธ์ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนสนับสนุนการจัดทำเนื้อหาทำให้คู่มือเล่มนี้เป็นรูปเล่มสมบูรณ์มา ณ โอกาสนี้



(นายปราโมช ฐัฐวิจิตร)

รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

1 มิถุนายน 2545

ในโลกยุคปัจจุบัน เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันอาจเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ตลอดเวลา อาจเป็นในช่วงโมงข้างหน้า หรือหนึ่งสัปดาห์ข้างหน้า เหตุการณ์เช่นนั้นอาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันที หรืออาจค่อยๆ ก่อตัวโดยไม่มีใครรู้และสั่งสมความรุนแรงจนกระทั่งถึงจุดวิกฤตที่ส่งผลเสียหายอย่างคาดไม่ถึง เหตุการณ์ดังกล่าวสามารถพัฒนาตัวเองอย่างรวดเร็ว โดยเพิ่มระดับความรุนแรงและสร้างความเสียหายในวงกว้าง อาจอยู่ในรูปแบบของภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น พายุเฮอริเคน พายุทอร์นาโด น้ำท่วม แผ่นดินไหว แผ่นดินถล่ม ไฟป่า หรือในรูปแบบของการก่อการร้าย การสงคราม การชุมนุมประท้วง การก่อความไม่สงบที่ใช้ความรุนแรงเป็นเครื่องมือ รวมไปถึงอุบัติเหตุร้ายแรง เช่น ไฟไหม้ ดินถล่ม สารเคมีรั่วไหล เป็นต้น

เหตุการณ์เหล่านี้เมื่อเกิดขึ้น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องมักจะมีเวลาเตรียมการเพื่อรับมือ น้อยมาก หรือแทบไม่มีเลย แต่จะต้องรีบดำเนินการอย่างรวดเร็วเพื่อควบคุมความรุนแรง จำกัดขอบเขตความเสียหายและช่วยเหลือบรรเทาภัยแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อน เหตุวิกฤตดังกล่าว นอกจากจะสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนแล้ว ยังอาจทำลายชื่อเสียงของเจ้าหน้าที่ระดับสูงหรือชื่อเสียงขององค์กรได้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการกับเหตุวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่เพียงจะช่วยรักษาชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบุคคลหรือองค์กรไว้ได้เท่านั้น แต่ยังทำให้ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้นด้วย

การบริหารจัดการเหตุวิกฤตจะมีความซับซ้อนและยากลำบากยิ่งขึ้นเมื่อมีสื่อมวลชนเข้ามาเกี่ยวข้อง เมื่อเรื่องราวดังกล่าวได้ถูกนำเสนอเป็นข่าวในด้านลบทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ สถานะของความวิกฤตที่องค์กรต้องเผชิญซึ่งจะกลายเป็นโจทย์ที่ต้องวางแผนแก้ไขในเชิงการสื่อสารประชาสัมพันธ์จะไม่ได้อยู่ที่ตัวเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นอีกต่อไป แต่จะอยู่ที่การรับรู้หรือทัศนคติ (Perception) ของผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้เสียมีผลประโยชน์ (Stakeholders) หรือสาธารณชนผู้รับข่าวสารทั่วไป (Public Audience) ที่มีต่อองค์กรเกี่ยวกับการจัดการเหตุวิกฤตนั้นๆ มากกว่า ดังนั้นการบริหารวิกฤตการณ์ในเชิงการประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องรู้ให้ได้ว่าประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นและคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาหรือจัดการรับมือกับปัญหาขององค์กรนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรระดับเล็กอย่างบริษัทเอกชน หรือธุรกิจต่างๆ หรือองค์กรขนาดใหญ่ระดับรัฐบาลก็ตาม แล้วจึงหาทางสื่อสารกับคนเหล่านั้นให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับ และรู้สึกที่ดีกับองค์กร

คู่มือฉบับนี้ เป็นคู่มือที่ให้แนวทางการดำเนินงานสื่อสารประชาสัมพันธ์เมื่อมีเหตุวิกฤตระดับชาติเกิดขึ้นทั้งยังครอบคลุมถึงการบริหารจัดการในเรื่องข้อมูลข่าวสารในช่วงภาวะวิกฤตด้วย ซึ่งภาษาอังกฤษใช้คำว่า Crisis Communication Management หรือ Crisis Public Relations Management

ขอขอบคุณฐานข้อมูลสำคัญ : คุณ Ann Whelan เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน US EPA Environmental Protection Agency

รองศาสตราจารย์ดวงทิพย์ วรพันธุ์

ผู้เขียน

ศุภวรรณ สัจจพงศ์

ผู้บริหารโครงการจัดทำคู่มือฯ

ตุลาคม 2545

คำนำ

ความนำ

1. คำสำคัญ	1
1 วิกฤตการณ์	3
2 ประเภทวิกฤตการณ์	5
3 การบริหารวิกฤตการณ์	7
4 การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต	9
5 ระบบการสั่งการในภาวะวิกฤต	11
6 ศูนย์ข้อมูลร่วม	15
2. แนวทางการใช้คู่มือ	17
7 แนวทางการใช้คู่มือ	19
3. บทวิเคราะห์วิกฤตการณ์ในอดีตกับความน่าจะเป็นในอนาคต	21
8 ประมวลภาพวิกฤตการณ์สำคัญระดับชาติ	23
9 กรณีศึกษาวิกฤตการณ์สำคัญ	31
10 บทสำรวจการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ของประชาสัมพันธ์จังหวัด ภาค 1 - 9	37
11 ความน่าจะเป็นของการเกิดวิกฤตการณ์ในอนาคต	47
4. แนวคิดหลักการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต	51
12 แนวคิดหลัก	53
13 การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต	55
14 การบริหารข่าวสารเชิงยุทธ	57
5. แนวทางการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต	61
15 แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ	63
16 ศูนย์ประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต	69
17 ทีมงานประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต	73
18 หน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานหลักของทีมงาน	91

19	กรอบแนวคิดการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต	109
20	การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต	111
21	การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต	115
22	การปฏิบัติงานหลังเกิดวิกฤตการณ์	127
23	ตัวอย่างประเด็นข่าวสารของวิกฤตการณ์ที่ควรพิจารณาเผยแพร่	129
6.	แนวทางการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์กรณีก่อการร้ายสากล	133
24	องค์การรับผิดชอบ	135
25	ข้อตกลงเบื้องต้น	139
26	วิธีปฏิบัติ	141
27	ข้อควรระวังในเหตุการณ์ก่อการร้ายสากล	145
7.	คำแนะนำจากมืออาชีพและบทเรียนจากประสบการณ์	147
28	คำแนะนำจากมืออาชีพ	149
8.	ผู้บัญชาการเหตุการณ์กับสื่อมวลชน	151
29	ผู้บัญชาการเหตุการณ์ควรมีบทบาทอย่างไรกับสื่อมวลชน	153
9.	หน่วยงานในภาวะวิกฤต	161
30	รายชื่อ โทร. ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเหตุวิกฤต	163
10.	ภาคผนวก	211
31	แบบตรวจสอบการเตรียมงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว	213
32	แบบวิเคราะห์การรายงานข่าวของสื่อมวลชน	215
33	แบบฟอร์มการเตรียมประเด็นข้อมูลข่าวสาร	217
34	ตัวอย่างรูปแบบของข่าวแจก	219
35	คำแนะนำเกี่ยวกับการแถลงข่าวแก่สื่อมวลชน	221

คำสำคัญ

วิกฤตการณ์	1
ประเภทวิกฤตการณ์	2
การบริหารวิกฤตการณ์	3
การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต	4
ระบบการสั่งการในภาวะวิกฤต	5
ศูนย์ข้อมูลร่วม	6

วิกฤตการณ์

CRISIS

- 1 คำว่า “วิกฤตการณ์” ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า crisis ในภาษาไทยอาจใช้คำอื่นๆ ในความหมายเดียวกันอีก เช่น “เหตุวิกฤต” “ภาวะวิกฤต” หรือ “ภาวะไม่ปกติ”
- 2 “เหตุวิกฤต” ตามความหมายที่สำนักสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาให้คำจำกัดความไว้หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยมากมักเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน และต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เหตุวิกฤตรบกวนชีวิตที่ดำเนินอยู่ตามปกติและทำให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอนและความตื่นเครียด เหตุวิกฤตอาจเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหวหรือพายุเฮอริเคน หรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์ เช่น เหตุระเบิด เรื่องอื้อฉาว หรือความขัดแย้ง ท้ายที่สุดเหตุวิกฤตอาจทำลายชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรได้
- 3 สำหรับประเทศไทย ใช้คำว่า “ภาวะไม่ปกติ” ในแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ และการจัดการด้านข่าวสาร ที่ 1/2542 โดยหมายถึง เหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยภายในประเทศ อันได้แก่
 - (1) กรณีที่ประเทศไทยอาจมีภัยคุกคามด้วยกำลังทหารจากภายนอกประเทศ
 - (2) กรณีที่ประเทศไทยถูกคุกคามด้วยกำลังทหารในบริเวณชายแดนทั้งทางบกและทางทะเล รวมทั้งได้รับผลกระทบจากปัญหาการสู้รบของประเทศเพื่อนบ้านที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของราษฎรในบริเวณชายแดนไม่สามารถจะดำเนินชีวิตตามปกติสุขได้
 - (3) กรณีที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบและการจลาจลอย่างรุนแรง
 - (4) กรณีเกิดสาธารณภัยและภัยธรรมชาติอย่างรุนแรงในพื้นที่บางส่วนของประเทศ
 - (5) กรณีเกิดสถานการณ์รุนแรงอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายของนิวเคลียร์ สารเคมี และอาวุธชีวภาพ
 - (6) กรณีเกิดสถานการณ์รุนแรง อันเนื่องมาจากการแพร่กระจายข่าวสารผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต และผ่านทางสื่อข้ามชาติที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ

- 4 สำหรับคู่มือฉบับนี้ ขอใช้คำต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นในความหมายเดียวกันดังต่อไปนี้
- “ภาวะวิกฤต หรือ เหตุวิกฤต” หรือ “วิกฤตการณ์” ในที่นี้ หมายถึง เหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นอาจจะครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายครั้ง และหรือกินเวลานานหลายวันติดต่อกัน ที่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมาก รวมถึงก่อให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาที่สาธารณชนมีต่อรัฐบาล บุคคลในรัฐบาล และประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วย กรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

CRISIS TYPOLOGY

Downloaded from ascelibrary.org by University of California, San Diego on 06/01/15. Copyright ASCE, For All Rights Reserved, No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage or retrieval system, without permission in writing from ASCE.

1. สาเหตุการปนเปื้อน	2. ปัจจัยการปนเปื้อนที่ส่งผลกระทบต่อ	3. ผลกระทบในท้องถิ่นภายในพื้นที่
แหล่งที่มาของเหตุวิกฤต	ภัยพิบัติ สิ่งที่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง มีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอย่างมากภายในพื้นที่	เกิดความวุ่นวายสับสนและเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันแต่ความเสียหายยังมิได้เกิดขึ้นในพื้นที่
1. เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ	แผ่นดินไหว ไฟป่า พายุเฮอริเคน	น้ำท่วม โรคระบาด
2. เกิดขึ้นจากน้ำมือมนุษย์โดยเจตนา	- การก่อการร้ายสากล - การใช้อาวุธที่มีอำนาจทำลายล้างสูง เช่น อาวุธนิวเคลียร์ อาวุธเคมี และอาวุธชีวภาพ - สินค้าปนเปื้อนสารพิษที่ทำให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต - การจลาจลที่ใช้อาวุธและความรุนแรง - สงคราม	- การขู่วางระเบิดหรือขู่ปนเปื้อนสารพิษในสินค้า - ข่าวลือ - การแพร่กระจายข่าวสารที่ทำให้เกิดความวุ่นวายสับสนทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมอย่างรุนแรง
3. เกิดขึ้นจากน้ำมือมนุษย์โดยไม่เจตนา	- อุบัติเหตุโรงงานระเบิด - ไฟไหม้ - การรั่วไหลของสารเคมีอันตราย - และอุบัติเหตุร้ายแรงอื่นๆ	- ปัญหาในกระบวนการผลิตหรือในสินค้าที่ผลเสียภัยกำลังจะเกิดตามมา แต่มิได้เกิดในพื้นที่ - ความล้มเหลวของการประกอบธุรกิจ

014-254-4900/014-254-4901
014-254-4902/014-254-4903

1. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
2. การบริหารจัดการการเงินและบัญชี
3. การบริหารจัดการการตลาด
4. การบริหารจัดการการผลิต
5. การบริหารจัดการการขนส่งและกระจายสินค้า
6. การบริหารจัดการการบริการลูกค้า
7. การบริหารจัดการการวิจัยและพัฒนา
8. การบริหารจัดการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
9. การบริหารจัดการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
10. การบริหารจัดการการควบคุมคุณภาพ

การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT

“การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต” มีความหมายครอบคลุมเรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารวิกฤตการณ์ แต่ก็ใช่ว่าจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากเมื่อมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้น สถานะของความวิกฤตนั้นไม่ได้อยู่ที่ตัวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่อยู่ที่ความคิดของผู้คนที่คิดว่าเกิดอะไรขึ้น (For a crisis is not what has happened, it is what people think has happened.) ดังนั้น การจะบริหารจัดการวิกฤตการณ์ให้เป็นผลสำเร็จโดยที่สามารถรักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรไว้ให้ได้ จึงจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับธรรมชาติของวิกฤตที่ว่า perception is reality คือ ความคิดเห็นของผู้คนสำคัญกว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้บริหารขององค์กรหรือรัฐบาลต้องค้นหาและระบุให้ได้ว่า เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นนั้น กลุ่มเป้าหมายคิดเห็นหรือเข้าใจอย่างไร มีความกังวลหรือต้องการอะไรแล้วจึงจะสามารถ

ระบบการสั่งการในภาวะวิกฤต

INCIDENT / UNIFIED COMMAND SYSTEM-ICS / UCS

- 1 Incident Command System (ICS) เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการเหตุวิกฤต ตลอดจนเหตุฉุกเฉินและไม่ฉุกเฉินทั้งหลาย โดยแบ่งแยกการปฏิบัติงานออกเป็นองค์ประกอบต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ (Functional Components) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้ปฏิบัติ สถานการณ์วิกฤตที่มีหน่วยงานมากกว่า 1 หน่วยงานเข้ามารับผิดชอบและมีอำนาจในการบริหารเหตุการณ์ร่วมกัน เราเรียกระบบและโครงสร้างการประสานการปฏิบัติแบบนี้ว่า Unified Command System (UCS) แนวคิดและแนวทางการปฏิบัติที่เป็นพื้นฐานของระบบนี้ ก็คือผู้บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Commander / Unified Commander) เป็นผู้ที่มียอำนาจสูงสุด และเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในทุกๆ หน้าที่ จนกว่าจะมีการมอบหมายอำนาจนั้นๆ ให้แก่ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นต่อไป
- 2 การจัดโครงสร้างและองค์การตามระบบ ICS แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 กิจกรรมหลักๆ ดังนี้
 - ส่วนบัญชาการ (Command) มีหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์และลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ เป็นส่วนที่มีอำนาจรับผิดชอบการบริหารจัดการเหตุการณ์ในภาพรวมทั้งหมด
 - ส่วนปฏิบัติการ (Operations) เป็นส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการตามแผนทั้งหมด ซึ่งอาจเป็นเรื่องของการช่วยเหลือผู้ประสบภัย การกู้ชีพเข้าช่วยเหลือตัวประกัน การเข้าปราบปรามผู้ก่อความไม่สงบ การอพยพผู้คนออกจากพื้นที่อันตราย เป็นต้น
 - ส่วนแผน (Planning) ทำหน้าที่วางแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ ตลอดจนรวบรวม วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลข่าวสาร
 - ส่วนสนับสนุน (Logistics) ให้การสนับสนุนสิ่งอุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ บริการ (เช่น อาหาร น้ำ ฯลฯ) และทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
 - ส่วนการเงินและการบริหารจัดการ (Finance / Administration) ติดตามดูแลค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบริหารวิกฤตการณ์ จัดทำบัญชี จัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้วย

- 3 ระบบบัญชาการเหตุการณ์แบบ ICS / UCS นี้สามารถนำมาใช้ได้กับทั้งเหตุการณ์ขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ขนาดเล็ก ผู้บัญชาการเหตุการณ์อาจทำหน้าที่สั่งการและมอบหมายหน้าที่แก่กำลังพลด้วยตนเองและดูแลส่วนปฏิบัติการทั้งหมดเอง แต่โดยทั่วไปแล้วในสถานการณ์ขนาดใหญ่ ผู้บัญชาการเหตุการณ์จะมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการดูแลกิจกรรมหลักๆ ข้างต้นแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร นอกจากนั้น ในแต่ละส่วนหลักทั้ง 5 ส่วน ยังสามารถแบ่งย่อยออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามต้องการได้
- 4 ผู้ทำหน้าที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์อาจเป็นใครก็ได้แล้วแต่เหตุการณ์ ในกรณีของประเทศไทย ผู้บัญชาการเหตุการณ์อาจได้แก่บุคคลต่อไปนี้

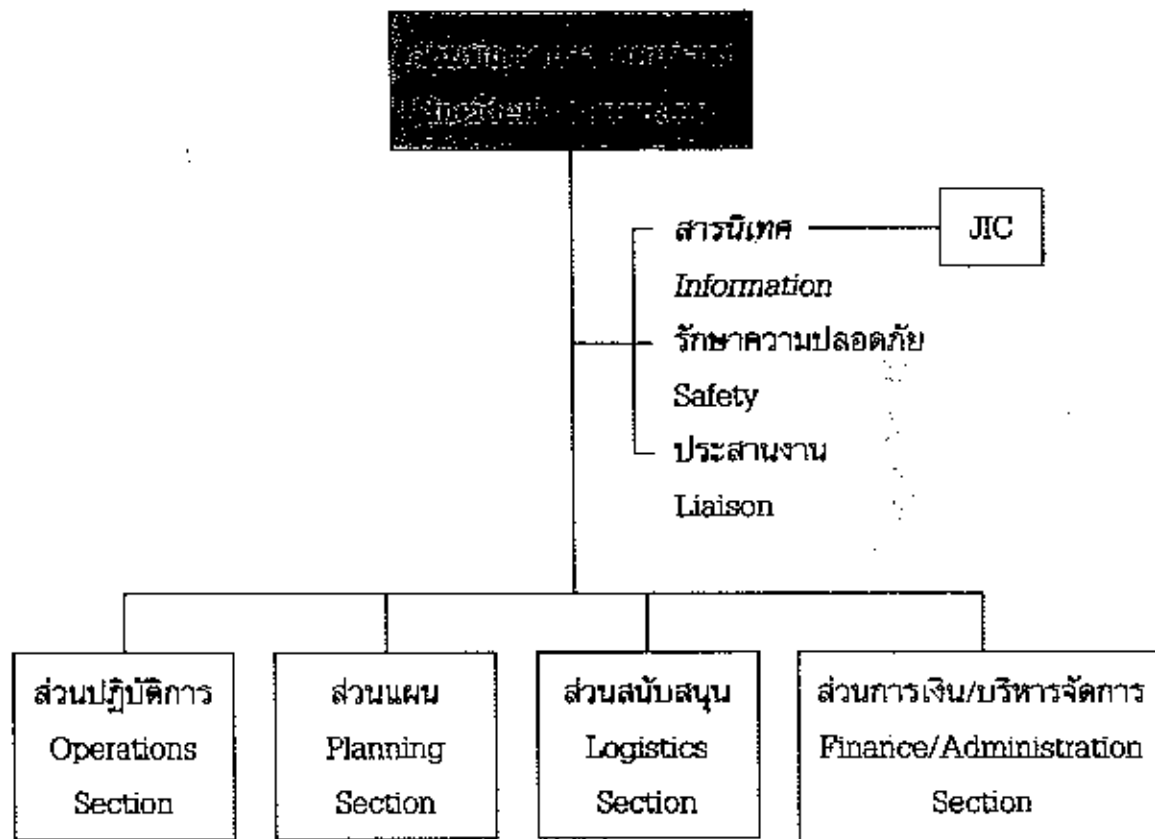
แผนเตรียมพร้อม	ยวดยิ่ง/เหตุการณ์	ผู้บัญชาการ
แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ	เหตุการณ์ระดับชาติ	นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย ผู้บัญชาการเหล่าทัพ
แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ	เหตุการณ์ระดับจังหวัด	ผู้ว่าราชการจังหวัด
นโยบายต่อต้านการก่อการร้ายสากล	การก่อการร้ายสากล	ผู้บัญชาการทหารบก ผู้บัญชาการทหารอากาศ (กรณีการจี้ยึดเครื่องบิน และจับตัวประกัน) ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ
แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	อุทกภัยและวาคภัย ในกรุงเทพมหานคร	ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

- 5 สำหรับสถานการณ์ขนาดใหญ่บางสถานการณ์ อาจมีผู้ปฏิบัติงานมาจากหลายระดับ เช่น ระดับจังหวัด ระดับภาค จากหน่วยทหารและหน่วยพลเรือน จากภาคเอกชน จากองค์กรระหว่างประเทศ หรือจากประเทศอื่นๆ เป็นต้น

- 6 ในระบบการบริหารเหตุการณ์แบบ ICS / UCS เจ้าหน้าที่สารสนเทศ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายข้อมูลข่าวสาร (Information Officer) หรือที่ในประเทศไทยมักเรียกว่า เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer) เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานสนับสนุนส่วนบัญชาการหรือสนับสนุนการบริหารเหตุการณ์ในภาพรวมทั้งหมด เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้บัญชาการเหตุการณ์ รวมทั้งมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์เกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอันเนื่องมาจากเหตุการณ์หรือการคลี่คลายสถานการณ์แก่สาธารณชน โครงสร้างการจัดองค์กรของเจ้าหน้าที่ฝ่ายข่าวสารหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใต้ระบบการบริหารเหตุการณ์แบบ ICS / UCS แสดงตามแผนภาพในหน้าถัดไป

ศูนย์ข้อมูลร่วม

JOINT INFORMATION CENTER - JIC



ตามแผนภาพข้างต้น JIC (Joint Information Center) คือ ศูนย์ข้อมูลร่วม เป็นหน่วยปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สารนิเทศหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยมีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์

แนวทางการใช้คู่มือ

แนวทางการใช้คู่มือ 7

- 1 คู่มือการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีที่มาจากแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร ซึ่งได้มอบหมายอำนาจและภาระหน้าที่แก่กรมประชาสัมพันธ์ให้เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบทั้งในเรื่องของการเตรียมความพร้อมและการดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะไม่ปกติ
- 2 คู่มือเล่มนี้ ถือได้ว่าเป็นการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤตระดับชาติของหน่วยงานรัฐบาลอย่างเป็นทางการครั้งแรก วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารวิกฤตการณ์หรือภาวะไม่ปกติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและให้ได้ มาตรฐานในระดับสากล สามารถดำเนินการสนับสนุนการบริหารวิกฤตการณ์ในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3 ในขณะที่ดำเนินการจัดทำคู่มือฉบับนี้ ยังมิได้มีการจัดทำโครงสร้างการปฏิบัติงานและโครงสร้างการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นทางการ คู่มือฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่ง คือ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทดลองนำไปปฏิบัติหลังจากมีการประเมินผลการใช้คู่มือแล้วจะนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงให้เป็นคู่มือที่สมบูรณ์ต่อไป
- 4 แนวคิดและหลักปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือฉบับนี้ ส่วนหนึ่งได้มาจากแนวความคิดของต่างประเทศและประสบการณ์ที่ประเทศต่างๆ ซึ่งผู้เขียนและทีมงานได้เรียนรู้จากเหตุการณ์จริงนำมาประยุกต์ให้เข้ากับระบบการปฏิบัติงานและสภาพปัญหาของประเทศไทย

5 แนวทางการปฏิบัติงานในคู่มือเล่มนี้ สามารถนำไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และการจัดการด้านข่าวสารในแผนต่างๆ อาทิ

- แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร
- แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- แผนเตรียมพร้อมด้านอาวุธชีวภาพ
- แผนเตรียมพร้อมด้านอาวุธเคมีและนิวเคลียร์
- การจัดงานระดับนานาชาติทั้งหลายการเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ เป็นต้น

ฯลฯ

6 แนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปฏิบัติตามที่กำหนดในคู่มือนี้ มุ่งให้ใช้กับวัตถุประสงค์หรือภาวะวิกฤตในระดับชาติเท่านั้น ไม่รวมถึงสถานการณ์ที่มีความรุนแรง และก่อให้เกิดผลกระทบในระดับที่หน่วยงาน หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม หรือ องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินการเองได้

บทวิเคราะห์วิกฤตการณ์ในอดีต กับความน่าจะเป็นในอนาคต

ประมวณภาพวิกฤตการณ์สำคัญระดับชาติ	8
กรณีศึกษาวิกฤตการณ์สำคัญ	9
บทสำรวจการดำเนินงานฯ ของประชาสัมพันธ์จังหวัด	10
ความน่าจะเป็นของการเกิดวิกฤตการณ์ในอนาคต	11

ประมวลภาพวิกฤตการณ์สำคัญระดับชาติ ในรอบ 12 ปี (พ.ศ. 2533 - 2545)

- 24 กันยายน 2533
 - รถบรรทุกก๊าซหุงต้ม (LPG) จำนวน 3,700 ลิตร ของบริษัท อุตสาหกรรมแก๊สสยาม จำกัด พลิกคว่ำ ฝ่ายวาล์วถังก๊าซเปิด ทำให้ก๊าซรั่วไหลออกมาและติดไฟเกิดระเบิดเพลิงไหม้อย่างรุนแรงบริเวณ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ สีแยกมักกะสัน กรุงเทพฯ มีผู้เสียชีวิตทันที 54 คน บาดเจ็บ 113 คน รถยนต์เสียหาย 47 คัน บ้านเรือนถูกเพลิงไหม้ 48 คูหา ประชาชนได้รับความเสียหาย 106 ครอบครัว 382 คน รัฐบาลต้องใช้เงินช่วยเหลือเหตุการณ์ครั้งนี้ถึง 250 ล้านบาท
- 18 กุมภาพันธ์ 2534
 - รถบรรทุก ‘แก๊บ’ วัสดุทำระเบิดของบริษัทเคมี ซัพพลายส์ จำกัด พลิกคว่ำ ชนบ้านวังแย่งเก็บแก๊บบังเอิญถูกไฟลัดวงจรจึงระเบิดขึ้น ณ บ้านทุ่งมะพร้าว อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา ผู้เสียชีวิตทั้งสิ้น 207 คน บาดเจ็บ 525 คน มูลค่าความเสียหาย 42 ล้านบาท
- 2 มีนาคม 2534
 - สารเคมีในโกดังเก็บสินค้าอันตราย ณ บริเวณท่าเรือคลองเตย กรุงเทพฯ เกิดระเบิดขึ้น มีผู้เสียชีวิต 60 คน บาดเจ็บเกือบ 100 คน และไร้ที่อยู่อาศัยมากกว่า 100 ราย
- 17-21 พฤษภาคม 2535
 - การเรียกร้องประชาธิปไตย ‘พฤษภาทมิฬ’
- ตุลาคม 2535
 - เกิดมลภาวะทางอากาศจาก ‘โรงไฟฟ้าพลังไอน้ำแม่เมาะ จ.ลำปาง’
- 20 เมษายน 2536
 - เกิดเพลิงไหม้ตู้คอนเทนเนอร์บรรจุสารเคมีนำเข้าจากสหรัฐอเมริกา ที่ตึกค้าง ณ บริเวณลานวางสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ตู้ ส่งผลให้เกิดควันและกลิ่นเหม็นรุนแรง ต้องนำประชาชนที่อยู่อาศัยย่านคลองเตยซึ่งสุดควันส่งโรงพยาบาลหลายสิบราย

- 10 พฤษภาคม 2536
- โรงงานผลิตตุ๊กตาของบริษัท เคเดอร์อินเตอร์เรียล (ประเทศไทย) จำกัด หมู่ 6 ต.กระทุ่มล้ม อ.สามพราน จ.นครปฐม เกิดเพลิงไหม้ ณ กลุ่มอาคาร 4 หลัง ขณะคนงานกำลังปฏิบัติงานอยู่ 1,000 คน มีผู้เสียชีวิต 233 คน ส่วนใหญ่เป็นคนงานสตรี และผู้บาดเจ็บ 600 คน บริษัทฯ เชื่อว่าเป็นอุบัติเหตุ
- 26 พฤษภาคม 2536
- สายการบินเลาด้าแอร์ของประเทศออสเตรเลียเกิดระเบิดกลางอากาศเหนือพื้นที่ปาปูเดย อ.ค่านช้าง จ.สุพรรณบุรี ลูกเรือ 10 คน และผู้โดยสารทั้งสิ้น 213 คน เสียชีวิตทันที
- 13 สิงหาคม 2536
- โรงแรมรอยัลพลาซ่า จ.นครราชสีมา ถล่ม มูลเหตุสำคัญคือการต่อเติมอาคารโดยไม่ได้เพิ่มความแข็งแรงของฐานรากที่จะรองรับน้ำหนัก เมื่อตัวอาคารมีรอยร้าวระหว่างผนังกับพื้น บริษัทฯ เจ้าของโรงแรมได้ให้ปูนโบกทับและพรมปูปิดบางส่วน เมื่อมีน้ำซึมในชั้นใต้ดินได้ใช้วิธีสูบน้ำทิ้ง ทำให้เกิดเป็นโพรงใต้ดิน ผนวกกับตัวอาคารไม่มีเสาเข็มจึงถล่มลงเมื่อรับน้ำหนักมากๆ ส่งผลให้มีผู้เสียชีวิต 124 คน บาดเจ็บ 227 คน และสูญหาย 8 - 9 คน
- 15 ธันวาคม 2536
- สำนักนายกรัฐมนตรี (ที่ 206/2536) มีคำสั่งให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แก้ปัญหาโรงไฟฟ้าพลังไอน้ำแม่เมาะปล่อยสารซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ด้วยมาตรการติดตั้งเครื่องดักก๊าซและรัฐบาลได้ออกมาตรการแก้ไขอื่นๆ และมาตรการเสริมเป็นมูลค่ากว่า 5,000 ล้านบาท แต่ผลของการปล่อยก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์มากกว่าระดับมาตรฐานที่กรมควบคุมมลพิษกำหนดไว้ 1 ชั่วโมงต่อ 330 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร ก่อให้เกิดมลภาวะทางอากาศ ส่งผลให้ประชาชน สัตว์เลี้ยง และพืช ในบริเวณรอบโรงไฟฟ้าประสบกับปัญหาการสูดฝุ่นและสารซัลเฟอร์ไดออกไซด์ เป็นโรคฝุ่นพิษในปอด ซึ่งไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ จนต้องร้องเรียนขออพยพตนเองและเพื่อนราษฎรใน 4 ตำบล 16 หมู่บ้าน ประมาณ 3,500 ครอบครัว และยังคงเป็นปัญหาคุกรุ่นต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

- 2537 • โป๊ะท่าเทียบเรือด่านเจ้าพระยา ติดโรงพยาบาลศิริราชล้ม มีผู้เสียชีวิตนับสิบ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงและเด็ก
- กันยายน - ตุลาคม 2538 • น้ำท่วมกรุงเทพมหานคร
- 25 สิงหาคม 2539 • เรือบรรทุกก๊าซ Pack I ซึ่งบรรทุกก๊าซ LPGหนัก 650,531 กก. และน้ำมันเชื้อเพลิง 80% อับปางบริเวณเกาะกูด จ.ตราด เพิ่งพบซากเรือเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2545
- ต้นปี 2540 • ครึ่งหนึ่งของเงินกู้ที่ให้กับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์กลายเป็น “หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้” หรือหนี้ที่คาดว่าจะสูญรวม 3,100 ล้านบาท สหรัฐ บรรษัทเงินทุนและสถาบันการเงินต้องทยอยปิดตัวลงนับตั้งแต่ธันวาคม 2540 เป็นต้นมา หลังจากธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินเพื่ออัดฉีดสภาพคล่องด้วยเงินจำนวนสูงถึง 430,000 ล้านบาท ตัวเลขหนี้ต่างประเทศอยู่ที่ 89,000 ล้านบาท สหรัฐกู้ยืม 80 เป็นหนี้ของภาคเอกชน การขาดดุลบัญชีเดินสะพัดเป็นสัญญาณเตือนภัยที่สำคัญก่อนเกิดภาวะล่มสลายทางเศรษฐกิจ การโจมตีค่าเงินบาทปลายมิถุนายน 2540 ส่งผลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยปล่อยให้เงินบาท “ลอยตัว” เงินบาทอ่อนตัวลงเกือบร้อยละ 20 ของมูลค่าเงินบาทในช่วงเวลาเพียง 2 - 3 วัน หลังจากนั้นประเทศไทยต้องประสบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ และวิกฤตโครงสร้างเศรษฐกิจ ทำให้วิกฤตทางการเงินในเอเชียขยายตัวออกไป
- 2541 • โรงแต่งแร่คลิตี้ และเหมืองแร่ปองาม ต.ชะแล อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี ปล่อยน้ำจากบ่อเก็บกักตะกอนทางแร่ลงลำห้วยติดต่อกันมานานกว่า 20 ปี ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชาวบ้านคลิตี้ล่าง 48 ครอบครัว มากกว่า 200 คน จึงร้องเรียนหน่วยงานของรัฐให้สั่งปิดโรงแต่งแร่คลิตี้ไปเมื่อปี 2541 ขณะนี้ยังพบวาค่าตะกั่วที่ละลายน้ำในห้วยคลิตี้สูงกว่ามาตรฐานของกรมโรงงานอุตสาหกรรมที่กำหนดไว้ถึง 2 เท่า และตะกอนในลำห้วยยังรอวันละลายเข้าสู่ห่วงโซ่อาหารของมนุษย์ คือ พืช กุ้ง หอย ปู ปลา

เครือข่ายแก้ไขปัญหาสารพิษตะกั่วต่อสุขภาพและสภาพแวดล้อม
บริเวณแม่น้ำแม่กลองตอนบนได้เสนอให้กรมควบคุมมลพิษและ
กระทรวงสาธารณสุขรับทราบและเร่งดำเนินการต่อไป

19 กันยายน 2542

- โปแลนด์เขียนคลอเรตระเบิดที่โรงงานลำโอบแห้ง จังหวัดเชียงใหม่
มีผู้เสียชีวิต 35 ราย มูลค่าความเสียหาย 189 ล้านบาท

2542 - 2543

- ราคาน้ำมันดิบสูงขึ้นผิดปกติ สาเหตุจากกลุ่ม OPEC ร่วมกับ
ประเทศผู้ผลิตน้ำมันนอกกลุ่ม OPEC ลดปริมาณการผลิตน้ำมัน
ราคาน้ำมันเพิ่มขึ้นมากกว่าสองเท่าตัวและตามมด้วยภาวะถดถอย
ทางเศรษฐกิจ

24 มกราคม 2543

- กองกำลังกะเหรี่ยงคริสตกลุ่มก๊อดส์อาร์มี รวม 10 คน จี้รถยนต์
โดยสารประจำทางจาก อ.สวนผึ้ง จ.ราชบุรี จู่โจมยึดโรงพยาบาล
ศูนย์จังหวัดราชบุรี เรียกร้องขอแพทย์และพยาบาลไปรักษา
ชาวกะเหรี่ยงที่บาดเจ็บจากทหารพม่าปราบปราม และขอให้ไทย
เลิกกดดันชาวกะเหรี่ยงอพยพฝั่งไทย หน่วยจู่โจมกองกำลังแนวร่วม
สังหารกลุ่มก๊อดส์อาร์มีทั้งหมดเมื่อเช้ามืดวันที่ 25 มกราคม 2543
สื่อมวลชนต่างประเทศ กล่าวหาว่าไทยทำรุนแรงเกินกว่าเหตุ
ขณะที่เจ้าหน้าที่ต้องใช่วิธีหลอกลักไม่ให้สื่อมวลชนขวางการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นกรณีที่ต้องการต้องประชุมร่วมกับ
สื่อมวลชนตกลงกันเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในภาวะวิกฤต

18 กุมภาพันธ์ 2543

- รถซาเล้งนำแท่งแก๊สแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์ - 60 ไปขายให้ร้านรับ
ซื้อของเก่าใน ช.มทวงศ์ ต.สำโรง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
แล้วเกิดรั่วไหล มีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บ ยังคงเป็นคดีฟ้องร้องเรียก
ค่าเสียหายจนถึงปัจจุบัน

25 กุมภาพันธ์ 2543

- เฮลิคอปเตอร์รุ่นเบลล์ 212 หมายเลขเครื่อง 279 ซึ่งนำคณะ
นายทหารชั้นผู้ใหญ่ของกองพลที่ 9 ไปปฏิบัติราชการลับที่ จ.ตาก
เกิดอุบัติเหตุตกกลางไร่ พื้นที่หมู่บ้าน 2 ตำบลนาว ต.วังดัง อ.เมือง
จ.กาญจนบุรี นายทหารชั้นผู้ใหญ่เสียชีวิต 11 คน

- 6 มีนาคม 2543
- สารคดีใบนิลคลอไรด์รั่วบริเวณการนิคมอุตสาหกรรมผาแดง ทำให้มีผู้ป่วยจากการสูดดมกลิ่นและควันพิษกว่า 200 ราย
- 28 พฤษภาคม 2543
- กลุ่มสมัชชาคนจนเป็นแกนนำการชุมนุมประท้วง “การสร้างเขื่อนปากมูล” ณ หน้าทำเนียบรัฐบาล การชุมนุมประท้วงยืดเยื้อมาจนถึง 16 กรกฎาคม 2543 ผู้ชุมนุมยื่นเข้าทำเนียบรัฐบาล เกิดการปะทะกับเจ้าหน้าที่ และตั้งข้อกล่าวหาชาวบ้าน 220 คน ทำผิดกฎหมาย บุกรุกสถานที่ราชการในเวลากลางคืน มั่วสุมเกิน 10 คน อัยการสั่งฟ้องคดีนี้ไม่ทัน
- 21 พฤศจิกายน 2543
- น้ำท่วมตัวเมืองหาดใหญ่ระดับน้ำสูงถึง 3 เมตร มูลค่าความเสียหายกว่า 1.3 หมื่นล้านบาท
- 22 พฤศจิกายน 2543
- นักโทษประหารพม่า 9 คน และไทย 1 คน ใช้อาวุธจี้จับผู้บัญชาการเรือนจำ และเจ้าหน้าที่ 6 คน พยายามต่อรอนำรถออกนอกเรือนจำ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ยินยอม นักโทษจึงใช้แก๊สติดเหล็ก น้ำคัมประกัน 5 คน มุ่งไป จ.กาญจนบุรี เพื่อหาทางออกไปประเทศพม่า หน่วยจู่โจม 261 ตชด. ค่ายนเรศวร โจมตีในเวลาเช้าวันที่ 23 พฤศจิกายน 2543 นักโทษพม่าทั้งหมด และผู้บัญชาการเรือนจำ อนุศาสนาจารย์ เสียชีวิต ณ หลัก กม. 59 อ.ไทรโยค
- 6 มีนาคม 2544
- รถบรรทุกสารเคมี C4R พลิกคว่ำที่บริเวณการนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จ.ระยอง เจ้าหน้าที่สามารถกู้ภัยได้ทันทั้งที่
- 7 เมษายน 2544
- คนร้ายไม่ทราบจำนวน ลอบวางระเบิดแสงเครื่องสถานีรถไฟหาดใหญ่ อ.จะนะ จ.สงขลา ความรุนแรง มีผู้เสียชีวิต 3 คน และบาดเจ็บจำนวนมาก ทรัพย์สินตัวสถานี และบริเวณใกล้เคียงเสียหายไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาท ตำรวจ บช. ภาค 9 เร่งสืบสวนนานกว่า 5 เดือน จึงทราบเบาะแสว่าเป็นฝีมือของกลุ่มขบวนการโจรก่อการร้าย (ชจก.) กลุ่มบิอาร์เอ็น พูลิ บิเอ็นพีที มูจาฮิดีน ปัตตานี ร่วมมือกันก่อเหตุเพื่อหวังขยายอิทธิพลครอบคลุมทั่วพื้นที่ภาคใต้

- 25 เมษายน 2544
- วิทญ์ BBC รายงานว่า ทหารไทยยึดยาเสพติด : ยาบ้า ได้มากกว่า 6 ล้านเม็ด และเฮโรอีน 4.5 กก. บริเวณชายแดนไทย-พม่า หลังปะทะกันในช่วงเวลาสั้นๆ ใกล้ อ.พบพระ จึงจับได้ นับเป็นการจับกุมครั้งที่ 3 ในรอบปี ทางทหารไทยประมาณว่ายาบ้ามากกว่า 700 ล้านเม็ด จะถูกลอบนำเข้าไทยในปีนี้
- 3 พฤษภาคม 2544
- มหันตภัยน้ำป่าทลัก ผลกระทบจากพายุไต้ฝุ่น “หลู่กง” สายน้ำไหลทะลักลงสู่ที่ต่ำรวมกับน้ำจากห้วยแม่สรวย ต.สรวย ป่าสัก แม่พุง อ.วังชิ้น จ.แพร่ ทำมบ้านเรือนประชาชนหายทันที 193 หลังเสียหายกว่า 1,500 หลัง เสียชีวิต 39 สูญหาย 2 ราย ประชาชนไร้ที่อยู่อาศัย
- 2 กรกฎาคม 2544
- พบเด็กซึ่งอาศัยอยู่ในหมู่บ้านคลิตี้ล่าง จ.กาญจนบุรี มีอาการปัญญาอ่อน เชื่องซึม แคระแกรน เพราะได้รับพิษจากสารตะกั่ว ซึ่งปนเปื้อนมากกว่าระดับที่องค์การอนามัยโลกกำหนดถึง 10 เท่า เด็ก 39 คน มีสารตะกั่วในเลือดมากกว่า 2 เท่า ของปริมาณที่จะเป็นอันตรายต่อสมอง ชาวบ้านไม่ได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ชาวบ้านย้ายที่อยู่ แต่ชาวบ้านไม่ยอมย้าย เพราะบรรพบุรุษตั้งรกรากที่นี่
- 16 กรกฎาคม 2544
- Ron Moreau นักข่าว Newsweek รายงานว่า ... ทางทหารจีนผลักดันให้พวกขี้ยาบริเวณปลูกฝิ่นและโรงงานผลิตเฮโรอีนออกจากบริเวณพรมแดนจีน-พม่า พม่าจึงต้องให้พวกขี้ยาเคลื่อนย้ายลงใต้ทางใต้ ทำให้พวกขี้ยาเปลี่ยนไปผลิตยาบ้าแทน และเป็นที่นิยมมากในประเทศไทย ทำให้คนไทยติดยาบ้ามากเป็น 3 เท่าของจำนวนผู้ติดเฮโรอีน
- 17 กรกฎาคม 2544
- Rajiv Chandrasakaran นักข่าว Washington Post คาดการณ์ว่า คนไทย 3 ล้านคน หรือ 5% ของประชากรทั้งประเทศจะเป็นผู้เสพยาบ้า ทำให้ไทยเป็นประเทศที่เสพยาบ้ามากที่สุดของโลก จากการไหลทะลักของยาบ้า

- 27 กรกฎาคม 2544 • เจ้าหน้าที่ ปปส. และนายทหารจาก ศรม. 7 คน หายไปจากบริเวณ
ด่านท่าซี้เหล็ก ฝั่งตรงข้ามด่านแม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย
- 11 สิงหาคม 2544 • ผลกระทบจากพายุโซนร้อน “อูซางิ” บนเทือกเขาค้อนานหลาย
ชั่วโมง กระแสน้ำป่าไหลหลากบดขยี้เมตตราโกมพัดบ้านเรือน
ประชาชน ค.น้ำก้อ อ.หล่มสัก ค.น้ำซุ่น อ.หล่มเก่า จ.เพชรบูรณ์
เรือนสวนไร่นารอบคณาสุญหลายพันไร่ บ้านพัง 207 หลัง เสียหาย
515 หลัง ประชาชนไร้ที่อยู่นับหมื่นคน
- สิงหาคม 2544 • น้ำท่วมหนัก จ.อุดรธานี มูลค่าความเสียหายมากกว่า 600 ล้านบาท
- 4 กันยายน 2544 • รถบรรทุกสารเคมีไวไฟให้ทำโยสักระวะที่พลิกคว่ำบนทางด่วนขาขึ้น
จากยมราช ช่วงระหว่างศูนย์สังเคราะห์บ้านเด็กอ่อน โรงพยาบาล
พญาไท กับโรงพยาบาลรามาธิบดี สารเคมีไหลนองบนพื้นจราจร
ปริมาณมาก
- กันยายน 2544 • น้ำท่วม ดินภูเขาถล่ม ปาดอง จ.ภูเก็ต ร้ายแรงที่สุดในรอบ 10 ปี
ของจังหวัดภูเก็ต
- 25 ตุลาคม 2544 • คลังแสงที่ 5 กรมสรรพากรตรวจพบ ริมถนนมิตรภาพ ค.หนองสาหร่าย
อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา ระเบิดขณะขนย้ายวัตถุระเบิดเก่าเก็บ
ไปทำลาย และขนย้ายวัตถุระเบิดใหม่เข้าเก็บแทนที่ รถพลิกคว่ำ
สารเคมีอันตรายไหลออกมาบนพื้นถนนทำปฏิกิริยากับอากาศ
จนเกิดระเบิดขึ้น กองทัพบกออกแถลงการณ์ด่วนว่า เป็นอุบัติเหตุ
ที่ไม่คาดฝัน ทหารเสียชีวิต 17 นาย พลเรือน 1 ราย และบาดเจ็บ
กว่า 100 ราย บ้านเรือนพังพินาศ 518 หลัง โรงเรียน 5 แห่ง
โรงงานหอกระสอบวอด 1 รวมมูลค่าความเสียหายมากกว่า 100
ล้านบาท
- 15 มกราคม 2545 • เรือ Eastern Fortitude สัญชาติปานามาพุ่งชนหินโสโครก อ่าว
แสมสาร จ.ชลบุรี ทำให้น้ำมันเตาซึ่งเรือบรรทุกมา 243,000 ลิตร
ทะลักไหลลงสู่ทะเล น้ำมันเตาเป็นสารเคมีอะคริไโนคริล ก่อให้เกิด
ก๊าซก่อมะเร็งชนิดร้ายแรง

- 29 มกราคม 2545 • คลังแสงกรรมสรรพาวุธทหารบก จ.นครราชสีมา ระเบิด มีผู้บาดเจ็บ ไม่กี่ราย
- 5 กุมภาพันธ์ 2545 • อาคารโรงงานผลิตชิ้นส่วนบริษัท Delta Electronics จำกัด (มหาชน) ถล่ม มีผู้เสียชีวิต 7 คน บาดเจ็บ 11 คน บริษัทฯ จ่ายค่าเสียหาย เบื้องต้น 10 ล้านบาท โดยจ่ายค่าชดเชยให้พนักงานรายละ 5 หมื่นบาท กระทรวงอุตสาหกรรมจึงสั่งปิดโรงงานทุกโรง 1 เดือน ส่งผลให้บริษัทฯ สูญเสียรายได้ประมาณ 3 พันล้านบาท
- 12 มีนาคม 2545 • NGO เป็นแกนนำการรวมตัวด้านรัฐไม่ให้สร้างเหมืองโปแตส
- 14 มีนาคม 2545 • กลุ่มกรีนพีซเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยื่นหนังสือต่อกรุงเทพมหานคร ให้ระงับการสร้างโรงงานเผาขยะเกรงจะเกิดปัญหาสารไดออกซิน ต่อสุขภาพคนกรุงเทพฯ
- กลางสิงหาคม 2545 • น้ำป่าหลากท่วม อ.วังชิ้น จ.แพร่ ช้ำสอง
- กันยายน - สิงหาคม 2545 • ผลของพายุดีเปรสชันทำให้น้ำท่วมหนักในพื้นที่ภาคกลาง และภาคเหนือหลายจังหวัด เช่น นนทบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง อยุธยา สุโขทัย พิษณุโลก ฯลฯ

แหล่งข้อมูล : ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ “ผู้จัดการ”

ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ “ไทยรัฐ”

ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ “มติชน”

ฝ่ายข่าวสถานีวิทยุโทรทัศน์ ช่อง 9 อ.ส.ม.ท.

สำนักต่างประเทศ กรมประชาสัมพันธ์

จากการออกแบบสอบถามสำรวจวิกฤตการณ์สำคัญที่เคยเกิดขึ้น และการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ จากข้อมูลที่ได้รับการตอบกลับ ในที่นี้ผู้เขียนและคณะทำงานการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขอยกวิกฤตการณ์การลักพาตัวเจ้าหน้าที่ปปส. และนำเสนอบทบาทหน้าที่ของสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ มาเป็นกรณีศึกษาเพื่อประโยชน์ในการกำหนดแนวทางปรับใช้กับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการอื่นในอนาคต

วิกฤตการณ์การลักพาตัวเจ้าหน้าที่ ปปส.

- 27 กรกฎาคม 2544 • เจ้าหน้าที่ ปปส. และทหารจากศูนย์รักษาความปลอดภัยแห่งชาติ (ศรภ.) จำนวน 7 คน หายตัวไปจากที่บริเวณด่านท่าซี้เหล็ก ผังตรงข้ามด่านแม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย แต่ยังไม่ทราบว่าใครจับตัวไป

แหล่งข้อมูล : นายวิฑูร จำปาทอง หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ปปส. 8 กันยายน 2545

การวิเคราะห์เหตุการณ์

- ความเข้าใจผิดของฝ่ายพม่า
- ความไม่ระมัดระวังของเจ้าหน้าที่ฝ่ายไทย
- สื่อมวลชนไม่รอข้อเท็จจริง หาข่าวเองจากพื้นที่เกิดเหตุ ทำให้ข่าวคลาดเคลื่อน และอาจส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อชีวิตของผู้ถูกจับตัวไป และสัมพันธภาพระหว่างประเทศ
- ความล่าช้าไม่ทันการณ์ของระบบการข่าวของไทยเอง ซึ่งจะเห็นได้จากเจ้าหน้าที่ถูกจับตัวไปแล้ว 2 - 3 วัน กว่าส่วนกลางหรือระดับบริหารจะทราบ หลังจากนั้นเมื่อส่งเจ้าหน้าที่หาข่าวจากหลายๆ หน่วยเข้าช่วยกันสืบหาจากแหล่งข่าวต่างๆ ก็ยังให้ข่าวสารไม่ตรงกัน เป็นต้น

การแก้ไขสถานการณ์

การวิ่งเข้าหาศูนย์กลาง ผู้มีอำนาจสั่งการ เจริงา คือ ผู้บริหารระดับสูงของไทยบินไปพม่า พบกับผู้บริหารระดับสูงของพม่าเพื่อขอให้เจริญา และค้นหาเพื่อสั่งการให้หน่วยที่คาดว่าจะ

เกี่ยวข้องร่วมมือกัน นำตัวเจ้าหน้าที่ไทยกลับมามีอย่างปลอดภัย ในส่วนประชาสัมพันธ์ก็รับข่าวสารจากผู้บริหารโดยตรงได้ตลอดเวลา เพื่อนำเสนอความคืบหน้ากับสื่อมวลชนให้ข่าวออกมาแนวเดียวกัน และในกรณีนี้ถ้ารัฐบาลพม่าไม่ประสานงานให้ฝ่ายไทย คงไม่มีโอกาสเจรจาหรือติดต่อกับเขตปกครองพิเศษคือกลุ่มว้าได้เลย

การเตรียมพร้อม

ผู้บริหารระดับสูงอนุญาตให้ประชาสัมพันธ์เข้าหาหรือขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา และผู้บริหารจะเป็นผู้ให้ข่าวเอง ประชาสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงานให้ จากนั้นประชาสัมพันธ์จะสามารถให้ข่าวได้ โดยใช้แนวทางเดียวกับผู้บริหาร เพื่อมิให้เกิดความสับสน และสามารถติดตามความคืบหน้าของสถานการณ์จากผู้บริหารเป็นระยะๆ เพื่อประสานสื่อมวลชนได้ตลอดต่อเนื่อง เป็นการป้องกันสื่อมวลชนไปหาข่าวเอง ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความจริง

สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ

สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ เป็นหน่วยงานด้านนโยบายมีหน้าที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ มีบทบาทและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ :-

บทบาทหน้าที่ของ สมช.

- รับผิดชอบประสานงานกับส่วนราชการสร้างความร่วมมือและสนับสนุนกันอย่างใกล้ชิดระหว่างภาครัฐและประชาชน เพื่อให้ยุทธศาสตร์และนโยบายบรรลุผล และสร้างพลังสามัคคีในชาติ
- มิได้เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงภารกิจและการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายเป็นของส่วนราชการ
- อำนวยการและประสานนโยบายกับส่วนราชการและภาคประชาชน สำหรับประเด็นปัญหาบางเรื่องที่ส่วนราชการมีนโยบายเป็นการเฉพาะอยู่แล้ว และระดับปัญหารุนแรง สมช. จะประสานสนับสนุน และระดมทรัพยากรดำเนินการให้มีประสิทธิภาพโดยสมบูรณ์

งานที่เกี่ยวข้อง

- แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เป็นแผนแม่บทด้านการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ภาวะไม่ปกติ แบ่งออกเป็น 14 ด้าน ปัจจุบันแล้วเสร็จประมาณ 12 ด้าน ยังไม่มีการ

นำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม แต่ในการเกิดอุทกภัยที่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมา ได้มีการนำแผนเตรียมพร้อมด้านการแพทย์และการสาธารณสุขมาใช้ ซึ่งได้ผลในระดับหนึ่ง ถ้ามีการนำแผนเตรียมพร้อมสาขาต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์วิกฤต ที่อาจจะเกิดขึ้น ก็จะสามารถบรรเทาความเสียหายได้อย่างเป็นรูปธรรม

- การทำกับดักและสถานการณ์การก่อการร้ายสากลที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย แม้ประเทศไทย จะมิได้เป็นเป้าหมายโดยตรงของขบวนการก่อการร้ายสากลใดๆ แต่ก็ได้รับผลกระทบ อยู่ไม่น้อย ที่ผ่านมาผู้ก่อการร้ายเข้ามาปฏิบัติการต่อเป้าหมายของคนในประเทศไทย ดังนี้

- 1) การยึดสถานเอกอัครราชทูตอิสราเอล เมื่อ 28 - 30 ธ.ค. 15 (สมาชิกขบวนการ ก่อการร้ายกลุ่มปาเลสไตน์ กลุ่มอัลฟาตาห์) รัฐบาลไทยได้เจรจากับผู้ก่อการร้าย ยอมวางอาวุธและปล่อยตัวประกัน และไทยได้ส่งผู้ก่อการร้ายไปที่กรุงไคโร ประเทศอียิปต์
- 2) การปล้นยึดเครื่องบินจากฟิลิปปินส์มาลงประเทศไทย เมื่อ 7 - 13 เม.ย. 19 (ผู้ก่อการร้ายมุสลิม) ซึ่งต่อมาผู้ก่อการร้ายกลุ่มนี้ได้เดินทางต่อไปยังประเทศลิเบีย
- 3) การปล้นยึดเครื่องบินจากอินโดนีเซียมาลงประเทศไทย เมื่อ 28 - 31 มี.ค. 24 (ผู้ก่อการร้ายกลุ่มคอมมานโดจิฮัด) ไทยและอินโดนีเซียร่วมกันจำคุก และสามารถ ช่วยเหลือตัวประกันได้อย่างปลอดภัย
- 4) การลอบวางระเบิด บริษัท เอ.อี.นานา เมื่อ 2 ธ.ค. 25 (ขบวนการปฏิบัติการ อิสลามแห่งอิรัก) ไทยเสียนายตำรวจตำแหน่งหัวหน้าหน่วยวัตถุระเบิด 1 นาย ในการเก็บกู้ระเบิด
- 5) การปล้นยึดเครื่องบินสายการบินคูเวต เที่ยวบินที่ เค ยู 422 เมื่อ 5 - 20 เม.ย. 31 (ผู้ก่อการร้ายอาหรับ) ผู้ก่อการร้ายบังคับเครื่องบินไปลงอิหร่าน โซปรัส และ แอลจีเรีย ปล่อยตัวประกันชาวไทยปลอดภัย
- 6) การปล้นยึดเครื่องบินของสายการบินพม่ามาลงประเทศไทย เมื่อ 6 - 7 ต.ค. 32 (ผู้ก่อการร้ายพม่า) ผู้ก่อการร้ายยอมปล่อยตัวประกันหลังการเจรจากัน 10 ชั่วโมง
- 7) การปล้นยึดเครื่องบินสายการบินไทย เที่ยวบินที่ ที จี 305 เมื่อ 10 - 11 พ.ย. 33 (นักศึกษาพม่า) ในที่สุดคนร้ายยอมปล่อยตัวประกันลงหมด และมอบตัวกับทางการ อินเดีย

- 8) การวางระเบิด ซี 4 ที่กรุงเทพฯ เมื่อ 17 มี.ค. 37 (ผู้ต้องหาชาวอิหร่าน) คาดว่าจะนำไปก่อวินาศกรรมสถานเอกอัครราชทูตอิสราเอลในกรุงเทพฯ แต่ประสบอุบัติเหตุก่อนจึงไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้
 - 9) กรณีนักศึกษาพม่ากลุ่ม BSW จำนวน 5 คน บุกยึดสถานเอกอัครราชทูตพม่าประจำประเทศไทย ที่กรุงเทพฯ เมื่อ 1 - 2 ต.ค. 42 การประชุม นอก. ตกลงให้รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการต่างประเทศ ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร เดินทางไปส่งผู้ก่อการร้ายบริเวณชายแดนจังหวัดราชบุรี
 - 10) ผู้ก่อการร้ายกลุ่ม God's Army จำนวน 10 คน บุกยึดโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และจับตัวประกันไว้ 139 คน เมื่อ 24 มี.ค. 43 นายกรัฐมนตรี / ประธานคณะกรรมการ นอก. อนุมัติให้มีการใช้กำลัง ผู้ก่อการร้ายเสียชีวิตทั้งหมด ฝ่ายไทยบาดเจ็บ 6 นาย ตัวประกันปลอดภัยทุกคน
- กำกับดูแลกรณีเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายในสหรัฐฯ เมื่อ 11 ก.ย. 44 สมช. ได้มีการประชุมสภา มช. นอก. และประชุมส่วนราชการต่างๆ ได้ข้อสรุป 5 ประการ คือ
 - 1) แสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการไม่สนับสนุนการก่อการร้ายทุกรูปแบบ ภายใต้กรอบของสหประชาชาติ
 - 2) เพื่อตรวจสอบสถานการณ์และแนวโน้มการโจมตีฟากนิสถานของสหรัฐฯ และตรวจสอบความพร้อม รวมทั้งหนทางปฏิบัติในการเตรียมรับสถานการณ์ดังกล่าว
 - 3) การประชาสัมพันธ์และปฏิบัติการจิตวิทยาต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นแบบแผนและมีระบบ แล้วมอบผู้บัญชาการทหารสูงสุด ในฐานะประธานคณะกรรมการจิตวิทยาแห่งชาติ (กจว.) ไปดำเนินการ
 - 4) ให้ความสำคัญแก่การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสมานฉันท์แก่คนในชาติ สร้างความเข้าใจโดยเหมาะสมเกี่ยวกับสถานการณ์การก่อการร้าย โน้มน้าวให้ประชาชนเข้าใจและร่วมมือกับทางราชการ
 - 5) ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานการณ์ก่อการร้าย และการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ของไทยอย่างรอบคอบ โดยนายกรัฐมนตรีจะเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนถึงท่าทีของไทยในภาพรวมแต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน และการคาดเดาสถานการณ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

- ทางราชการควรจัดการแถลงข่าวอย่างเป็นระบบตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เนื่องจากประเด็นปัญหามีความละเอียดอ่อน เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติ ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเมืองและสังคม และการให้ข่าวของทางราชการควรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- จัดให้มีศูนย์ข่าวส่วนกลาง เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่สื่อมวลชน โดยศูนย์ดังกล่าวควรประกอบด้วยตัวแทนภาคนักวิชาการ ข้าราชการ และสื่อมวลชน เข้ามาร่วมรับรู้ เพื่อช่วยสื่อสารข้อมูลของทางราชการให้กว้างขวาง
- จัดการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนผ่านสื่อต่างๆ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

บทสำรวจการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของ ประชาสัมพันธ์จังหวัด ภาค 1 - 9

1 จากการออกแบบสอบถามสำรวจการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตในรอบ 5 - 10 ปีที่ผ่านมา กับประชาสัมพันธ์จังหวัด 9 ภาค รวมกรุงเทพฯ เมื่อ 5 - 15 มกราคม 2545 สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคำตอบกลับจากประชาสัมพันธ์ จังหวัด 47 จังหวัด สามารถสรุปวิกฤตการณ์สำคัญในอดีตและสาเหตุของการเกิดวิกฤตการณ์ จากภัยธรรมชาติ และการกระทำของกลุ่ม / คน ปัญหาของการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ในภาวะวิกฤต / และข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์ใน ภาวะวิกฤต ดังนี้ :-

2 สาเหตุวิกฤตการณ์

ภาค	สาเหตุจากธรรมชาติ	สาเหตุจากการกระทำของกลุ่ม/คน
1 อุดรธานี ชัยภูมิ หนองคาย มหาสารคาม	อุทกภัยจากพายุตีเปรสชัน ไฟไหม้ป่า	การก่อวินาศกรรมชายแดน โรคอุจจาระร่วงระบาด
2 มุกดาหาร อำนาจเจริญ นครพนม ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ร้อยเอ็ด	อุทกภัย ภัยแล้ง	ราษฎรชุมนุมประท้วงผลการเลือกตั้ง ราคาข้าวเปลือกตกต่ำ
3 ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ พะเยาแพร่ แม่ฮ่องสอน	อุทกภัยจากพายุตีเปรสชัน น้ำป่าไหลหลาก โคลนถล่ม	- อุบัติเหตุสารเคมีระเบิดโรงงานลำไย - การสู้รบชายแดน - ผู้อพยพหนีภัยเข้าเมือง - ราษฎรชุมนุมประท้วงเรียกร้องค่า สินไหมทดแทนจากผลกระทบของ อ่างเก็บน้ำ และโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

ภาค	สาเหตุจากธรรมชาติ	สาเหตุจากกิจกรรมของมนุษย์
4 พิษณุโลก ตาก อุตรดิตถ์ นครสวรรค์ สุโขทัย อุทัยธานี	อุทกภัยจากพายุดีเปรสชัน น้ำป่าไหลหลาก โคลนถล่ม	ราษฎรชุมนุมประท้วงราคา ข้าวเปลือกตกต่ำ
5 สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง นครศรีธรรมราช ประจวบคีรีขันธ์	อุทกภัยจากพายุดีเปรสชัน โคลนถล่ม ภัยแล้ง ก๊าซโซ่น้ำมันพุ่งขึ้นจากใต้ดิน	อุบัติเหตุ : เรือโดยสารล่ม, เครื่องบินตก รถบรรทุกวัตถุระเบิด พลิกคว่ำ และเกิดระเบิด การจลาจลเผาสถานีตำรวจ ราษฎรชุมนุมประท้วงราคา ยางพาราลดต่ำ
6 สงขลา ปัตตานี สตูล ยะลา พัทลุง	อุทกภัย	ขบวนการก่อการร้ายระหว่างประเทศ (นอกรูปแบบ) ระเบิดสถานีรถไฟ การชุมนุมประท้วงของเรือปลากะตัก (ปิดปากอ่าว)
7 ชลบุรี ปราจีนบุรี ตราด ระยอง นครศรีธรรมราช	อุทกภัย ไฟไหม้เขี้ยวออกดอกตาย	โรคเอดส์ อุบัติเหตุ : เรือข้ามฟากล่ม ไฟไหม้บริษัทน้ำมัน, โรงแรม โรงงานผลิตสีระเบิด
8 กาญจนบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง	อุทกภัย	แม่น้ำเจ้าพระยาปนเปื้อนสารพิษ จากโรงงาน

กลุ่ม	ชื่อเทศบาล/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	หน่วยงาน/แผนก/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9	อุทกภัย	อุบัติเหตุ : ไฟไหม้เรือประมง, โรงงานกระดาษ พลูระเบิด นักโทษพม่าแหกคุกจับตัวประกัน แรงงานพม่าชุมนุมเรียกร้อง นัดหยุดงาน ราษฎรชุมนุมปิดถนนมิตรภาพ แม่น้ำท่าจีนเน่าเสีย โรคเท้าช้างระบาด

3 ปัญหาของการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

- หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่ให้ความร่วมมือด้านข้อมูล อ้างติดขัดระเบียบเรื่องการให้สัมภาษณ์ ทำให้ประชาสัมพันธ์ได้ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์
- การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก
- ไม่มีเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ
- ไม่มีงบประมาณ
- ไม่สามารถใช้สื่อได้ครอบคลุม
- ขาดยานพาหนะ และเครื่องมือสื่อสาร เหตุการณ์บางสถานการณ์อยู่ห่างไกลจากจุดที่ตั้งการปฏิบัติงานทำให้ไปไม่ทันเหตุการณ์
- การให้ข้อมูลรายละเอียดของเหตุการณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดีพอ ทำให้ข้อมูลสำหรับการประชาสัมพันธ์ไม่รัดกุม จนเกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อนไปจากเหตุการณ์จริง บางกรณีประชาชนผู้ประสบเหตุตื่นกลัวเกินกว่าเหตุ ทำให้ลดทอนความคุ้มครองสถานการณ์ ไม่ได้จนเกิดความเสียหายรุนแรงเกินกว่าที่ควรเป็น และทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่สัมฤทธิ์ผล ประชาชนไม่เชื่อถือ เกิดความสับสนในเรื่องการประชาสัมพันธ์

- ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้รับไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง การช่วยเหลือของทางราชการล่าช้า ชาวบ้านเชื่อว่าลือมากกว่าข่าวทางการ
- การประสานงานกับหน่วยราชการอื่นลำบาก (นอกเวลาราชการ)
- ประชาชนที่ประสบภัยต้องการความช่วยเหลือแบบเร่งด่วนและให้ได้ตั้งใจ ไม่ยอมรับฟังข้ออุปสรรคของทางราชการ มักโจมตีว่าการช่วยเหลือล่าช้า
- การประสานข้อมูลล่าช้า ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่ทราบหลักปฏิบัติ หรือไม่แจ้งข่าวสาร การเกิดพายุหรือปริมาณน้ำฝนให้ทราบ ทำให้ไม่มีข้อมูลรายงานต่อประชาชนในพื้นที่
- การเข้าหาแหล่งข่าวทำได้ยาก
- ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ เช่น การต่อสายโทรศัพท์เพื่อรายงานข้อมูลข่าวสาร ทำให้เสียโอกาส และบางครั้งการรายงานถูกจำกัดด้วยช่วงเวลาเพราะต้องให้คิวสาย ออกอากาศจำนวนมาก
- ข้อมูลรายงานความเสียหายจากอำเภอต่างๆ ในจังหวัด ต้องผ่านการพิจารณาลงนามจากผู้ว่าราชการจังหวัดก่อน ทำให้ล่าช้าในการติดตามรายงานผล
- เหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นซ้ำซากเป็นเวลานานกว่า 30 ปี เพราะไม่มีการแก้ไขที่เป็นรูปธรรม เช่น การเกิดอุทกภัยในอำเภอสามเฒ่าและอำเภอบ้านดง จังหวัดตาก การประชาสัมพันธ์ทำได้อย่างเดียวคือการแจ้งเตือนภัย
- ขาดศูนย์กลางการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์
- ขาดบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- เมื่อทำข่าวโทรทัศน์แล้ว ไม่สามารถออกอากาศได้ทันที (นครสวรรค์) ต้องส่งเทปข่าวให้ศูนย์ข่าวที่พิษณุโลก ซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางหลายชั่วโมง ทั้งๆ ที่นครสวรรค์มีเครื่องส่งโทรทัศน์อยู่บนเขากบ แต่ส่งสัญญาณไม่ได้
- ขาดความชัดเจนในนโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในช่วงก่อนที่มีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารส่วนราชการไม่แนใจในการเปิดเผยข้อมูล ไม่มั่นใจในการให้สัมภาษณ์
- มีปัญหาเรื่องสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์กรณีเหตุการณ์เกิดขึ้นช่วงเวลากลางคืน (ระนอง)

- เกิดความล่าช้าในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโดยเฉพาะวิทยุ ซึ่งต้องรอเวลาที่ทางสถานีกำหนด เช่น ให้ถึงช่วงเวลาข่าว
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคลทำได้โดยขอให้อำเภอดำเนินการ แต่ปัญหาคือไม่มีช่องทางสื่อสารไปยังราษฎรในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง (เชียงใหม่)
- การเดินทางเข้าพื้นที่เกิดเหตุลำบาก (แม่อ่องสอน) โดยเฉพาะฤดูฝน ยานพาหนะต้องสมรรถนะ การสื่อสารไม่สะดวกเพราะเป็นพื้นที่ป่าเขา
- ไม่มีบุคลากรที่เป็นผู้สื่อข่าวโดยเฉพาะ
- สื่อจะสนใจจุดคุ้มชาวด้านลบมากกว่าข่าวที่ออกมาแก้หรือข่าวด้านบวกอื่นๆ สื่อมักมีการเสนอข่าวเพียงด้านเดียว
- มีปัญหาในการหาข้อมูลเพื่อเผยแพร่ โดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งภายใน
- การส่งข่าวโทรทัศน์ทางรถยนต์โดยสารประจำทางไปที่ศูนย์ข่าวเชียงใหม่ทำให้ล่าช้า (พะเยา)
- ขาดความร่วมมือจากสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์บางแห่ง โดยเฉพาะบางรายการจะเสนอข้อมูลในลักษณะชี้นำ ซึ่งมักจะเป็นรายการของภาคเอกชน ซึ่งมีทำที่โน้มเอียงไปทางผู้ชุมนุม (นครศรีธรรมราช - ปัญหาการชุมนุมประท้วงยางพาราดกดำ)
- ข้อมูลต่างๆ ค่อนข้างสับสน เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกระทันหัน ต้องศึกษาข้อมูลหลายด้าน เพื่อความเที่ยงตรงของข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและถูกต้อง และจัดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละจุด พร้อมประสานข้อมูลกับสื่ออื่นๆ
- ขาดความสนใจด้านความช่วยเหลือจากศูนย์หรือเขตในการทำข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อติดตามสถานการณ์
- ขาดเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ
- อุปกรณ์การบันทึกภาพ เช่น กล้องวิดีโอมีสภาพเก่า มีอายุการใช้งานนาน ทำให้ไม่เก็บประจุไฟ ถ่ายภาพข่าวไม่ชัดเจน หัวบันทึกชำรุด ไม่สามารถเปลี่ยนได้เพราะร้านค้าไม่สั่งมาจำหน่าย ส่วนเครื่องบันทึกเสียงมีขนาดใหญ่ไม่คล่องตัว
- เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับเบี้ยเลี้ยงนอกเวลาราชการ

- การติดต่อไปยังเครือข่าย เช่น อปม. หอกระจายข่าว อบต. ซึ่งเป็นพื้นที่ห่างไกลไม่มีเครื่องมือสื่อสาร ฉะนั้นการรับทราบข้อมูลและการส่งข้อมูลที่จะให้เข้าถึงเป็นไปค่อนข้างลำบาก
- จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีลักษณะพื้นที่ยาวมาก มีถนนสายหลักเพียง 1 เส้น การเดินทางจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งต้องใช้เวลาพอสมควร ถนนสายหลักถูกตัดขาด เช่น น้ำท่วม จะสร้างปัญหาอย่างมาก ฉะนั้นการประชาสัมพันธ์จากสื่อวิทยุจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน ดังนั้นหากเครือข่ายหรือสัญญาณการรับฟัง / รับชมเข้าไม่ถึงประชาชนจะไม่สามารถรับทราบข้อมูล
- ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากสื่อกระจายเสียง โดยเฉพาะบุคลากรของสถานีเองหรือผู้บริหาร สถานีทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

4 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

- เมื่อเกิดสถานการณ์ในพื้นที่ ประชาชนมักจะได้รับข่าวสาร (ข่าวลือ) จากคนรอบข้าง หรือจากสื่อต่างๆ ที่สามารถรับได้อย่างรวดเร็ว แล้วบอกต่อๆ กันไป ทำให้เกิดการคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง หน่วยงานเจ้าของเรื่องออกมาชี้แจงไม่ทั่วถึงหรือไม่ชัดเจน ทำให้การแก้ไขสถานการณ์เป็นไปได้ยาก เช่น กรณีเกิดการระบาดของโรคอุจจาระร่วงในพื้นที่อำเภอพนม จ.นครพนม เมื่อ สิงหาคม - กันยายน 2544 ทำให้เกิดผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเป็นอย่างมาก
- ให้มีการจัดอบรมในต่างจังหวัด และขอความร่วมมือหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องภัยธรรมชาติต่างๆ ช่วยเหลือเพื่อเป็นการสมมติสถานการณ์
- ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับภัยพิบัติแจ้งข้อมูลการช่วยเหลือประชาชนไปยังสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด เพื่อเผยแพร่ได้อย่างครบถ้วน
- ประชาสัมพันธ์จังหวัด น่าจะมีอำนาจในการบริหารสื่อได้โดยเฉพาะสื่อของกรม มีสื่ออยู่ในการควบคุมและมีอำนาจสั่งการ
- ควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการฝึกแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

- ควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในของ กปส. ด้วยกัน ในด้านข้อมูลและความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการประชาสัมพันธ์
- การฝึกอบรมที่กรมจะจัดขึ้นน่าจะครอบคลุมบุคลากรของกรมให้ได้มากที่สุด และให้กรมประสานความร่วมมือไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายพลเรือนและฝ่ายทหาร ให้สนับสนุนข้อมูลเหตุการณ์ที่เป็นจริงแก่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จังหวัด เพื่อจะได้ประชาสัมพันธ์ขยายผลต่อไปได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
- ควรมีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ ในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รู้ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหา
- ควรจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ หรือด้านข่าว ให้มีความพร้อมและปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- การทำงานที่ผ่านมาไม่ได้เป็นการทำงานแบบบูรณาการของภาคส่วนงานต่างๆ ควรมีการซักซ้อมแผนปฏิบัติในยามปกติก่อนเกิดเหตุการณ์เป็นการเตรียมพร้อม
- จังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเตรียมแผนรองรับโครงการใหญ่ที่จะเกิดขึ้นจากปัญหามวลชนเรียกร้องขัดขวางการปฏิบัติงานของภาครัฐในโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำผางิ้วผู้ อำเภอแม่พริก อ่างเก็บน้ำ ก๊วคอบมา อำเภอแจ้ห่ม และโครงการที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบไปแล้ว อาจมีปัญหาในทางปฏิบัติกรณีการออกเอกสารสิทธิ์ และการย้ายหมู่บ้านในเขตการไฟฟ้าฝายผลิตฯ แม่เกาะ อ.แม่เกาะ จ.ลำปาง
- หน่วยงานภาครัฐไม่ควรให้ข้อมูลแตกต่างจากสภาพความเป็นจริงของการเกิดวิกฤตนั้นๆ
- ให้มีการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานและประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำปัญหามาแก้ไขสำหรับการทำงานในครั้งต่อไป
- ควรจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงและสามารถนำไปปฏิบัติได้ไม่เพียงแต่กำหนดเป็นทฤษฎีที่ไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตได้

- เมื่อได้รวบรวมปัญหา ข้อมูลปัญหาและได้มีการสัมมนาตามโครงการแล้ว ควรให้มีการจัดตั้งหน่วยเฉพาะให้เป็นแม่แบบ และทดลองปฏิบัติในเหตุการณ์จริงๆ ที่เกิดขึ้น บันทึกข้อมูล ข้อบกพร่อง นำมาปรับปรุงแบบให้คล่องตัว เพื่อเป็นแม่แบบมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ
- ควรมีการตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์สำหรับกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติเป็นกรณีพิเศษ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติและสั่งการในการปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- การประชาสัมพันธ์ในภาวะฉุกเฉินจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ชัดเจน ความรวดเร็วฉับไวในการทำงาน การท่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือไม่เปิดเผยข้อมูลที่ควรเปิดเผย อาจส่งผลเสียต่อภาพพจน์ของส่วนราชการนั้นๆ ได้ว่าไม่โปร่งใส จงใจปกปิดหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน หรืออาจจะถูกคาดหวังว่ามีเจตนาทุจริตได้
- การประชาสัมพันธ์ควรตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน วิเคราะห์ผลประโยชน์ของชาติให้ชัดเจน และวิเคราะห์ภาวะจิตวิทยาและข้อกังวลใจ / สงสัยของประชาชนในประเทศให้กระจ่าง แล้วชี้แจงด้วยประเด็นที่ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดการตีความที่สับสน
- ควรมีการประสานแผนงานต่างๆ ได้แก่ แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ แผนของทุกกระทรวงทบวงกรม แผนของฝ่ายทหาร และนโยบายอำนาจการป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อการร้ายสากล
- ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ สร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินอย่างรุนแรงและฉับพลัน มิใช่เป็นภารกิจของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพราะไม่สามารถแก้ไขปัญหาคได้โดยลำพัง ต้องผนึกกำลังรวมกัน ทั้งฝ่ายพลเรือน ทหาร และประชาชน
- การประชาสัมพันธ์มิใช่ภารกิจของกรมประชาสัมพันธ์แต่เพียงหน่วยงานเดียว ส่วนราชการต่างๆ ต้องให้การสนับสนุนทั้งข้อมูล กรอบ และแนวทางในการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เป็นการเฉพาะในบางสถานการณ์ด้วย
- หากเกิดเหตุการณ์ขึ้น ส่วนกลางน่าจะส่งบุคลากรและอุปกรณ์การสื่อสารหรือรถหน่วยเคลื่อนที่ลงไปในพื้นที่ การประชาสัมพันธ์จะได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

- ควรมีการประสานหน่วยงานปฏิบัติ เช่น สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด เพื่อรวมพลังในการทำข่าว โดยมีการวางแผนแบ่งหน้าที่ในการออกปฏิบัติงานทำข่าวอย่างเป็นรูปธรรมทุกครั้งที่มีข่าวสำคัญ
- ควรมีองค์การพิเศษทำหน้าที่ให้คำแนะนำด้านการประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดภาวะวิกฤตแก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของทางราชการ
- ควรมีการควบคุมหรือข้อบังคับและบทลงโทษสำหรับผู้สื่อข่าวที่รายงานข่าวเกินความเป็นจริง โดยให้ทางสื่อมวลชนร่วมกันกำหนดบทลงโทษ เพราะการรายงานข่าวเกินความจริงเปรียบเสมือนการยั่วยุซึ่งนำไปสู่สถานการณ์เลวลง
- ควรเร่งรัดกำหนดประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต
- การจัดงานทุกครั้งจะต้องมีประชาสัมพันธ์จังหวัด หรือผู้แทนภาคเข้าร่วมไม่น้อยกว่า 15 คน (ระยอง)
- กรมประชาสัมพันธ์ควรจัดตั้งชุดหน่วยเคลื่อนที่ โดยให้สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 แห่งต่อ 1 ชุด เพื่อเข้าช่วยเหลืองานประชาสัมพันธ์ในจังหวัดของเขตนั้นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจในพื้นที่ สนับสนุนหน่วยงานของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด

1 ผลจากการศึกษาประมวลภาพวิกฤตการณ์สำคัญในรอบ 12 ปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2533 - 2545) และข้อมูลจากประชาสัมพันธ์จังหวัด 47 จังหวัด ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า

- วิกฤตการณ์ครั้งสำคัญมีสาเหตุจากทั้งธรรมชาติและการกระทำของกลุ่ม / คน และมีระดับของความรุนแรงมากกว่าไม่รุนแรง
- วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กัน และส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ อุทกภัย และมลพิษจากสารเคมีของโรงงานอุตสาหกรรม

ความรุนแรงของวิกฤตจากสาเหตุธรรมชาติและการกระทำของกลุ่ม / คน

รุนแรง ← เกิดจากธรรมชาติ → ไม่รุนแรง	
ภัยแล้ง	โรคระบาด - อหิวาต์
ภัยหนาว	- ไข้หวัด
ไฟไหม้ป่า	
อุทกภัย	
• จากพายุ และน้ำป่าหลาก	
• Hurricane	
• Typhoon	
• Depression	
โคลนถล่ม	

เกิดจากความตั้งใจของกลุ่ม / คน

การก่อวินาศกรรมโดยเฉพาะพื้นที่ชายแดน	การชุมนุมประท้วงราคาผลผลิตทางการเกษตร
การจลาจลเผาอาคารสถานที่ของทางราชการ	เช่น ข้าว ยางพารา ดกดำ
ยาเสพติด	ผู้อพยพหนีภัยการสู้รบพื้นที่ชายแดน เข้าเมือง
การปล่อยก๊าซและสารเคมีของโรงงานอุตสาหกรรม	การจัดตัวประกัน

เกิดจากความไม่ตั้งใจของกลุ่ม / คน

อุบัติเหตุ	
- เครื่องบินโดยสารตก	
- เรือโดยสารล่ม	
- ไฟไหม้	
- สารเคมีระเบิด	
โรคเอดส์	

2 ความน่าจะเป็นของวิกฤตการณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรุนแรงในอนาคตมีแนวโน้มสูงขึ้น พิจารณาได้จาก

2.1 การสังสมสภาพปัญหาและความไม่สามารถแก้ไขปัญหา ที่เห็นได้ชัดเจน คือ วิกฤตมลพิษที่สำคัญ

- คุณภาพน้ำของแม่น้ำสายหลักของประเทศ เช่น แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำท่าจีน แม่น้ำแม่กลอง แม่น้ำบางปะกง มีค่าออกซิเจนต่ำกว่า 1 มิลลิกรัมต่อลิตร แบบที่เรียกกลุ่มคอลลิฟอร์มันเปื้อน
- คุณภาพอากาศ ฝุ่นพิษและก๊าซพิษส่งผลให้ผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจเพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 25 ในช่วงปี 2538 - 2540 และมีแนวโน้มเพิ่มเป็น 2 เท่า ภายในอีก 20 ปีข้างหน้าซึ่งไม่รวมถึงผลกระทบของคาร์บอนไดออกไซด์ ซึ่งเป็นสาเหตุของก๊าซเรือนกระจกและการเปลี่ยนแปลงสภาวะอากาศ
- ขยะอันตราย ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา ปริมาณของขยะอันตรายเพิ่มสูงขึ้นทุกปีจาก .09 ล้านตัน เมื่อปี 2533 เพิ่มเป็น 1.48 ล้านตัน ในปี 2543 เฉลี่ยร้อยละ 10.7 ต่อปี ในจำนวนนี้ 80% เป็นของเสียจากการประกอบการอุตสาหกรรม โดยเฉพาะของเสียประเภทตะกอนและของแข็งโลหะหนัก กรด-ด่างที่มีโลหะหนักปนเปื้อน กากน้ำมันอีก 20% เป็นของเสียอันตรายจากชุมชน เช่น ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่รถยนต์ หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ และมูลฝอยติดเชื้อจากสถานพยาบาลและบ้านพักอาศัย ถูกทิ้งปนกับขยะทั่วไป ขณะที่ยังขาดระบบการกำจัด / ทำลายที่มีประสิทธิภาพ

2.2 สันนิษฐานเตือนภัยภาวะวิกฤตระดับจุลภาค ซึ่งใช้แบบจำลองในการทำนายภาวะวิกฤตทางการเงินจากเครื่องมือทางปริมาณและสถิติ (Quantitative and Statistic Tools) ด้วยตัวแปร 5 ชนิด รวม 17 ตัวแปร เมื่อ

- กำไรสะสมหรือการขาดทุนติดต่อกัน
- ภาระหนี้สินและเงินกองทุน
- สภาพคล่อง
- ความสามารถในการทำกำไร

- อัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สิน บ่งชี้ว่า บริษัทไม่ว่าใหญ่หรือเล็กมีโอกาสเกิดภาวะวิกฤตได้เช่นกัน และบริษัทเล็กไม่ได้ล้มง่ายกว่าบริษัทใหญ่ดังที่เคยเข้าใจกัน
(ที่มา : ผลวิจัย ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก สมาคมบริษัทผู้จดทะเบียน, 2542)
- 2.3 ตัวเลขภาวะการจ้างงาน 6 เดือนแรกของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ณ 31 พ.ค. 45 ในจำนวนแรงงานทั้งสิ้น 34 ล้านคน มีผู้ว่างงาน 1.98 ล้านคน ทิศนคติของแรงงานเปลี่ยนไป คือ ได้งานต่ำกว่าวุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับมีจำนวนมาก โดยคนส่วนใหญ่เริ่มขอให้มีงานทำก่อน ก่อนที่จะสนใจว่าตรงกับวิชาชีพหรือระดับการศึกษา
- 2.4 ดัชนีชี้วัดความผิดปกติทางการสื่อสาร ดัชนีอัตรา พฤติกรรมการสื่อสารที่มีความรุนแรงผิดปกติ เช่น อัตราการฆ่าตัวตาย โรคเครียดสูงขึ้น และดัชนีความรู้สึกได้ถึงความไม่มีประสิทธิภาพของการบริหารงานระดับชาติ ระดับภูมิภาค จนถึงระดับชุมชน ทั้งสองดัชนีคือดัชนีบ่งชี้ความผิดปกติในการสื่อสาร อันอาจเป็นผลมาจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2.5 การเข้าท่วงโซ่ของโลกาภิวัตน์ เจือปนไขของหน่วยงานระดับโลก ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประเทศไทยต้องเข้าสู่ท่วงโซ่ของการประกอบธุรกรรมการค้าเสรี เศรษฐกิจ การเมือง สังคมโลก อันส่งผลทั้งระยะสั้น-ยาว ให้ประเทศไทยอาจต้องประสบภาวะวิกฤตผันแปรไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงหรือมิติของกลุ่มประเทศต่างๆ

แนวคิดหลักการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต

แนวคิดหลัก 12

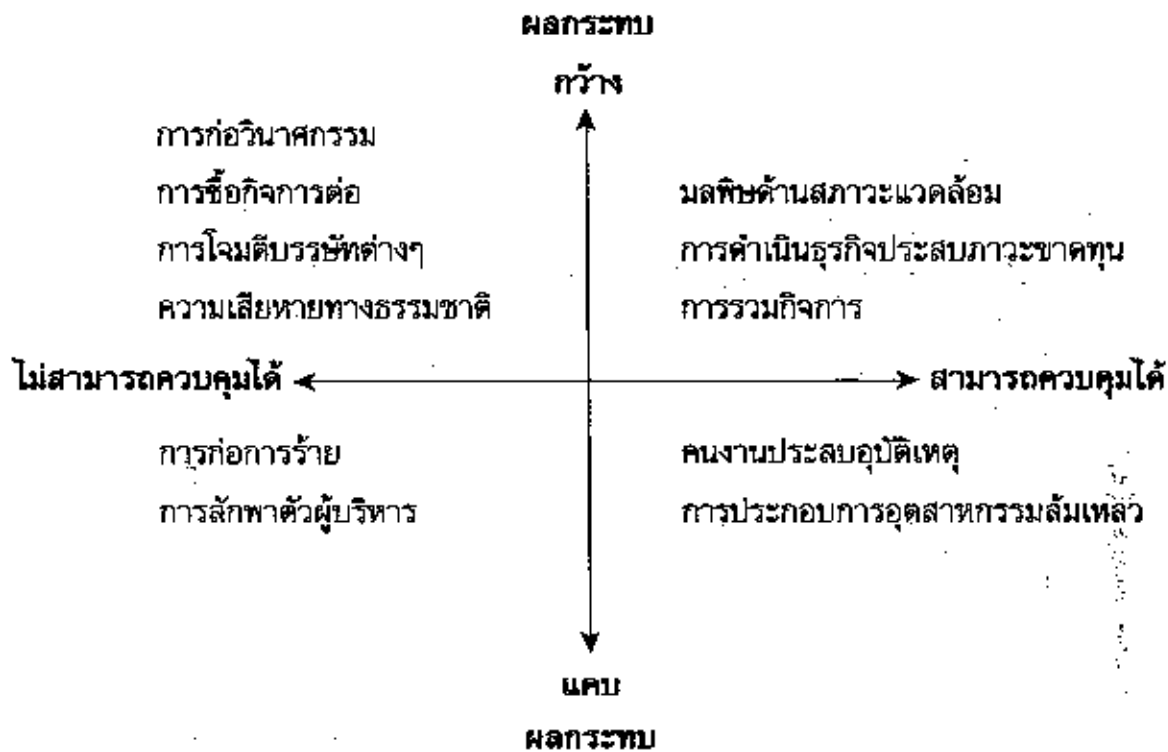
การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต 13

การบริหารข่าวสารเชิงยุทธ 14

1 วิฤตการณ์มีโอกาสเกิดขึ้นได้ทุกขณะ

วิฤตการณ์มักส่งผลกระทบต่อบุคคลและทรัพย์สิน

วิฤตการณ์ส่งผลกระทบ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับโลก



2 องค์การที่มีความเสี่ยงต่อภาวะวิฤต

บริษัทผู้ผลิตยาและสารเคมี	โรงพยาบาล	บริษัทประกัน
ธนาคาร สถาบันการเงิน	โรงงานเทคโนโลยีชีวภาพ	บริษัทที่ปรึกษา
องค์การขนส่งมวลชน	ธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม	บริษัทธุรกิจการสื่อสารไปรษณีย์
ธุรกิจก่อสร้าง	ศูนย์การค้า	บริษัทร่วมทุนธุรกิจข้ามชาติ
และอสังหาริมทรัพย์	โรงงานยาสูบ เหล้า เบียร์	สำนักงานกฎหมาย
ก๊าซ ร้านค้าสะดวกซื้อ	ผู้ผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์	และตรวจสอบบัญชี
ท่าอากาศยาน	ศูนย์สุขภาพ	องค์กรสาธารณกุศล
โรงแรม ภัตตาคาร	มหาวิทยาลัย	องค์การระหว่างประเทศ
สายการบิน การท่องเที่ยว	หน่วยงานที่ไม่มุ่งทำกำไร	องค์การสื่อสารมวลชน

3 วิฤตการณ์เป็นผลของปัจจัยหลัก 5 ปัจจัย

โดยภาพรวมวิฤตการณ์เป็นผลของปัจจัยสำคัญ / หลัก 5 ปัจจัย ประกอบด้วย

- การเพิ่มจำนวนประชากร
- อายุการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีข่าวสารและการสื่อสาร ความผิดพลาดจากคนมักเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการเสียหายทางเทคโนโลยีได้เสมอ
- อันตรายจากธรรมชาติ
- ผลกระทบของเศรษฐกิจโลก

4 สัญญาณเตือนภัย “เหตุวิฤต”

- ภาวะไม่ปกติซึ่งไม่มีใครคาดคิดว่าจะเกิดขึ้นได้มาก่อน
- การให้ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอแก่คน / สื่อมวลชน แม้เพียงครั้งเดียวก็อาจทำให้เกิดข่าวลือในทางลบ / เสียหายแพร่สะพัดได้
- “ข่าวภาวะไม่ปกติ” ขยายวงกว้างออกไปเรื่อยๆ
- “ภาวะไม่ปกติ” เกิดขึ้นเหนือการควบคุม
- “การพูดในเรื่องที่ไม่ควรพูด” อาจสนับสนุนความเชื่อว่าข่าวลือเป็นความจริง
- ประเด็นที่สื่อมวลชนและผู้เสียผลประโยชน์ต้องการคำตอบ จะเป็นตัวเร่งให้เพิ่มภาวะไม่ปกติมากขึ้น
- ภาวะไม่ปกติที่สุด หรือ “Panic” เป็นสัญญาณขั้นสุดท้ายของเหตุวิฤต ซึ่งยากแก่การแก้ไข

5 ระยะวิฤต

- ระยะที่ 1 Scanning : จับสัญญาณเตือนและเตรียมรับความเสียหาย
- ระยะที่ 2 Pre-Impact : เพิ่มกิจกรรมและเตรียมตัวล่วงหน้ารับวิฤต
- ระยะที่ 3 Impact : “วิฤตเกิดขึ้น” และหาวิธีลดผลกระทบของวิฤตให้คงอยู่เฉพาะที่ไม่ลุกลามไปในวงกว้าง
- ระยะที่ 4 Readjustment :ฟื้นตัวและเตรียมปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่

- การคาดเดาวิกฤตการณ์ได้ล่วงหน้า คือ เครื่องมือของการบริหารการสื่อสารที่ชาญฉลาด โดยการหาคำตอบของ 3 คำถามสำคัญ คือ

Q 1 : จะเกิดอะไรขึ้น

A : ควรประเมินความเสี่ยงสูงที่จะเกิดวิกฤตการณ์ด้วยหลักการบริหาร : การวิเคราะห์ หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และปัญหา / อุปสรรคของหน่วยงาน (Strengths, Weakness, Opportunities & Threats Analysis)

Q 2 : จะส่งผลกระทบอะไรต่อเรา

Q 3 : สิ่งเลวร้ายที่สุดคืออะไร

A : หาคำตอบให้ได้ 6 ข้อคำถามต่อไปนี้ :-

- 1) หน่วยงาน / องค์กรพร้อมรับวิกฤตอย่างรวดเร็วหรือไม่ ?
- 2) ผู้บริหารมีข่าวสารเรื่องการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กรแล้วหรือยัง ?
- 3) ผู้บริหารสามารถประเมินแผนงานการจัดการความเสี่ยงขององค์กร ทรัพยากร และเครื่องมืออย่างไร ?
- 4) แผนรองรับวิกฤตกำหนดกลยุทธ์มากเพียงพอแล้วหรือยัง ?
- 5) แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรมีจุดแข็งอย่างไร ?
- 6) ความเป็นไปได้ที่วิกฤตการณ์จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอะไรบ้าง ?

- การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อจำกัดวิกฤตการณ์นั้นๆ ให้แคบลง บรรเทาความรุนแรง และหาทางระงับให้วิกฤตการณ์นั้นสิ้นสุดลงโดยเร็ว
- วิกฤตการณ์เกี่ยวข้องกับกลุ่มคน ทำให้การบริหารการสื่อสารต่างจากภาวะปกติ
- ตัวช่วยในการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือ การวางแผนรับมือกับวิกฤตการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า ทั้งนี้ผู้วางแผนควรพิจารณาวางแผนตาม 7 ขั้นตอน ต่อไปนี้ :-
 - 1) ตระหนักว่าการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงในแผนโครงการ และแผนโครงการ ตั้งอยู่บนฐานทางการเมือง อำนาจและประเด็นข้อขัดแย้ง
 - 2) วางกลยุทธ์การบริหารการสื่อสารเชิงรุก โดยเตรียมคน ฝึกอบรมคน ให้สามารถปฏิบัติงานกับผู้สื่อข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) เตรียมหาผู้เชี่ยวชาญ ผู้พูด (Spokesman) จากบุคคลภายนอก ที่น่าเชื่อถือให้เป็นแหล่งบอกข่าวแก่สื่อมวลชน
- 4) เตรียมข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร บอกข่าวแก่สื่อมวลชนในฐานะผู้รับผิดชอบ
- 5) ก่อนข้อมูลถึงมือผู้บริหาร ควรตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อน
- 6) ศึกษาวิจัยการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรจากกระแสสื่อมวลชน สาธารณชน เพื่อเรียกความน่าเชื่อถือให้กับผู้บริหาร / องค์กรก่อนให้ข้อมูล
- 7) เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย และเข้าใจว่าสื่อมวลชนใดสามารถช่วยสื่อสารข่าวสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อกลุ่มเป้าหมาย

- การบริหารข่าวสารเชิงยุทธในที่นี้หมายถึง การบริหารประเด็นข่าวสาร (Issue Management) โดยเลือก / กำหนดการใช้สื่อ เนื้อหาเพื่อกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจตรงกัน มีความพึงพอใจ / ทศนคติที่ดีต่อองค์กร และให้ความร่วมมือในการจัดการภาวะวิกฤต
- แนวคิดการบริหารข่าวสารเชิงยุทธ ข้อควรพิจารณาคือ
 - 1) ควรมีกระบวนการตัดสินใจและสั่งการไว้ที่ศูนย์กลาง
 - 2) เมื่อเหตุวิกฤตเกิดขึ้นต้องเพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสารโดยตระหนักถึงการรับรู้ข่าวสารเพิ่มขึ้นตามลำดับที่ควรจะเป็น
 - 3) การให้ข่าวสารต้องเป็นไปตามระยะของการเกิดเหตุวิกฤต
- เราได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง ?
- เหตุวิกฤตเกิดขึ้นได้อย่างไร ?
- ทำไมจึงตัดสินใจดำเนินการไปเช่นนั้น ?
- เราต้องการ / ตั้งใจจะทำอะไรต่อไปในอนาคต ?
- 4) การให้ข่าวสารควรเป็นไปในลักษณะ “องค์กรต้องรับผิดชอบ” (Take action) แสดงให้เห็นว่า องค์กรจะทำทุกอย่างที่จะช่วยให้สามารถหยุดและป้องกันมิให้เกิดเหตุวิกฤตขึ้นมาได้อีก หรือหากจะเกิดก็จะพยายามให้เกิดน้อยที่สุด
- 5) ข้อมูลที่เปิดเผยได้ควรส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- 6) การให้ข้อมูลข่าวสารอาจจัดในรูปกิจกรรม (event or activities) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึก / ทศนคติที่ดีต่อสื่อมวลชนและผู้เกี่ยวข้อง



Tell it all, Tell it fast

Telling the Truth, Telling it quickly

เอกสารอ้างอิง

จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 6ปรับปรุงเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

*บทที่ 8 กรณีศึกษา pp. 255-517.

Jerry A. Hendrix. *Public Relations Cases*. 5th ed. Belmont, CA : Penmarin Books, 2001.

*Chapter 11 Emergency PRs. pp. 405-442

Fraser P. Seitel. *The Practice of PRs*. Upper Saddle River, N.J.: Simon & Schuster Company, 1998.

*Chapter 19. Crisis Management pp. 447-472

Michael Blend. *Communicating Out of a Crisis*. 1st published, Chippenham, Wiltshire : Antony Rowe Ltd., 1998.

Laurence Barton. *Crisis in Organizations II*. Canada : Web Com Limited, 2001.

แนวทางการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ	15
ศูนย์ประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต	16
ทีมงานประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต	17
หน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานหลักของทีมงาน	18
กรอบแนวคิดการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต	19
การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต	20
การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต	21
การปฏิบัติงานหลังเกิดวิกฤตการณ์	22
ตัวอย่างประเด็นข่าวสารของวิกฤตการณ์ที่ควรพิจารณาเผยแพร่	23

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต จะต้องเข้าใจที่มาของหน้าที่ความรับผิดชอบและที่มาของอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และเป็นไปในทางเดียวกัน ดังนั้น ผู้ใช้คู่มือฉบับนี้จึงต้องมีความรู้ในเรื่องของแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และแผนเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสารที่ 1/2542 รวมทั้งแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติด้วย

1 แผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

ในปี พ.ศ. 2535 ในยุคที่สงครามเย็นหรือยุคแห่งความขัดแย้งทางด้านลัทธิอุดมการณ์ระหว่างค่ายโลกเสรีกับค่ายคอมมิวนิสต์ยุติลง ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่สำคัญในโลกหลายอย่าง ซึ่งได้ส่งผลให้สถานการณ์ภายในประเทศเพื่อนบ้านของไทยเปลี่ยนแปลงไปด้วย ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องเตรียมการในด้านต่างๆ ไว้ให้พร้อมรับมือสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติที่อาจเกิดขึ้นทั้งโดยการรุกรานจากภายนอกประเทศหรือจากความไม่สงบเรียบร้อยภายในประเทศเอง สำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้ร่วมกันจัดทำแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ขึ้นเพื่อให้เป็นแผนหลักของชาติในการเตรียมความพร้อมของชาติในด้านต่างๆ รวม 14 ด้าน ตั้งแต่ในภาวะปกติในอันที่จะให้ชาติมีความพร้อมรับสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรักษาความต่อเนื่องในการบริหารราชการ รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจไว้ได้ และสามารถสนับสนุนการป้องกันประเทศและรักษาความอยู่รอดปลอดภัยของประชาชน และในเวลาต่อมา ได้มีการจัดทำแผนเตรียมพร้อมสาขา รวม 14 ด้าน ให้สอดคล้องกับแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ ดังนี้

- ด้านการจัดระเบียบบริหารราชการในภาวะไม่ปกติ
- ด้านการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- ด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร
- ด้านการระดมสรรพกำลังเพื่อการทหาร
- ด้านการจัดเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

- ด้านอาหาร วัตถุดิบ วัสดุอุปกรณ์การเกษตร
- ด้านอุตสาหกรรมและปัจจัยการผลิต
- ด้านการขนส่ง
- ด้านการสื่อสาร
- ด้านน้ำ
- ด้านเชื้อเพลิงและพลังงาน
- ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข
- ด้านกำลังคน
- ด้านพื้นที่

2 แผนเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร พ.ศ. 2542

แผนเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร พ.ศ. 2542 เป็นที่มาของการจัดทำคู่มือฉบับนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ทรัพยากรด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และการจัดการด้านข่าวสารในการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยขึ้นภายในประเทศ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มีต่อรัฐบาล ตลอดจนบำรุงขวัญและเสริมสร้างกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนในภาวะไม่ปกติ รวมทั้งป้องกันการกระจายข่าวที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ

แผนฉบับนี้ได้มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ แผนฯ สามารถเข้าประสานการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสารอย่างครบวงจรเต็มรูปแบบ

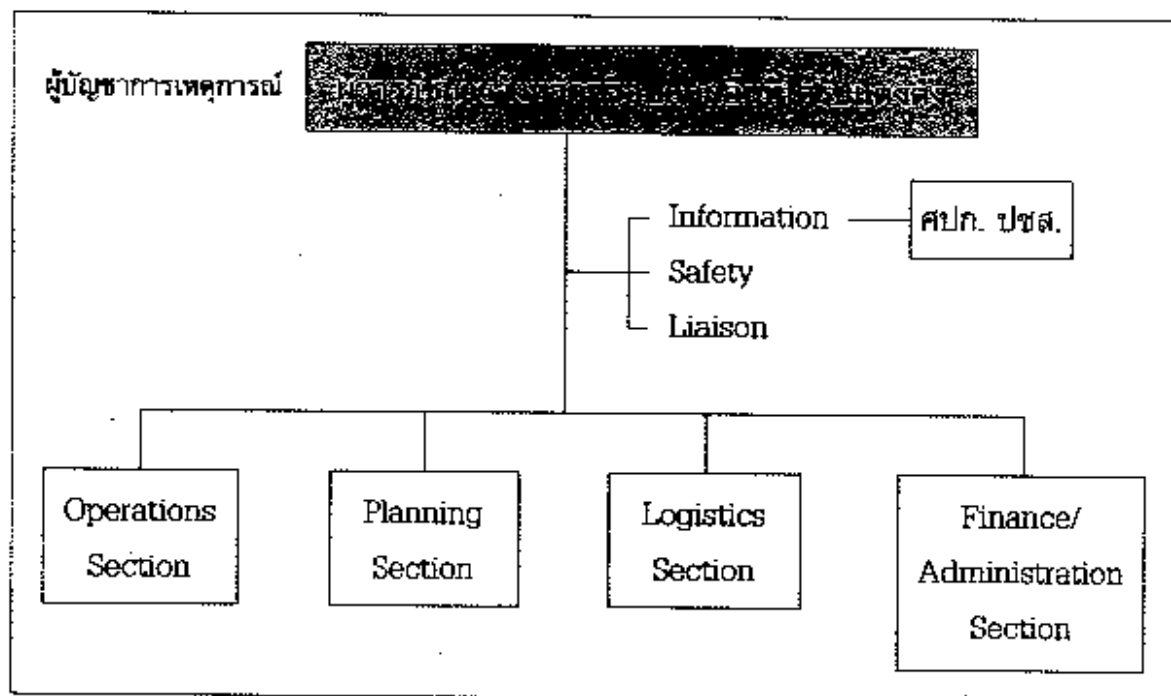
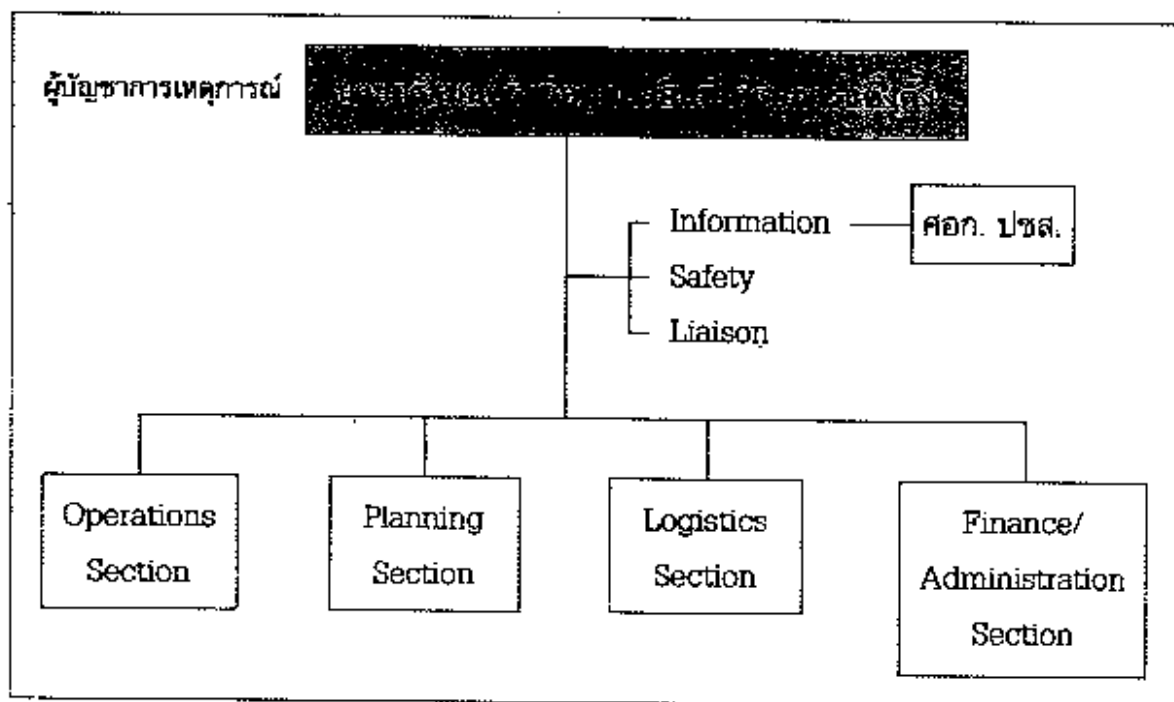
แนวทางดำเนินการตามแผนฯ ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์เป็น 2 ระดับ ได้แก่

- (1) ศูนย์อำนวยการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร (ส่วนกลาง) ในที่นี้ขอใช้อักษรย่อว่า **ศอก.ปชส.**
- (2) ศูนย์ปฏิบัติการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร (จังหวัด) ในที่นี้ขอใช้อักษรย่อว่า **ศปก.ปชส.**

ตามระบบการบริหารเหตุการณ์แบบ Incident Command System/Unified Command System ศูนย์ทั้งสองศูนย์ทำหน้าที่ในส่วนของ Information ให้แก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ ตามแผนภาพในหน้า 66 นั้นเอง ต่างกันที่ขอบเขตพื้นที่และระดับความรับผิดชอบเท่านั้น

ศูนย์	หน้าที่ของศูนย์ในระบอบปฏิบัติ	สมาชิกของเหตุการณ์
ศอก.ปชส.	- รวบรวมประมวลข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์นำเสนอส.ทบ.เหตุการณ์ - กำหนดกลยุทธ์ วางแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย นำเสนอส.ทบ.เหตุการณ์เพื่อตัดสินใจ - ประสานสื่อมวลชนในส่วนกลาง ทั้งสื่อในประเทศ และสื่อต่างประเทศ - เป็นตัวแทนของ ส.ทบ.เหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชน สื่อมวลชน และกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ - ทำหน้าที่เป็นฝ่ายข้อมูลข่าวสารให้แก่โฆษกรัฐบาลหรือโฆษกเหตุการณ์อื่นที่ได้รับการแต่งตั้ง	- นายกรัฐมนตรี - รองนายกรัฐมนตรี - รัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย - ผู้บัญชาการเหล่าทัพ - ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งโดยนายกรัฐมนตรี
ศบก.ปชส.	- รวบรวมประมวลข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์นำเสนอส.ทบ.เหตุการณ์ - กำหนดกลยุทธ์ วางแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย นำเสนอส.ทบ.เหตุการณ์เพื่อตัดสินใจ - ประสานสื่อมวลชนในพื้นที่ (จังหวัด) ทั้งสื่อในท้องถิ่น และสื่อจากส่วนกลาง - เป็นตัวแทนของ ส.ทบ.เหตุการณ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชน สื่อมวลชน และกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ - ทำหน้าที่เป็นฝ่ายข้อมูลข่าวสารให้แก่โฆษกเหตุการณ์ที่ได้รับการแต่งตั้ง	- ผู้ว่าราชการจังหวัด - แม่ทัพภาค - หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดที่ได้รับการแต่งตั้งมอบหมาย - บุคคลอื่นที่ได้รับการแต่งตั้งมอบหมาย

หากพิจารณาตามแผนภาพโครงสร้างการบริหารเหตุการณ์แบบ ICS/UCS อาจสรุปได้ตาม
แผนภาพข้างล่างนี้



3 แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545

จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการป้องกันบรรเทาภัยและช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยพิบัติอันเกิดจากธรรมชาติ โดยมีการทบทวนและปรับปรุงแผนให้ทันสมัยทุก 4 ปี แผนฯ ฉบับล่าสุด คือ แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ซึ่งได้แนวคิดจากแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2541 มาผนวกกับแนวคิดจากแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ที่มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมป้องกันบรรเทาภัยและช่วยเหลือประชาชนในภาวะไม่ปกติอันเนื่องมาจากการกระทำของศัตรูทั้งภายในและภายนอกประเทศ

แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ได้แบ่งแยกประเภทของภัยออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่

3.1 ภัยฝ่ายพลเรือนด้านสาธารณภัย ประกอบด้วย

- ภัยจากอุทกภัยและवादภัย
- ภัยจากอัคคีภัย
- ภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
- ภัยจากความแห้งแล้ง
- ภัยจากไฟฟ้า
- ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย
- ภัยจากอากาศหนาว
- ภัยจากการคมนาคมและขนส่ง

3.2 ภัยฝ่ายพลเรือนด้านความมั่นคง ประกอบด้วย

- การป้องกันและบรรเทาภัยในภาวะไม่ปกติ (การพิทักษ์พื้นที่ส่วนหลัง)
- การป้องกันและระงับการก่อวินาศกรรม
- การป้องกันและบรรเทาภัยจากทุ่นระเบิด
- การป้องกันและระงับภัยทางอากาศ
- การป้องกันและระงับการชุมนุมประท้วงและก่อการจลาจล

หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ตามแผนป้องกันฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ กรมประชาสัมพันธ์และองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ส่วนในระดับจังหวัด ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมประชาสัมพันธ์

ดังนั้น การดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ก็จะมีแนวทางปฏิบัติในการรอบเดียวกับแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสารนั่นเอง

1 ชื่อศูนย์

ในประเทศไทย คำที่ใช้เรียกชื่อศูนย์ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนอาจมีหลายคำด้วยกัน อาทิ

- ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร Information Center
- ศูนย์ประชาสัมพันธ์ Public Relations Center
- ศูนย์สื่อมวลชน Media Center or Press Center

แต่สำหรับการปฏิบัติงานตามแนวทางของแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต มีความหมายถึงศูนย์ 2 ศูนย์ คือ ศูนย์อำนวยการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร (ส่วนกลาง) หรือ ศอก. ปชส. และศูนย์ปฏิบัติการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร (จังหวัด) หรือ ศปก. ปชส. ซึ่งทั้งสองศูนย์ทำหน้าที่ในการเป็นศูนย์ประชาสัมพันธ์เหมือนกัน เพียงแต่ทำงานกันคนละระดับ ศอก. ปชส. ทำงานในระดับส่วนกลางหรือระดับชาติ ขณะที่ ศปก. ปชส. ทำงานในระดับท้องถิ่นหรือระดับจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นการเรียกชื่อศูนย์ว่าอย่างไร หากศูนย์ดังกล่าวทำหน้าที่เป็นศูนย์ประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต จะใช้โครงสร้างการจัดองค์กรและการจัดบุคลากรปฏิบัติงานในรูปแบบของ “Joint Information Center (JIC)” หรือ “ศูนย์ข้อมูลร่วม”

2 ศูนย์ข้อมูลร่วม

ศูนย์ข้อมูลร่วม (Joint Information Center หรือ JIC) เป็นแนวความคิดของผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภัยพิบัติในประเทศสหรัฐอเมริกาในการรวมกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุวิกฤตหรือภัยพิบัติ ให้มาปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบเดียว คือ ศูนย์ข้อมูลร่วม ศูนย์ข้อมูลร่วม JIC เป็นเสมือนศูนย์กลางของการสื่อสารประชาสัมพันธ์สำหรับการบริหารจัดการวิกฤตการณ์นั้นๆ (Centralized Communication Hub) เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการบริหารวิกฤตการณ์ไหลเวียนไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ และตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อมีเหตุวิกฤตหรือมีภัยพิบัติทางธรรมชาติเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ประสบภัยโดยเร็วที่สุด แต่แทนที่จะได้เริ่มลงมือปฏิบัติหน้าที่ในการตอบโต้สถานการณ์และช่วยเหลือผู้ประสบภัย กลับจะต้องมาใช้เวลาในการกำหนดวิธีการทำงานให้เป็นระบบอยู่ก็อาจทำให้เกิดความล่าช้า สับสน และทำให้ประชาชนขาดความมั่นใจในขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลร่วมแบบ JIC จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มาจากหน่วยงานต่างๆ (ทั้งในระดับส่วนกลาง ระดับจังหวัด หรือมาจากต่างประเทศต่าง เหล่าทัพ ต่างองค์กร) สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างประสานสอดคล้อง มีเอกภาพ (Speak with one voice) และช่วยให้สามารถติดตามและจัดบันทึกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

ผู้ดูแลบังคับบัญชาสูงสุดของ JIC มีชื่อเรียกว่า เจ้าหน้าที่สารนิเทศ (Information Officer หรือ IO) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

- (1) รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์
- (2) ประเมินวิเคราะห์ทัศนคติของสาธารณชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการวิกฤตการณ์
- (3) ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชน

3 วัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ

- เพื่อทำหน้าที่วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และปฏิบัติการในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชน ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บัญชาการเหตุการณ์
- เพื่อให้ได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากสาธารณชน
- เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ เพียงแหล่งเดียวและเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุด
- เพื่อทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆ
- เพื่อเป็นการรับประกันว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และประสานสอดคล้องระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้รับการเผยแพร่ออกไปจากแหล่งเดียว
- เพื่อบันทึกภาพเหตุการณ์ทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว (วิดีโอ) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสื่อมวลชนได้ใช้ประโยชน์

เพื่อติดตามและประเมินวิเคราะห์ประชาตติหรือการรับรู้ของสาธารณชนเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เพื่อรายงานให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์ทราบถึงทัศนคติ ความต้องการ และปฏิกิริยาของสาธารณชนเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ด้านสารนิเทศและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มาจากหน่วยงานต่างๆ ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อลดความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร

เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์เกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการวิกฤตการณ์

เพื่อควบคุมและป้องกันมิให้เกิดข่าวลือ

1 ขุดปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต

การจัดทีมผู้ปฏิบัติงานใน JIC ขึ้นอยู่กับขนาดของเหตุการณ์ สามารถจัดทีมผู้ปฏิบัติงานใน JIC ให้สอดคล้องกับวิกฤตการณ์ได้ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่

1.1 วิกฤตการณ์ขนาดเล็ก หากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว เจ้าหน้าที่ฝ่ายข้อมูลข่าวสาร หรือ IO จะต้องทำหน้าที่ทุกอย่างแต่ผู้เดียว หากมีเจ้าหน้าที่มากกว่านั้น ก็อาจมอบหมายหน้าที่ 4 ด้าน ดังนี้

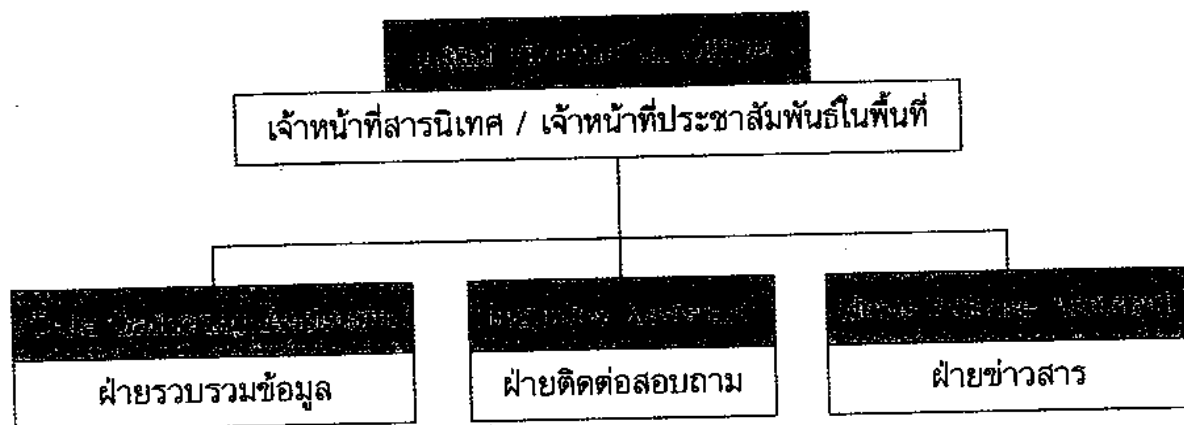
- เจ้าหน้าที่สารนิเทศหรือ หัวหน้าฝ่ายสารนิเทศ (Information Officer) ทำหน้าที่กำกับดูแลการทำงานทั้งหมดของ JIC
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารนิเทศ / ผู้จัดการ JIC (Assistant IO / JIC Manager) เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารนิเทศคนที่ 1 ซึ่งทำหน้าที่ผู้จัดการ JIC ด้วย โดยมีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานทั่วไปภายใน JIC ปฏิบัติการตามแผนและนโยบายที่ IO กำหนด และให้แนวทางการทำงานแก่ผู้ช่วย IO อีก 2 คน
- ผู้ช่วย IO ด้านกิจการภายใน (Assistant IO for Internal Affairs) ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวกับเหตุการณ์ และผลิตเป็นข้อมูลข่าวสารสำหรับเผยแพร่
- ผู้ช่วย IO ด้านกิจการภายนอก (Assistant IO for External Affairs) มีหน้าที่ติดต่อประสานกับผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทั้งหมด ซึ่งเป็นผู้รับข่าวสาร และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้แก่ ผู้ประสพภัย ผู้ถือหุ้น ผู้สื่อข่าว ญาติ ผู้เสียหาย สาธารณชนผู้รับข่าวสารทั่วไป ฯลฯ ติดตามและประเมินความต้องการข้อมูลข่าวสารแก่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ เหล่านั้นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

1.2 รูปแบบการทำงานของ JIC สามารถใช้กับวิกฤตการณ์ได้ทุกประเภท ทั้งเหตุการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การก่อการร้ายสากล อุบัติเหตุเครื่องบินตก การประท้วงก่อจลาจล หรือแม้แต่เหตุการณ์ที่ไม่ใช่ภัยพิบัติ เช่น การจัดประชุมนานาชาติ เป็นต้น

โครงสร้างการทำงานของศูนย์จัดขึ้นตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถจะปรับลดขนาดหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ได้ตามแต่สถานการณ์ คู่มือฉบับนี้นำเสนอการจัดโครงสร้างของ JIC 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงโครงสร้างของการจัดชุดปฏิบัติงานเริ่มต้น (Initial Response Information Officer) เมื่อเริ่มเกิดเหตุการณ์ด้วย

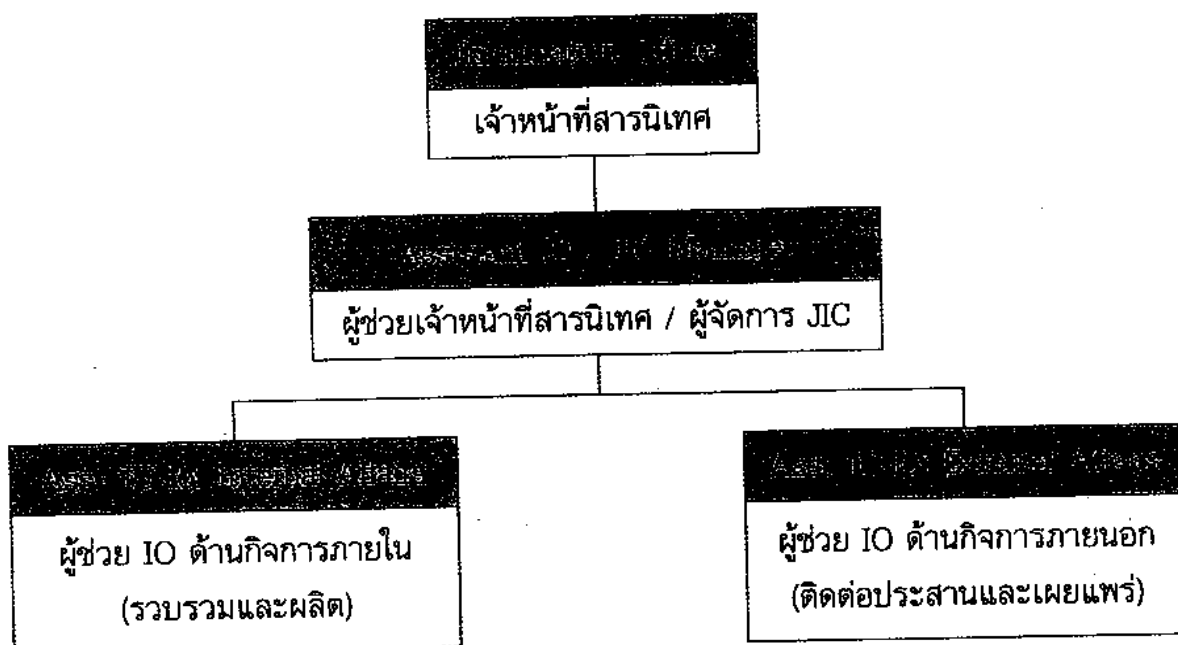
ชุดปฏิบัติงานเริ่มต้น Initial Response

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สารนิเทศ กับผู้ช่วย 3 คน



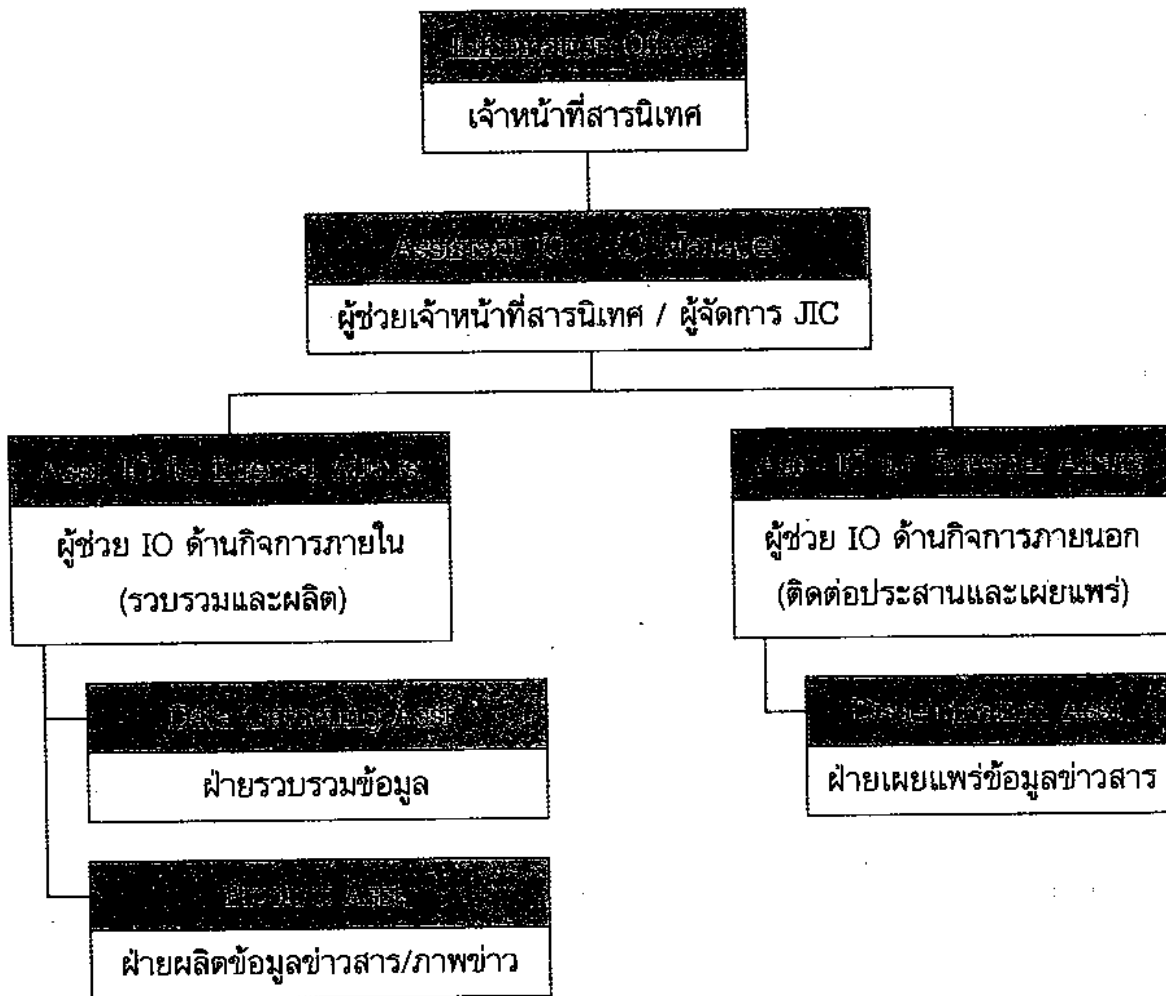
JIC ขนาดเล็ก

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ 4 - 6 คน



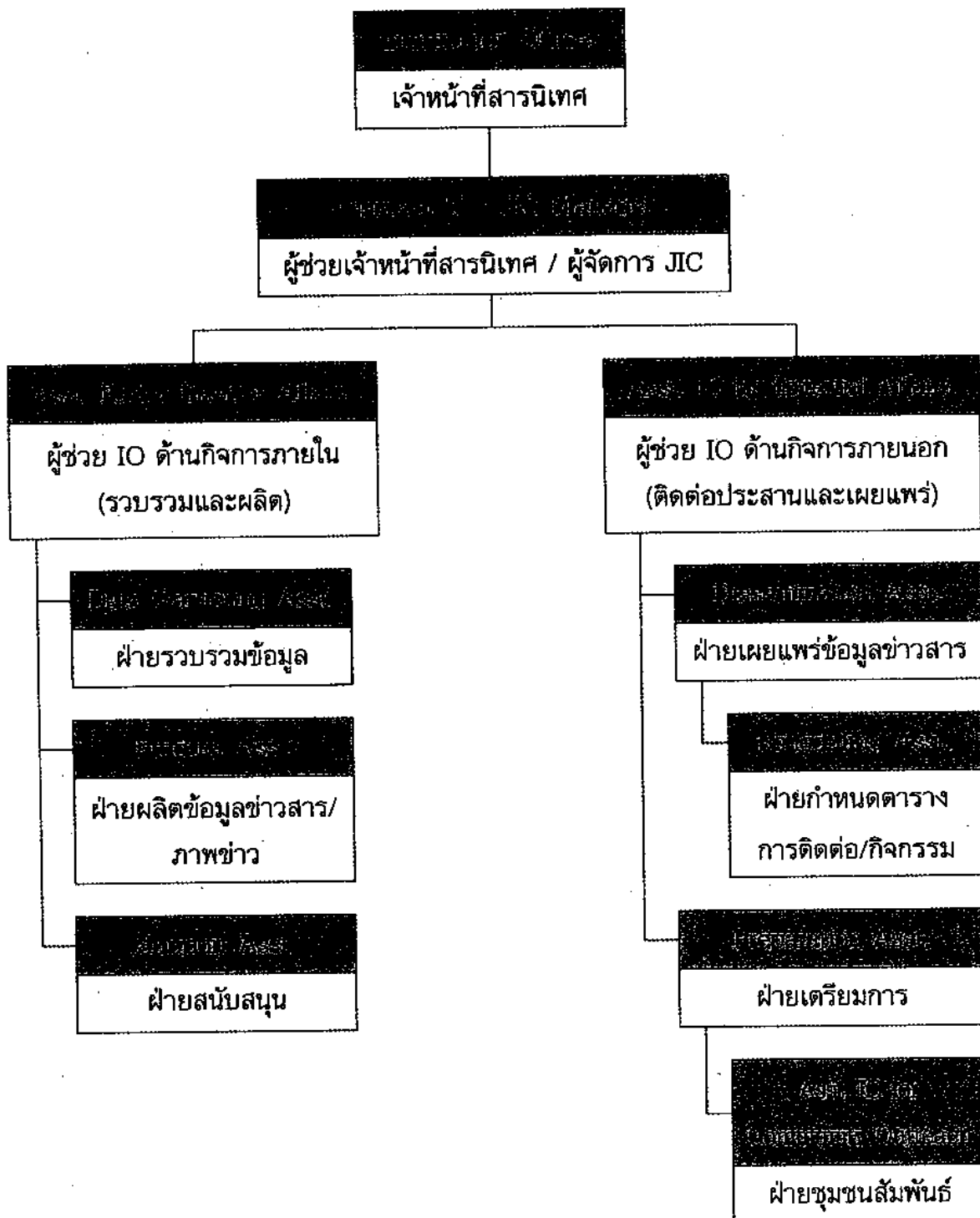
JIC ขนาดกลาง

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ 7 - 17 คน



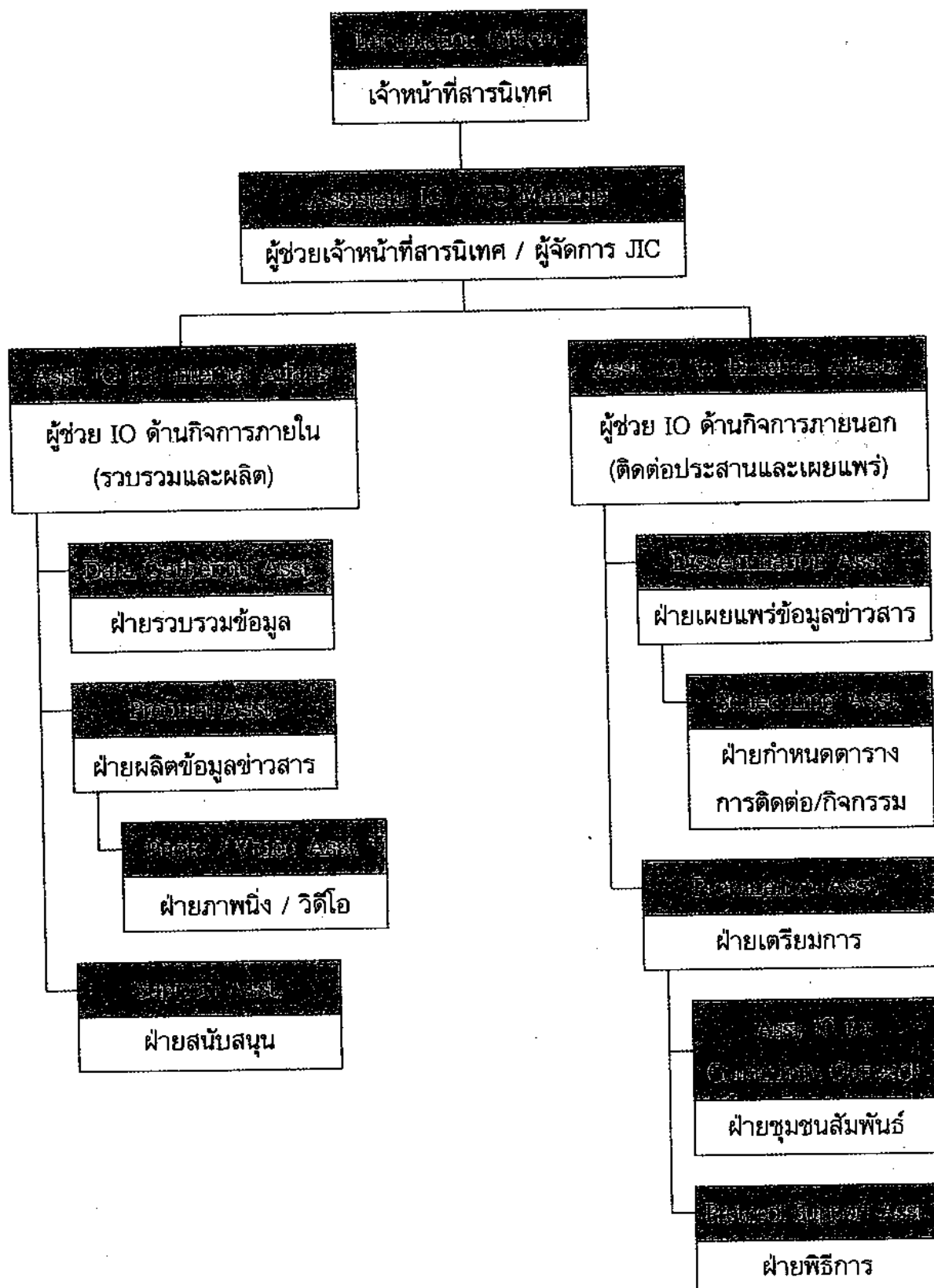
JIC ขนาดใหญ่

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ 18 - 36 คน



JIC ที่มีขนาดใหญ่มาก

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ 30 - 60 คน



2 เจ้าหน้าที่สารนิเทศ และผู้ประสานงานด้านประชาสัมพันธ์ Information Officer-IO/PR Coordinator

2.1 บทบาทหน้าที่

เจ้าหน้าที่สารนิเทศ (Information Officer หรือ IO) มีหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของผู้บัญชาการเหตุการณ์และหน่วยเผชิญเหตุตอบโต้เหตุการณ์ จัดตั้ง กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และปิดศูนย์ข้อมูลร่วม (Joint Information Center หรือ JIC) รวมทั้งเป็นตัวแทนของผู้บัญชาการเหตุการณ์และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายทางการสื่อสารกลุ่มต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรคลายสถานการณ์ ผู้ที่จะทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สารนิเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารนิเทศ การประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต และความรู้ด้านการบริหารจัดการ ผู้ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่นี้ควรได้รับการพิจารณาจากทักษะความสามารถและประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในงาน มิใช่จากตำแหน่งที่ครองอยู่หรือจากการเป็นผู้บังคับบัญชา

2.2 ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่สารนิเทศมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- ปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์
- กำกับดูแลการปฏิบัติงานภายในศูนย์ข้อมูลร่วม JIC
- รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ประสานงานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับกองบัญชาการเหตุการณ์
- ประสานงานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่ปฏิบัติงานตอบโต้เหตุการณ์ทั้งหมด
- ดำรงการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างและประสบผลสำเร็จ
- ประสานการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน (Liaison Officer) ของกองบัญชาการเหตุการณ์
- เสนอหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการแต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์

2.3 ผู้ประสานงานด้านประชาสัมพันธ์ PR Coordinator

ในการปฏิบัติงานตามนโยบายแก้ไขปัญหาการก่อการร้ายสากล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สารนิเทศ ซึ่งเป็นหัวหน้าศูนย์ข้อมูลร่วม (JIC) จะเทียบเท่ากับตำแหน่งผู้ประสานงานด้านสารนิเทศ/ประชาสัมพันธ์ (PR Coordinator) ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของชุดประชาสัมพันธ์ และเป็นທີ່ปรึกษาทางด้านการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์

เจ้าหน้าที่สารนิเทศมีหน้าที่จะต้องประสานอย่างใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน (Liaison Officer) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (Safety Officer) เมื่อมีความจำเป็นต้องพาผู้สื่อข่าวเข้าไปทำข่าวในพื้นที่เหตุการณ์ เมื่อมีการจัดแถลงข่าวหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานก็จะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่สารนิเทศ เมื่อมีคณะ VIP หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงเดินทางเข้าไปตรวจเยี่ยมในพื้นที่เหตุการณ์ ทั้งนี้ ในโครงสร้างการปฏิบัติงานของ JIC อาจมอบหมายหน้าที่เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน (JIC Liaison Officer) ให้แก่บุคลากรคนใดคนหนึ่งหรือหลายคนด้วย

3 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สารนิเทศ / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ 24 ชั่วโมงแรกของการเกิดเหตุการณ์

ในทันทีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ จะสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ขนาดเล็กหรือใหญ่ ภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุ ผู้สื่อข่าว ประชาชนทั่วไป รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ระงับเหตุ จะต้องการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่สารนิเทศหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่อยู่ในพื้นที่เกิดเหตุมีหน้าที่ที่จะต้องหาข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเพื่อเผยแพร่แจกจ่ายให้แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายต่างๆ

ใน 24 ชั่วโมงแรกของการเกิดเหตุการณ์วิกฤต เจ้าหน้าที่สารนิเทศหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชุดแรกในพื้นที่ มีหน้าที่ต้องดำเนินการทั้งก่อนที่จะมีการจัดตั้ง JIC และเพื่อเตรียมการจัดตั้ง JIC ดังนี้

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ															
1	เลือกสถานที่จัดตั้ง JIC สถานที่ที่เหมาะสมควรมีคุณสมบัติดังนี้ - มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ประมาณ 12 คน - มีปลั๊กสำหรับเสียบไฟอย่างน้อย 8 จุด - อยู่ใกล้เครื่องถ่ายเอกสาร - อยู่ใกล้กองบัญชาการเหตุการณ์																
2	ติดตั้งเครื่องรับโทรศัพท์เพื่อรับการติดต่อสอบถามจากผู้สื่อข่าว																
3	รวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์ - ใคร อะไร ที่ไหน อย่างไร																
4	ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้สื่อข่าว																
5	มอบหมายงานให้ผู้ช่วย 3 คน โดยแบ่งหน้าที่ดังนี้ 5.1 ฝ่ายติดต่อสอบถาม : ทำหน้าที่รับโทรศัพท์และตอบคำถามแก่สื่อมวลชน <table border="1"> <thead> <tr> <th>ลำดับที่</th><th>การปฏิบัติ</th><th>ตรวจสอบ</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>ตอบคำถามผู้สื่อข่าวทางโทรศัพท์</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>จดชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้สื่อข่าวที่โทรมาสอบถาม เวลาที่โทร คำถาม และคำตอบที่ตอบแก่ผู้สื่อข่าวอื่นๆ</td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>ใช้ข้อมูลข่าวสารและข่าวแจกที่ฝ่ายรวบรวมข้อมูลจัดทำไว้มาตอบแก่ผู้สื่อข่าว</td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td>หากมีคำถามที่ไม่รู้คำตอบ ให้จดคำถามไว้ พร้อมทั้งชื่อผู้ถาม และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับโทรกลับไปหาเมื่อได้คำตอบแล้ว</td><td></td></tr> </tbody> </table>	ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ	1	ตอบคำถามผู้สื่อข่าวทางโทรศัพท์		2	จดชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้สื่อข่าวที่โทรมาสอบถาม เวลาที่โทร คำถาม และคำตอบที่ตอบแก่ผู้สื่อข่าวอื่นๆ		3	ใช้ข้อมูลข่าวสารและข่าวแจกที่ฝ่ายรวบรวมข้อมูลจัดทำไว้มาตอบแก่ผู้สื่อข่าว		4	หากมีคำถามที่ไม่รู้คำตอบ ให้จดคำถามไว้ พร้อมทั้งชื่อผู้ถาม และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับโทรกลับไปหาเมื่อได้คำตอบแล้ว		
ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ															
1	ตอบคำถามผู้สื่อข่าวทางโทรศัพท์																
2	จดชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้สื่อข่าวที่โทรมาสอบถาม เวลาที่โทร คำถาม และคำตอบที่ตอบแก่ผู้สื่อข่าวอื่นๆ																
3	ใช้ข้อมูลข่าวสารและข่าวแจกที่ฝ่ายรวบรวมข้อมูลจัดทำไว้มาตอบแก่ผู้สื่อข่าว																
4	หากมีคำถามที่ไม่รู้คำตอบ ให้จดคำถามไว้ พร้อมทั้งชื่อผู้ถาม และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับโทรกลับไปหาเมื่อได้คำตอบแล้ว																

5.2 ฝ่ายรวบรวมข้อมูล : มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ทั้งหมด

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
1	รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้น	
2	ส่งข้อมูลให้แก่ฝ่ายติดต่อสอบถาม และฝ่ายข่าวแจก/เผยแพร่	

5.3 ฝ่ายข่าวแจก : ทำหน้าที่เขียนและผลิตข่าวแจก (Handout or Press Release)

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
1	เริ่มต้นเขียนข่าวให้ได้ใจความที่สั้น กระชับ บอกถึง : ใคร เพราะเหตุใด ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด	
2	ข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริงที่เหลือให้เขียน ในรูปบอกข้อมูลตรง แยกทีละบรรทัด (bullet form) ตัวอย่างเช่น : หน่วยงานที่ร่วมในการกู้ภัย ได้แก่ - - ชนิดและจำนวนของเครื่องมืออุปกรณ์ใช้ในการ กู้ภัย ได้แก่ - - หมายเหตุ : ข่าวแจกควรมีความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ ถ้ามีความจำเป็น ต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้ออื่นๆ ให้แยกเขียนอีกฉบับหนึ่ง	

ลำดับที่	กฎปฏิบัติ	ตรวจสอบ
3	ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกดคำต่างๆ โดยเฉพาะชื่อบุคคลและหน่วยงาน จากนั้นส่งให้เจ้าหน้าที่สารสนเทศตรวจสอบและให้ความเห็นชอบก่อนแจกจ่ายหรือนำไปเผยแพร่	
4	ส่งข่าวแจกที่ได้รับความเห็นชอบแล้วให้แก่ฝ่ายติดต่อสอบถามเพื่อใช้ในการตอบคำถามของสื่อมวลชนและส่งให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์	
5	ส่งโทรสาร (Facsimile / Fax) ให้แก่ผู้สื่อข่าวและผู้ขอข้อมูลข่าวสารอื่นๆ	
6	ขอรับการสนับสนุนเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เคยผ่านการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติงานใน JIC และในกองบัญชาการเหตุการณ์	
7	กรอกข้อความในแบบฟอร์มรายงาน และส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน	

4 การจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์/ศูนย์ข้อมูลร่วม - JIC

- 4.1 เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น ถ้าเกิดขึ้นในต่างจังหวัด เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่จังหวัดนั้นจะปฏิบัติหน้าที่ Initial Response Information Officer หากเกิดขึ้นในส่วนกลาง สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์จะมอบหมายผู้สื่อข่าวจำนวนหนึ่งไปปฏิบัติหน้าที่นี้ และเมื่อเจ้าหน้าที่สารสนเทศ (IO) ซึ่งจะเป็นหัวหน้า JIC เดินทางเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุ จะรับมอบงานจาก Initial Response IO พร้อมทั้งเตรียมการจัดตั้ง JIC ตามขั้นตอน ดังนี้

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
1	IO รับฟังสรุปเหตุการณ์และข้อมูลสำคัญจาก initial response IO	
2	รับผลการทำงานจาก initial response IO	
3	แต่งตั้งผู้ที่มีประสบการณ์มากที่สุดเป็นผู้ช่วย IO ซึ่งทำหน้าที่ผู้จัดการ JIC	
4	แต่งตั้งและมอบหมายงานแก่ผู้ช่วย IO ด้านกิจการภายใน	
5	แต่งตั้งและมอบหมายงานแก่ผู้ช่วย IO ด้านกิจการภายนอก	
6	กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานให้ครบวงจรตามแผนภาพข้างล่างนี้	

4.2 ศูนย์ข้อมูลร่วม 24 ชั่วโมง

สำหรับวิกฤตการณ์บางเหตุการณ์ จะมีความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารสูงมาก อาจจำเป็นต้องจัดให้มีการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็นผลัด/กะ ปกติเจ้าหน้าที่แต่ละผลัดจะปฏิบัติงานผลัดละ 8 - 12 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติภายในกองบัญชาการเหตุการณ์แต่ละสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม การจัดผลัดเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์หรือศูนย์ข้อมูลร่วม JIC ควรสอดคล้องกับการจัดผลัดของเจ้าหน้าที่ชุดอื่นๆ ด้วย

5 ความต้องการข้อมูลข่าวสารของหน่วยปฏิบัติงาน

ในตารางต่อไปนี้จะแสดงถึงความต้องการข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆ ที่หน่วยงานปฏิบัติ แต่ละส่วนต้องการ และควรมีการแลกเปลี่ยน หรือติดต่อสื่อสารระหว่างกันเพื่อให้ข้อมูล ที่จำเป็นดังกล่าวไหลเวียนไปยังหน่วยงานๆ อย่างทันท่วงทีต่อเหตุการณ์

ส่วนงาน/คนในทีม ที่ต้องรับผิดชอบ	การปฏิบัติของภาค ข้อมูล	การแลกเปลี่ยนหรือติดต่อสื่อสารและนำผลกลับไป	
		จาก IO ถึง ส่วนงาน ที่ต้องการข้อมูล	จากส่วนงานฯ ถึง IO
ผู้บัญชาการเหตุการณ์	■ การประชุมสรุปสถานการณ์ ■ การประชุมหัวหน้าส่วนใน บก.เหตุการณ์ ■ การอนุมัติข่าวที่จะเผยแพร่	■ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์ ■ ระดับความสนใจของสาธารณชน ■ กลยุทธ์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณชน ■ เตรียมความพร้อมให้แก่อีเชก ■ ข่าวแจก fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips ■ การให้สัมภาษณ์การประชุมชี้แจง/สรุปข่าว ■ การวิเคราะห์ทิศทาง การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน	■ สรุปสถานการณ์ ■ การแต่งตั้ง IO ■ คำสั่ง นโยบาย แนวทางปฏิบัติจากผู้บัญชาการเหตุการณ์ ■ การอนุมัติข่าวที่จะเผยแพร่

รายงาน/ตำแหน่ง ที่กองการยอมรับ	การปฏิบัติโครงการ รณรงค์	การเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลกระทบ	
		จาก IO ถึง ส่วนงาน ที่ต้องการข้อมูล	จากส่วนงานฯ ถึง IO
หัวหน้าฝ่ายแผน	การประชุมเพื่อพิจารณาแผน	- การให้สัมภาษณ์การประชุมชี้แจง/สรุปข่าว - ข่าวแจก fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips	- ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับสถานการณ์ - กำหนดการประชุมประจำวัน - สำเนาแผนปฏิบัติการ
หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ	การประชุมชี้แจงสรุปแนวทางการปฏิบัติ การกักกัน/บรรเทาภัย/ช่วยเหลือผู้ประสบภัย	- ข่าวแจก fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips - จำนวนและรายชื่อบุคคลที่ต้องการยานพาหนะเพื่อเข้าไปยังพื้นที่เกิดเหตุ	- ข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับสถานการณ์ - ยานพาหนะ (เรือ รถยนต์ เครื่องบิน) ที่จะนำคณะของผู้สื่อข่าว ผู้แทนจากชุมชน และแขกอื่นๆ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของ JIC เข้าไปยังพื้นที่เหตุการณ์
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	- การประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์ - การประชุมหัวหน้าส่วนในกองบัญชาการเหตุการณ์	- ข่าวแจก fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips - รายชื่อผู้ที่เดินทางเข้าเยี่ยมชมในพื้นที่เกิดเหตุ	- การบรรยายสรุปแก่เจ้าหน้าที่ JIC - ผู้สื่อข่าว ผู้แทนชุมชน และคณะที่เข้าเยี่ยมชมในพื้นที่เกิดเหตุ

ส่วนงาน/ความสนใจ ที่ของเหตุการณ์	กรอบปฏิบัติการของภาวะ ฉุกเฉิน	การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	
		จาก IO ถึง ส่วนงาน ที่ต้องการข้อมูล	จากส่วนงานฯ ถึง IO
	■ การประชุมชี้แจงสรุปแนวทางการปฏิบัติการกู้ภัย / บรรเทาภัย / ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ■ เมื่อมีความต้องการของเจ้าหน้าที่ JIC ผู้สื่อข่าว ผู้แทนชุมชน และคณะบุคคลที่จะเข้าไปในพื้นที่เหตุการณ์	■ เจ้าหน้าที่ที่พี่เลี้ยงจาก JIC ที่จะนำคณะผู้สื่อข่าว ผู้แทนชุมชน และคณะบุคคลอื่นเข้าเยี่ยมชมในพื้นที่เกิดเหตุ	■ การคุ้มกันและจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือป้องกันอันตรายแก่คณะบุคคลที่เดินทางเข้าพื้นที่เหตุการณ์
เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน	■ การประชุมหัวหน้าส่วนในกองบัญชาการเหตุการณ์ ■ การประชุมชี้แจงสรุปแนวทางการปฏิบัติการกู้ภัย/ช่วยเหลือ/บรรเทาภัย ■ การประชุมวางแผน	■ ข่าวแจก fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips ■ เจ้าหน้าที่ที่พี่เลี้ยงนำคณะผู้สื่อข่าวและแขกอื่นเข้าเยี่ยมชมในพื้นที่เกิดเหตุ ■ รายชื่อเพิ่มเติมของหน่วยงาน องค์กร และผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ที่จะต้องให้การช่วยเหลือหรือติดต่อสื่อสาร	■ รายชื่อและจำนวนหน่วยงาน องค์กร และผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ที่จะจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้

หน่วยงาน/คณะทำงาน ที่ต้องการข้อมูล	การปฏิบัติที่ต้องการ ข้อมูล	การแปลงข้อมูลตามความต้องการและรายการเอกสาร	
		จาก IO ถึง ส่วนงาน ที่ต้องการข้อมูล	จากส่วนงานฯ ถึง IO
หัวหน้าฝ่ายสนับสนุน	■ การประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติการกู้ภัย/บรรเทาภัย และช่วยเหลือผู้ประสบภัย	■ ข่าวดัง fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips	■ เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานใน JIC ■ เสื้อผ้าชนิดพิเศษ เช่น ชุดป้องกันไฟ เป็นต้น ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำหรับคน 12 คน ■ จัดหาหนังสือพิมพ์ เครื่องรับโทรทัศน์ วิทยุ และบริการตัดข่าวสรุปข่าว (Clipping service) ■ บริการล้างฟิล์มอัดสำเนา วิดีโอเทป และการสนับสนุนด้านโลดทัศน์อื่นๆ
หัวหน้าฝ่ายการเงิน	■ การประชุมชี้แจงสรุปแนวทางการกู้ภัย/บรรเทาภัย/ช่วยเหลือผู้ประสบภัย	■ ข่าวดัง fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips	■ จำนวนคำขอเกี่ยวกับการเดินทาง และข้อมูลทางบัญชี
เจ้าหน้าที่ชุดตอบโต้ - สถานการณ์	■ การชี้แจง/บรรยายสรุปเบื้องต้น (ตามความจำเป็น) ■ การประชุมชี้แจงสรุปแนวทางการกู้ภัย/บรรเทาภัย/ช่วยเหลือผู้ประสบภัย	■ การเตรียมข้อมูล และเตรียมความพร้อมให้แก่โฆษก ■ ข่าวดัง fact sheets วิดีโอ ภาพนิ่ง และ news clips	■ ผู้ทำหน้าที่โฆษกหรือผู้แถลงข่าว ณ สถานที่จัดการแถลงข่าว การประชุมที่เกี่ยวข้อง และการให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

6 การปิดศูนย์ข้อมูลร่วม JIC

ผู้บัญชาการเหตุการณ์ผู้มีอำนาจตัดสินใจสั่งการปิดศูนย์ข้อมูลร่วม JIC เมื่อสถานการณ์สงบลงแล้ว ขั้นตอนในการปิดศูนย์มีดังนี้

- แจ้งให้ผู้สื่อข่าวทราบกำหนดการปิดศูนย์ฯ และให้หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่สำหรับการติดต่อเพื่อรับแจ้งข้อมูลข่าวสารภายหลังการปิดศูนย์ฯ
- เตรียมจัดทำข่าวแจกแถลงสรุปเหตุการณ์ทั้งหมด ส่งให้ผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบ
- จัดทำรายงานการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้น
- ส่งคืนอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้งานใน JIC
- ปรับปรุงบัญชีรายชื่อเครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัย

1 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารสนเทศ/ผู้จัดการ JIC Assistant IO/JIC Manager

1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่สารสนเทศเมื่อจำเป็น
- กำกับดูแลการปฏิบัติงานใน JIC ทั้งหมด รวมทั้งการจัดทบทวนผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มเติม และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ
- กำหนดวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- กำหนดชั่วโมงการทำงาน การจัดผลัดปฏิบัติงานภายใน JIC และตารางการปฏิบัติงานประจำวัน
- บรรณาธิการข่าว
- บันทึกการปฏิบัติงานในรูปแบบฟอร์มรายงาน
- กำหนดวิธีการลงทะเบียนผู้สื่อข่าว

1.2 ผู้จัดการ JIC บริหารศูนย์ฯ โดยการดำเนินงานต่างๆ ในแต่ละวัน ดังนี้

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
1	ประชุมชี้แจงสรุปเจ้าหน้าที่ JIC ผลัดแรก	
2	รวบรวมคำสั่งนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากผู้บัญชาการเหตุการณ์ และเจ้าหน้าที่สารสนเทศ เพื่อแจ้งให้ฝ่ายผลิตและฝ่ายเผยแพร่ข่าวสารทราบ	
3	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่สารสนเทศและเจ้าหน้าที่ใน JIC เพื่อกำหนดเนื้อหาข่าวสารและกลยุทธ์ในการสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	
4	วิเคราะห์การรายงานข่าวของสื่อมวลชนเสนอต่อเจ้าหน้าที่สารสนเทศ	
5	ดูแลความเรียบร้อยในการเตรียมการจัดประชุมผู้สื่อข่าว	
6	จัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อรับทราบสถานการณ์ปัจจุบันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง เข้าและบ่าย	
7	ประชุมสรุปผลและรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ JIC ก่อนเปลี่ยนผลัด	

2 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารนิเทศฝ่ายกิจการภายใน (Assistant IO for Internal Affairs)

2.1 บทบาทหน้าที่

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารนิเทศฝ่ายกิจการภายใน ได้รับการแต่งตั้งและมอบหมายงานจาก IO หรือผู้ช่วย IO / ผู้จัดการ JIC ให้ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายกิจการภายใน ซึ่งประกอบด้วยหน่วย/งานต่างๆ ดังนี้

- ฝ่ายรวบรวมข้อมูลข่าวสารและบันทึกสถานการณ์
- ฝ่ายผลิตข้อมูลข่าวสาร
- ฝ่ายผลิตภาพข่าวและวิดีโอข่าว
- ฝ่ายสนับสนุน

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารนิเทศด้านกิจการภายในมีหน้าที่รวบรวมประมวลข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และนำมาผลิตเป็นข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่แจกจ่ายต่อไป ผู้ดำรงตำแหน่งนี้ ควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารนิเทศ การปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤต การปฏิบัติงานใน JIC และการบริหารจัดการ การแต่งตั้งบุคคลให้ทำหน้าที่นี้ควรพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์จากการฝึกอบรม ไม่ใช่จากชั้นยศหรือตำแหน่งที่ครองอยู่

2.2 ความรับผิดชอบ

- รวบรวม บริหารจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร จากทุกส่วนใน JIC และในกองบัญชาการเหตุการณ์
- จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เป็นที่ทราบอย่างทั่วถึงเพื่อใช้ประโยชน์ภายใน JIC
- ให้ความร่วมมือสนับสนุนในการประชุมชี้แจงผู้สื่อข่าวหรือการจัดแถลงข่าว
- ผลิตข้อมูลข่าวสารและสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อการเข้าถึงประชาชนในชุมชนรวมถึงกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ (ตัวอย่างเช่น ประเด็นในการแถลงสรุปข่าว แผ่นปลิว fact sheets ข่าวแจก และประกาศของทางราชการต่างๆ)

- ประสานการปฏิบัติกับฝ่ายรักษาความปลอดภัย
- กำหนดแนวทางวิธีการและระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร
- ร่วมมือในการผลิตและปรับปรุงกลยุทธ์การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- ร่วมมือในการผลิตวัสดุและข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่จะเผยแพร่แจกจ่ายให้แก่คณะผู้มาเยี่ยมในพื้นที่เหตุการณ์
- ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารนิเทศ/ผู้จัดการ JIC เมื่อจำเป็น

2.3 ฝ่ายรวบรวมข้อมูลข่าวสารและบันทึกสถานการณ์ (JIC Situation Status Unit)

มีหน้าที่รวบรวม ประมวล และบริหารจัดการ ข้อมูลข่าวสารใน JIC บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ควรเป็นผู้ทำงานเร็ว สามารถทำงานได้เป็นผลสำเร็จโดยไม่ต้องแนะนำหรืออธิบายรายละเอียดมาก และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- รวบรวม ประมวล ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และจัดให้มีการเผยแพร่ไหลเวียนภายใน JIC ที่สะดวกต่อการนำไปใช้ตอบคำถามของสื่อมวลชน และต่อการเขียนข่าวแจก
- แจกจ่ายข้อมูลข่าวสารให้แก่เจ้าหน้าที่ JIC อย่างทั่วถึง ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวประกอบด้วยข่าวแจก fact sheets คำสั่ง/นโยบาย/แนวทางปฏิบัติของกองบัญชาการเหตุการณ์ และประเด็นในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- ดำเนินการติดต่อประสานงานกับส่วนอื่นๆ ในกองบัญชาการเหตุการณ์ และจัดเจ้าหน้าที่รวมทั้งกำหนดเวลาการไปเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากส่วนต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
- จัดบอร์ดแสดงเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในบริเวณที่เหมาะสมภายในกองบัญชาการเหตุการณ์ สามารถเห็นได้ชัดเจน อ่านได้สะดวก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ได้ทราบอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- จัดหาและผลิตข้อมูลข่าวสารให้ฝ่ายอื่นใน JIC ตามที่ร้องขอในเวลาอันรวดเร็ว

2.3.2 การจัดบอร์ดแสดงข้อมูลข่าวสาร

- กำหนดบริเวณที่เหมาะสมสำหรับการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลภายในกองบัญชาการ เหตุการณ์ เช่น บริเวณห้องพักผ่อน ทางเดิน เป็นต้น
- นำข่าวแจก fact sheets ข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ หรือจากอินเทอร์เน็ต (news clips) ติดเผยแพร่ที่บอร์ด
- แสดง/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับเหตุการณ์ แต่อาจมีผลในทางเสริมสร้างขวัญและกำลังใจบนบอร์ดด้วย เช่น ภาพการ์ตูน ภาพข่าวกีฬา ข่าวอื่นๆ รายการอาหาร เป็นต้น
- ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูลบนบอร์ดให้ทันสมัย อย่างน้อยวันละ 2 เวลา คือ ภายหลังการประชุมแผนปฏิบัติการในช่วงเช้าและช่วงเย็น

2.4 ฝ่ายผลิตข้อมูลข่าวสาร

ฝ่ายผลิตข้อมูลข่าวสารรับผิดชอบการผลิตข้อมูลข่าวสารและวัสดุประชาสัมพันธ์ทั้งหมด ผู้ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนี้ควรมีความรู้ด้านสารนิเทศ วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน การบริหารวิกฤตการณ์ในระบบ ICS/UCS และเคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานใน JIC สามารถพิมพ์ดีดได้ มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และใช้คอมพิวเตอร์เป็น ทำงานเร็ว สามารถปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จได้โดยไม่ต้องการคำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานมากนัก และทำงานภายใต้ความกดดันได้ดี

2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เขียนคำแนะนำแนวทางปฏิบัติแก่สื่อมวลชน
- เขียนประกาศของทางราชการ
- เขียนข่าวแจก รวมถึงข่าวที่จะเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต
- ผลิต fact sheets
- ข้อมูลข่าวสารทุกอย่างต้องได้รับความเห็นชอบจากกองบัญชาการเหตุการณ์ก่อนที่จะส่งเผยแพร่ เนื่องจากความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดความสับสนในหมู่ประชาชน ทำให้เกิดความเชื่อถือ และไม่เป็นที่ปฏิบัติต่อทางการ

2.5 ฝ่ายผลิตภาพข่าวและวิดีโอข่าว

รับผิดชอบการบันทึกเสียงและภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งในแบบภาพนิ่ง และวิดีโอเทป เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับกองบัญชาการเหตุการณ์ รวมทั้งเพื่อเผยแพร่แจกจ่ายแก่สื่อมวลชน และหน่วยงานที่ร้องขอมาด้วย ฝ่ายนี้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติดังนี้

- ถ่ายภาพนิ่งสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่ในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร
- ถ่ายวิดีโอเทปโทรทัศน์เพื่อการเผยแพร่ออกอากาศทางโทรทัศน์
- ดูแลอำนวยความสะดวกแก่ช่างภาพผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ ที่ไปทำข่าวในพื้นที่เหตุการณ์

2.5.1 ตารางแสดงความต้องการข้อมูลข่าวสารและภาพของหน่วยปฏิบัติแต่ละส่วน

ส่วนงาน/ตำแหน่ง ที่ต้องการข้อมูล	ความต้องการวัสดุประชาสัมพันธ์และทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวข้อง	
	จากส่วนงานอื่น ถึง ฝ่ายภาพ	จากฝ่ายภาพ ถึง ส่วนงานอื่น
ฝ่ายผลิตข้อมูลข่าวสารของ JIC	• คำขอความต้องการภาพถ่าย	• ภาพประกอบ fact sheets • คำชี้แจงภารกิจที่ต้องปฏิบัติ
ฝ่ายสนับสนุนของ JIC		• ภาพข่าวและวิดีโอข่าวสำหรับการแถลงข่าว • ข้อมูลข่าวสารและวัสดุเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อื่นๆ ที่จะใส่ใน casebook
ฝ่ายรวบรวมและบันทึกเหตุการณ์ของ JIC		• ภาพสำหรับติดบอร์ด
ส่วนปฏิบัติการของ บก.เหตุการณ์	• ยานพาหนะทางอากาศและทางน้ำเพื่อเดินทางเข้าไปถ่ายทำภาพข่าวในพื้นที่เกิดเหตุ	
ส่วนสนับสนุนของ บก.เหตุการณ์	• ฟิล์ม และม้วนวิดีโอเทปเปล่า	
ส่วนแผนของ บก.เหตุการณ์	• ดูแลไม่ให้มีการทำงานซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยบันทึกเหตุการณ์ของ บก.เหตุการณ์	

2.6 ฝ่ายสนับสนุน

มีหน้าที่จัดหาและบริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ใน JIC ให้ประสบผลสำเร็จ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ควรมีความอดทน และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันสูงได้ดี ความรับผิดชอบของฝ่ายสนับสนุนมีดังนี้

- จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ด้านโสตทัศน
- ร่วมมือสนับสนุนการจัดแถลงข่าวและการประชุมผู้สื่อข่าว ด้วยการจัดหาสถานที่แถลงข่าว จัดหาโต๊ะเก้าอี้ ไฟ ไมโครโฟน เครื่องฉายแผ่นใส เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีโอเทป เครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้กราฟฟิกประกอบการแถลงข่าว
- ผลิตและจัดทำ casebook พิมพ์รวบรวมบันทึกข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่แจกจ่ายเผยแพร่
- ตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ และบทบรรณาธิการ ทั้งจากสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแจกจ่ายเผยแพร่ให้แก่หน่วยที่ต้องการ
- ประสานการปฏิบัติกับฝ่ายรักษาความปลอดภัย

2.6.1 การจัดทำ casebook

casebook หมายถึงแฟ้มข้อมูลข่าวสารและวัสดุประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ ที่เก็บรวบรวมไว้เพื่อเผยแพร่แจกจ่ายแก่ผู้ร้องขอภายหลังเหตุการณ์จบสิ้นลง รวมทั้งเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์เพื่อการค้นคว้าอ้างอิงในอนาคต ควรมีการจัดทำ casebook ไว้หลายชุดและแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเหตุการณ์ภายใน casebook ควรประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ ดังนี้

- ข่าวแจกทั้งหมด fact sheets ประเด็นของการประชุมชี้แจงหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และคำสั่ง/นโยบาย/แนวทางปฏิบัติของกองบัญชาการเหตุการณ์ และของ JIC
- สำเนาข่าวตัดทั้งหมด
- สำเนาวิดีโอเทป และภาพนิ่งที่ JIC ผลิตทั้งหมด
- สำเนารายงานพิเศษเกี่ยวกับสถานการณ์ เช่น รายงานสภาพมลภาวะ รายงานสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นต้น

หมายเหตุ : ข้อมูลใน casebook ไม่รวมแผนปฏิบัติการในการบริหารเหตุการณ์

3 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารสนเทศฝ่ายกิจการภายนอก (Assistant IO for External Affairs)

3.1 บทบาทหน้าที่

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารสนเทศฝ่ายกิจการภายนอก มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ดังนี้

- ฝ่ายเผยแพร่แจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร
- ฝ่ายจัดทำตารางเวลากิจกรรม
- ฝ่ายเตรียมการ
- ฝ่ายติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าถึงชุมชน รวมถึงงานชุมชนสัมพันธ์
- ฝ่ายพิธีการ

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สารสนเทศฝ่ายกิจการภายนอกติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย ทาง การสื่อสารประชาสัมพันธ์กลุ่มต่างๆ ตรวจสอบติดตามความต้องการข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเหล่านี้ และแจกจ่ายเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามความต้องการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ บุคลากรที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ ควรมีความรู้ความสามารถในงานสารสนเทศ การตอบโต้สถานการณ์วิกฤต การปฏิบัติงานใน JIC การบริหารจัดการ และมีทักษะในการติดต่อประสานงานกับผู้สื่อข่าวและประชาชน

3.2 ความรับผิดชอบ

- กำหนดและจัดทำตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน JIC
- จัดเตรียมและช่วยเหลือในการเตรียมตัวของโฆษกเหตุการณ์ก่อนให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าว
- จัดการแถลงข่าว และการประชุมชี้แจงผู้สื่อข่าว
- ติดต่อสื่อมวลชนแจ้งกำหนดการแถลงข่าว ลงทะเบียนสื่อมวลชน ประสานการปฏิบัติงานกับสื่อมวลชน
- ติดตามการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนแขนงต่างๆ
- วิเคราะห์การนำเสนอข่าวสารและทิศทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชนจากข่าวสด หนังสือพิมพ์และข่าวอิเล็กทรอนิกส์
- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุ

- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้แทนชุมชน คณะบุคคลอื่น ในการเข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุ
- กำหนดกลยุทธ์และดำเนินการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในชุมชนต่างไกล
- ดำเนินการด้านพิธีการให้แก่เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน
- ช่วยเหลืองานด้านการต้อนรับและการคัดกรองการติดต่อทางโทรศัพท์
- ตรวจสอบติดตามความต้องการของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์และกลุ่มเป้าหมาย เช่น ญาติของผู้เสียชีวิต ญาติตัวประกัน สื่อมวลชน องค์กรเอกชน ผู้แทนรัฐบาล ต่างประเทศ รวมถึงประเมินวิเคราะห์ทัศนคติของสาธารณชนทั่วไปหรือเฉพาะกลุ่มเกี่ยวกับเหตุการณ์ เป็นต้น
- ติดตาม ตรวจสอบ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อน รวมทั้งข่าวลือที่อาจมีผลกระทบต่อการบริหารคลี่คลายวิกฤตการณ์

3.3 ฝ่ายเผยแพร่แจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายนี้ ควรมีประสบการณ์ในการทำงานกับสื่อมวลชน พุดจาชัดเจน ลื่น กระชับ ทำงานในภาวะที่มีความกดดันสูง ในบางพื้นที่อาจจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่พูดได้ 2 ภาษา

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายนี้ ประกอบด้วย

- พิจารณาเลือกหนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์หลักๆ ที่จะใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสื่ออื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วารสารขององค์กร/สมาคม เป็นต้น
- จัดบันทึกรายละเอียดของโทรศัพท์ที่สอบถามเข้ามา ชื่อผู้ถาม หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ คำถาม และคำตอบ
- ปรับปรุงทำเนียบสื่อมวลชนให้ทันสมัย ประกอบด้วย ชื่อผู้สื่อข่าว หมายเลขโทรศัพท์ เพจเจอร์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร E-mail address และที่อยู่ทางไปรษณีย์
- บันทึกการติดต่อสอบถามของผู้สื่อข่าว ระบุวันเดือนปีที่ติดต่อ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ชื่อผู้สื่อข่าวที่สอบถาม การดำเนินการตามคำขอ คำถาม หมายเลขโทรสาร และโทรศัพท์

- จัดทำรายชื่อผู้นำชุมชน สถานที่ติดต่อ โทรศัพท์ โทรสาร ที่อยู่ทางไปรษณีย์ และ E-mail address
- จัดทำรายชื่อผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารกลุ่มอื่นที่น่าสนใจ สถานที่ติดต่อ โทรศัพท์ โทรสาร ที่อยู่ทางไปรษณีย์ และ E-mail address แล้วสำเนา ส่งให้เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานด้วยชุดหนึ่ง
- ส่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจแล้วให้แก่ผู้ที่สอบถามหรือร้องขอ มาทางโทรสาร E-mail และอินเทอร์เน็ต
- จัดเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่สามารถพูดได้มากกว่า 1 ภาษา เพื่อตอบคำถามแก่ผู้สื่อข่าว ท้องถิ่น ผู้สื่อข่าวต่างประเทศ ตัวแทนชุมชน ญาติผู้ประสบภัย และเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานรัฐอื่นๆ
- จัดบันทึกคำถามที่ยังไม่สามารถตอบได้ในทันทีทันใด และโทรกลับเมื่อได้คำตอบแล้ว
- ตอบคำถามทุกคำถามที่ตอบได้โดยใช้ข้อมูลจากที่เตรียมไว้ไม่ว่าจะเป็นในรูปของประเด็น คำตอบที่สำคัญ คำแถลงของโฆษก ข่าวแจก และ fact sheets
- จัดบันทึกข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกไป ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ควรเก็บไว้ในแผ่นดิสก์ และจัดทำบัญชีข้อมูลที่บันทึกในแผ่นดิสก์เพื่อความสะดวกในการค้นหา
- เมื่อส่งแฟกซ์ให้แก่ผู้ใด ให้โทรศัพท์ตรวจสอบด้วยว่าปลายทางได้รับข้อมูลข่าวสารที่ส่ง ให้หรือไม่
- แจ้งประเด็นข่าวสำคัญและมุมมองของเรื่องราวที่น่าสนใจแก่สื่อมวลชนเป้าหมาย
- ติดต่อสื่อมวลชนแจ้งกำหนดการแถลงข่าว รับลงทะเบียนสื่อมวลชน ณ สถานที่แถลงข่าว หรือ ณ จุดปฏิบัติงานของสื่อมวลชนในพื้นที่เกิดเหตุ ตรวจสอบบัตรประจำตัว แจกปลอกแขน ชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่สื่อมวลชน และประสานการปฏิบัติอื่นๆ กับสื่อมวลชน
- แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของอาสาสมัครในชุมชน บันทึกเสียงตอบรับโทรศัพท์เพื่อให้ ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โทรเข้ามาสอบถามนอกเวลาทำการ
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาสาสมัครที่แจ้งความประสงค์จะช่วยเหลือเข้ามายัง JIC แก่ผู้ประสาน งานด้านอาสาสมัคร โดยบอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ และชนิดของ สิ่งของบริการหรือความช่วยเหลือที่ต้องการ (ทักษะ ความชำนาญ อาหาร สิ่งของที่ บริจาค)

3.4 ฝ่ายจัดทำตารางเวลากิจกรรม

รับผิดชอบการติดต่อประสานงานในเรื่องการจัดประชุมผู้สื่อข่าว การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าว และการนัดหมายอื่นๆ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายนี้ควรมีทักษะในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- มอบหมายบุคลากรที่เหมาะสมในการจัดทำคำแถลงของโฆษกข้อมูลที่ใช้ในการแถลงข่าว ข้อมูลสำหรับการให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าว และข้อมูลที่ใช้ในกิจกรรมพิเศษอื่นๆ
- ประสานช่วงเวลาและจัดกำหนดการที่เหมาะสมให้แก่โฆษกทางการในการให้สัมภาษณ์
- ให้คำแนะนำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่สารสนเทศ และผู้จัดการ JIC เรื่องเวลาที่เหมาะสมในการจัดแถลงข่าวและการประชุมที่สำคัญอื่นๆ
- กำหนดเวลาการนัดนักข่าวผู้สื่อข่าว หรือคณะบุคคลอื่นเข้าเยี่ยมชมในพื้นที่เหตุการณ์ โดยการประสานกับฝ่ายพิธีการ
- กำหนดเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับเส้นตายการออกอากาศรายการข่าว วิทยุ โทรทัศน์ หรือกำหนดเส้นตายการส่งต้นฉบับข่าวหนังสือพิมพ์

3.5 ฝ่ายเตรียมการ

รับผิดชอบเรื่องการให้บริการพิเศษตามความต้องการของ JIC เช่น การฝึกทักษะการเป็นโฆษก การวิเคราะห์สื่อมวลชน และการจัดหาผู้สื่อข่าวเข้าไปในพื้นที่เกิดเหตุ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนี้ควรมีความรู้ในด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ การตอบโต้วิกฤตการณ์ ประสพการณ์ปฏิบัติงานในกองบัญชาการเหตุการณ์ และมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนและสื่อมวลชน นอกจากนี้ยังควรมีทักษะที่ดีในการสื่อสารระหว่างบุคคล และมีประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารในภาวะเสี่ยง

หน้าที่ของฝ่ายเตรียมการ มีดังนี้

- เตรียมความพร้อมของโฆษกก่อนการให้สัมภาษณ์
- เตรียมประเด็นข้อมูลข่าวสารที่จะใช้ในการพูดกับสาธารณชน ผู้สื่อข่าว หรือใช้ในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าว และอื่นๆ แก่ฝ่ายเผยแพร่
- จัดเจ้าหน้าที่นำคณะสื่อมวลชน ผู้แทนชุมชน และคณะบุคคลอื่นเข้าปฏิบัติงานหรือเยี่ยมชมในพื้นที่เกิดเหตุหรือในกองบัญชาการเหตุการณ์

- วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่รวบรวมจากข่าวสด การซักถามทางโทรศัพท์ และจากการแถลงข่าว
- เตรียมการสำหรับการแถลงข่าวและการประชุมชี้แจงผู้สื่อข่าว

3.5.1 การจัดเตรียมประเด็นข้อมูลข่าวสาร

(Speaker Preparation)

ขั้นตอนในการเตรียมประเด็นข้อมูลข่าวสารและเตรียมความพร้อมแก่โฆษกสำหรับการแถลงข่าว และการให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน มีดังนี้

- เตรียมร่างคำแถลงเริ่มต้นด้วยเนื้อหาที่แสดงถึงความตั้งใจจริงในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แสดงความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย วิธีคิดให้นึกถึงว่าท่านเองเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ท่านต้องการได้ยินผู้รับผิดชอบกล่าวถึงสิ่งใด ให้เขียนสิ่งนั้นลงไป ตัวอย่างเช่น

“ก่อนที่จะพูดถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ขอเรียนให้ท่านทั้งหลายทราบว่า สิ่งที่เราห่วง (ชื่อหน่วยงาน/องค์กร/บริษัท) ห่วงใยมากที่สุดคือความปลอดภัยของคนในชุมชนแห่งนี้” หรือ “วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติการครั้งนี้ คือการแก้ไขสภาพเน่าเสียของแม่น้ำนี้ให้คืนสู่สภาวะที่บริสุทธิ์อย่างที่เคยเป็นมาก่อนหน้านี้”

- จากนั้นให้กล่าวถึงประเด็นสำคัญๆ ที่ท่านต้องการเน้น 3 ประเด็น ก่อนที่จะเข้าตัวเนื้อเรื่อง ตัวอย่างเช่น

“เรากำลังจะจัดการบ่น้ำมันออกจากสภาพแวดล้อม ปกป้องพื้นที่ที่เสียหายหรือถูกทำลายได้ง่าย และฟื้นฟูชีวิตสัตว์ป่ารวมทั้งพันธุ์ไม้ในบริเวณที่เขื่อนคราบน้ำมันทั้งหมด”

- กล่าวซ้ำในประเด็นแรกที่ท่านเอ่ยถึงไปแล้ว และให้ข้อเท็จจริงสัก 2 - 4 ประเด็นเพื่อสนับสนุนคำกล่าวนั้น ตัวอย่างเช่น

“เรากำลังจะจัดการบ่น้ำมันออกจากสภาพแวดล้อม วันนี้เราใช้เครื่องดัก ดักคราบน้ำมันออกไปจากแม่น้ำได้ประมาณ 500 แกลลอน คนงานกำลังทำความสะอาดบริเวณชายหาดด้วยการใช้ผืนผ้าขนาดใหญ่ดูดซับน้ำมันบนชายหาดออกทิ้งไปโดยรวมเราสามารถจัดการบ่น้ำมันได้แล้วทั้งหมดกว่า 1 ล้านแกลลอน”

- ทำซ้ำในขั้นตอนที่ 3 ด้วยการกล่าวถึงประเด็นที่สอง และสามที่ท่านเอ่ยไว้ในขั้นตอนที่สอง
- ก่อนจะสรุปความ ให้เขียนเนื้อความเชื่อมต่อจากเนื้อเรื่อง ด้วยการกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ท่านต้องการสื่อความอีกครั้งหนึ่ง ส่วนนี้ควรคล้ายคลึงหรือเหมือนกับในขั้นตอนที่สองที่ท่านเขียนมาแล้ว
- ในบทสรุปให้กล่าวถึงแผนที่จะดำเนินการในอนาคต
- สุดท้ายให้บอกถึงหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของคุณ JIC หรือหมายเลขอื่นที่สำคัญ โดยให้เอ่ยซ้ำหลายๆ ครั้ง

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร (Information Analysis)

หน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายเตรียมการ คือ การติดตามและวิเคราะห์การนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนแขนงต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น และข้อกังวลห่วงใยของคนในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งความสนใจของสาธารณชนผู้รับรู้ข่าวสารทั่วไป เมื่อเห็นว่าเหมาะสม ฝ่ายเตรียมการอาจให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือเพิ่มประเด็นเนื้อหาและความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารให้สื่อมวลชนนำเสนอ เพื่อลดความหวุ่นวิตกของคนในพื้นที่ประสบภัยรวมทั้งเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากคนในชุมชน กิจกรรมสำคัญในการติดตามและประเมินวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร มีดังนี้

- กำหนดชื่อหนังสือพิมพ์ฉบับหลักๆ สถานีวิทยุ รายการข่าวโทรทัศน์หลักๆ และ web site ข่าวที่สำคัญทางอินเทอร์เน็ต ที่จะเฝ้าติดตามและประเมินวิเคราะห์การนำเสนอข่าวสาร
- เข้าร่วมการประชุมผู้นำชุมชน เช่น อบต. หรือองค์กรชุมชนอื่นๆ
- จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นแบบเคาะประตูทุกบ้านในชุมชน
- ติดตามบันทึกโทรศัพท์ที่สอบถามเข้ามาที่ศูนย์ JIC ทั้งหมด รวมทั้งคำขอต่างๆ
- กำหนดสื่อหลักๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายสำคัญๆ และหลากหลายได้
- ประมวลทัศนคติเกี่ยวกับปฏิบัติการของทางราชการจากการนำเสนอของสื่อมวลชน เช่น ประชาชนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับปฏิบัติการดังกล่าว คนเห็นว่าทางราชการไม่สนใจจริงจัง หรือเห็นว่าหน่วยงานรัฐไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

- ระบุประเด็นปัญหา ข่าวลือ และหัวข้อเรื่องที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติการหรือชื่อเสียงของรัฐบาล รายงานให้เจ้าหน้าที่สารนิเทศทราบในทันที รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น
- แยกประเด็นเกี่ยวกับข่าวลือออกมา ระบุความเสียหายที่อาจเกิดจากข่าวลือนั้น และกลยุทธ์หรือวิธีการที่จะสยบข่าวลือนั้นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วที่สุด
- กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่จะติดต่อสื่อสารและวิธีการหรือช่องทางหรือสื่อที่ได้ผลที่สุดที่จะสื่อสารกับคนเหล่านั้น

3.5.3 การจัดแถลงข่าวแก่สื่อมวลชน

(Press Conference)

ในการจัดแถลงข่าว บุคลากรใน JIC มีส่วนเกี่ยวข้องเกือบทุกฝ่าย ขั้นตอนดำเนินการมีดังนี้

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
1	เลือกเวลาที่เหมาะสมที่จะจัดการแถลงข่าว หมายเหตุ : ควรจัดการแถลงข่าว 2 ชั่วโมงก่อนกำหนดปิดต้นฉบับของข่าวหนังสือพิมพ์ หรือจัดทันทีที่เป็นไปได้เมื่อมีความคืบหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติ	
2	เลือกสถานที่ที่เหมาะสมที่จะจัดการแถลงข่าว ติดต่อจองสถานที่ และจัดบริเวณสถานที่ให้พร้อม (เครื่องมือโสตทัศนฯ เก้าอี้ และขั้นตอนวิธีการแถลงข่าว) หมายเหตุ : สถานที่ที่เหมาะสมควรเข้าถึงได้ง่าย ไปมาสะดวก มีบริเวณจอดรถกว้างขวาง มีปลั๊กไฟมากเพียงพอ มีคู่สายโทรศัพท์ มีเสียงรบกวนน้อย และมีบริเวณที่จะจัดฉากเวทีได้เหมาะสมสวยงาม	
3	แจ้งให้สื่อมวลชนทราบกำหนดการแถลงข่าว สถานที่และเวลาในการจัดแถลงข่าว	

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
4	จัดเตรียมแฟ้มข้อมูลข่าวสารที่จะแจกจ่ายแก่สื่อมวลชน	
5	กำหนดตัวโฆษกผู้แถลง นัดหมายลงตารางเวลา และจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้แถลง หมายเหตุ : การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารก่อนการแถลงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะใช้เวลามากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โฆษกควรมีประเด็นที่จะแถลงอย่างชัดเจนและเตรียม คำตอบไว้สำหรับคำถามต่างๆ ที่คาดว่าจะถูกถาม ผู้บัญชาการเหตุการณ์และส่วนอื่นๆ ในกองบัญชาการ เหตุการณ์ต้องได้รับการบอกกล่าวให้ทราบถึงความสำคัญ และผลที่จะตามมาจากการแถลงข่าวนี้	
6	แต่งตั้งมอบหมายพิธีกรในการแถลงข่าว โดยปกติมักได้แก่ เจ้าหน้าที่ สารนิเทศ (IO) ผู้ช่วย IO/ผู้จัดการ JIC หรือเจ้าหน้าที่ในฝ่ายกิจการ ภายนอก ซึ่งจะมีหน้าที่ดังนี้ - กำหนดวาระ รูปแบบหรือขั้นตอนของการแถลงข่าว - กล่าวต้อนรับที่ประชุม - ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการแถลงข่าว - แนะนำโฆษก - แจ้งแหล่งข่าวหรือหน่วยงานสำหรับสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม - ควบคุมเวลาที่ใช้ในการซักถามในประเด็นต่างๆ - กล่าวปิดการแถลงข่าว	
7	เตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้สื่อข่าว ในสิ่งที่เขาอาจต้องการเพิ่มเติมภายหลังการแถลงข่าว	

3.5.4 การประชุมบรรณาธิการข่าว

(Editorial Board Meeting)

การประชุมบรรณาธิการข่าว คือ การประชุมระหว่างกองบัญชาการเหตุการณ์กับบรรณาธิการ
ข่าวของสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ผู้สื่อข่าวอาจไม่ร่วมหรืออาจเข้าร่วมในการประชุมด้วยก็ได้

โดยปกติจะจัดขึ้นเมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้นระยะหนึ่งแล้ว วัตถุประสงค์ของการจัดประชุม
บรรณาธิการข่าว คือ

- เป็นโอกาสของผู้บัญชาการเหตุการณ์ที่จะชี้แจงอธิบายถึงนโยบายและแนวทางการ
แก้ไขปัญหา รวมถึงสถานะของกองบัญชาการเหตุการณ์
- เป็นโอกาสให้บรรณาธิการข่าว ได้ซักถามเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการ
ของกองบัญชาการเหตุการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- การประชุมบรรณาธิการข่าวเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นประจำสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
ของสื่อมวลชน และมักไม่มีผลต่อเนื้อหาข่าวที่จะถูกนำเสนอ เนื่องจากจุดมุ่งหมาย
ของการประชุมมีไว้เพื่อบำบัดหรือถกแถลงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประเด็นสำคัญสำหรับ
การกำหนดประเด็นข่าวในอนาคต

หมายเหตุ : บุคลากรของกองบัญชาการเหตุการณ์ที่จะเข้าร่วมในการประชุมบรรณาธิการ
ข่าวควรจะได้รับเอกสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เตรียมไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับ
ประเด็นที่จะหารือในลักษณะเดียวกับการเตรียมการเพื่อการแถลงข่าว

3.6 ฝ่ายติดต่อสื่อสารกับชุมชน (Community Communication)

ฝ่ายติดต่อสื่อสารกับชุมชนทำหน้าที่ติดตามความสนใจและข้อกังวลของชุมชนเกี่ยวกับเหตุ
วิฤตหรือภัยพิบัติที่เกิดขึ้น และให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่สารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร
ที่ชุมชนต้องการ หรือที่ควรจะมีการเผยแพร่แก่ชุมชน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ ควรมี
ความรู้เรื่องชุมชนสัมพันธ์ การตอบโต้หรือเผชิญเหตุวิฤต การปฏิบัติงานในกองบัญชาการ
เหตุการณ์ และมีความชำนาญในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ความรับผิดชอบของฝ่ายติดต่อสื่อสารกับชุมชน มีดังนี้

- ช่วยหาข่าวสารว่าคนในชุมชนต้องการทราบข้อมูลข่าวสารในเรื่องใดบ้างเกี่ยวกับ
เหตุการณ์
- ประสานงานในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารกับคนในชุมชน
- ติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำทางความคิดในชุมชน ที่สามารถให้ข้อมูลป้อน
กลับเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของคนในชุมชนได้
- กำหนดว่าเมื่อใดควรมีการประชุมตัวแทนของชุมชนและรูปแบบของการประชุมควร
เป็นอย่างไร

3.6.1 การประชุมผู้แทนของชุมชน

ในการจัดประชุมผู้แทนของชุมชน จะมีเจ้าหน้าที่ของ JIC หลายฝ่ายเกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่สารนิเทศ ฝ่ายผลิตข้อมูลข่าวสาร ฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายเตรียมการ บุคลากรของ JIC จะเป็นผู้จัดให้มีการประชุมกันระหว่างผู้แทนของชุมชนกับผู้แทนของกองบัญชาการเหตุการณ์ เพื่อแจ้งข่าวสารให้ทราบ แนะนำวิธีปฏิบัติ หรือขอความร่วมมือช่วยเหลือในปฏิบัติการเพื่อคลี่คลายสถานการณ์ หรือช่วยเหลือบรรเทาภัยที่เกิดขึ้น อาจจะเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมฟังการประชุมผู้แทนของชุมชนด้วยก็ได้ ขั้นตอนในการดำเนินงานมีดังนี้

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
1	เลือกเวลาที่เหมาะสมสำหรับการจัดประชุมผู้แทนของชุมชน หมายเหตุ : ตอนเย็นหลังเลิกงานแล้วน่าจะเป็นเวลาที่เหมาะสมที่สุด อย่างไรก็ดี เรื่องเวลานี้แต่ละพื้นที่อาจแตกต่างกัน ต้องหาเวลาที่เหมาะสมสำหรับแต่ละพื้นที่	
2	เลือกรูปแบบการประชุมที่เหมาะสมที่สุด เช่น อาจเป็นการเปิดให้ คนทั่วไปสามารถเข้าฟังและแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมได้ อาจมี โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการอธิบายชี้แจง หรืออาจจัดในรูปแบบของ การสัมมนา และอาจมีการจัดนิทรรศการประกอบ เป็นต้น	
3	เลือกสถานที่ที่เหมาะสม ติดต่อของสถานที่ และลงตารางเวลาของ กิจกรรม หมายเหตุ : สถานที่ควรเข้าถึงง่าย มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ และมีเสียงรบกวนไม่มากนัก	
4	แจ้งให้ผู้แทนชุมชนและชาวชุมชนทราบว่าจะมีการจัดประชุมดังกล่าว ที่ไหน เมื่อใด	
5	กำหนดตัวผู้แถลงจากกองบัญชาการเหตุการณ์ ทำตารางเวลาและจัด เตรียมข้อมูลข่าวสาร ช่วยจัดทำนิทรรศการ หมายเหตุ : ฝ่ายผลิตภาพข่าวและวิดีโอ อาจจัดนำภาพถ่ายและวิดีโอ มาแสดงและฉายในนิทรรศการ	

ลำดับที่	การปฏิบัติ	ตรวจสอบ
6	กำหนดตัวพิธีกร ปกติมักเป็นเจ้าหน้าที่สารนิเทศ ผู้ช่วย IO/ผู้จัดการ JIC หรือ ผู้ช่วย IO ด้านการติดต่อสื่อสารกับชุมชน ผู้ซึ่งมีหน้าที่ต้องดำเนินการดังนี้ • ช่วยจัดทำเอกสารแจกจ่าย • ประสานความต้องการทางด้านกราฟฟิก • ประจําอยู่ที่ห้องแสดงนิทรรศการหรือสถานที่จัดแสดงข้อมูลข่าวสาร เพื่อช่วยตอบคำถามและให้ข้อมูลอื่นๆ ที่คนสนใจ	

3.7 ฝ่ายพิธีการ

มีหน้าที่ช่วยประสานงานระหว่าง JIC กับเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน (Liaison Officers) ผู้ทำหน้าที่นี้ ควรมีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ การเผชิญเหตุ/ตอบโต้สถานการณ์วิกฤต ประสพการณ์ในกองบัญชาการเหตุการณ์ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับคนในองค์กรอื่น หรือกับประชาชนทั่วไป ควรเป็นผู้มีทักษะในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันสูงได้

กิจกรรมหลักๆ ที่ต้องดำเนินการ คือ

- ประสานกับเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน (Liaison Officer) ในเรื่องเกี่ยวกับพิธีการ และข้อที่พึงระวังและใส่ใจ
- ตรวจสอบให้มั่นใจว่า มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและนำคณะเข้าเยี่ยมชมในพื้นที่ และช่วยจัดทำตารางเวลาของกิจกรรมดังกล่าว
- ตรวจสอบให้มั่นใจว่าทั้งพี่เลี้ยงผู้นำคณะและเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานมีข้อมูลข่าวสารที่จะอธิบายชี้แจงแก่คณะผู้แทนจากรัฐสภาหรือคณะบุคคลสำคัญที่เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานในพื้นที่เหตุการณ์
- แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการต่างๆ

การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตตามแนวทางในคู่มือฉบับนี้ มีความหมายครอบคลุมกระบวนการดำเนินการ 3 มิติด้วยกัน คือ หมายถึง

- การติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Communication)
- การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้มีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ติดขัด (Information Management) และ
- การประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับสาธารณชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญต่อองค์กร (Public Relations)

การบริหารวิกฤตการณ์ให้ประสบผลสำเร็จ เกี่ยวข้องกับ

- การที่องค์กรรู้และยอมรับว่าได้มีเหตุวิกฤตเกิดขึ้นแล้ว และ
- ได้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อแก้ไขเยียวยาข้อผิดพลาดหรือระงับเหตุที่เกิดขึ้นโดย
- ประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบด้วยการเห็นและได้ยินเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวอย่างถูกต้อง

เนื่องจากธรรมชาติของวิกฤตการณ์ คือ การที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันที ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้ว มีเวลาให้เตรียมการน้อยมาก ดังนั้น การบริหารจัดการวิกฤตการณ์ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับ การเตรียมตัวให้พร้อมที่สุดตั้งแต่ก่อนวิกฤตการณ์จะเริ่มเกิดขึ้น

1. คาดคะเนวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้

- คาดการณ์ล่วงหน้าว่าอาจเกิดเหตุวิกฤตชนิดใดแก่องค์กร หน่วยงาน หรือเกิดขึ้นในพื้นที่ หรือในจังหวัดที่ท่านรับผิดชอบได้บ้าง โดยดูจาก
 - เหตุการณ์หรือเรื่องราวในปัจจุบันที่อาจปะทุกลายเป็นเหตุวิกฤต
 - เหตุวิกฤตที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วในอดีต
 - แผนงานในอนาคตที่อาจได้รับการคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยจากกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม
- ประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น
- ตรวจสอบว่า จังหวัด/หน่วยงาน/องค์กร/รัฐบาล เตรียมมาตรการป้องกันมิให้ประเด็นความเสี่ยงข้างต้นเปลี่ยนสถานภาพไปเป็นภาวะวิกฤตหรือไม่
- หากมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้นดังที่คาด หน่วยงาน/องค์กร/รัฐบาลมีแผนหรือมาตรการรับมือเตรียมพร้อมอยู่แล้วหรือไม่
- ใครจะเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าวมากที่สุด
- ในแผนหรือมาตรการรองรับที่มีอยู่ได้กำหนดวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายไว้หรือไม่
- ถ้ามี เคยมีการฝึกซ้อมการปฏิบัติตามแผนที่มีอยู่หรือไม่ ถ้าไม่มีท่านต้องจัดทำแผนเผชิญเหตุด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขึ้นเพื่อรับมือตอบโต้วิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ใช้รูปแบบโครงสร้างการจัดองค์กรของ JIC เป็นหลักในการแต่งตั้งทีมงาน โดยให้ผู้มีอำนาจลงนามในคำสั่งแต่งตั้งล่วงหน้าตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุวิกฤต การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต มีข้อควรพิจารณาดังนี้

- ท่านต้องทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเสียก่อนว่าใครทำอะไร และ
- บทบาทของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จังหวัด หรือเจ้าหน้าที่สารนิเทศ คืออย่างไร
- จากนั้น ให้เขียนกระบวนการปฏิบัติงานออกมาให้ชัดเจน ให้ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน

- ทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น และแจกจ่ายให้ทุกคนได้ทราบ กำหนดตัวผู้มีความสามารถและมีทักษะความชำนาญในแต่ละด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากในทีมงานจำเป็นต้องมีผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่น การทำคำสั่งแต่งตั้งไว้ก่อนเกิดเหตุ จะช่วยให้ท่านสามารถรวมทีมผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วทันที่ที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น และทุกคนทราบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน
- การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤต ควรพิจารณาจาก ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ในแต่ละหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ มีทัศนคติกว้างไกล ควบคุมอารมณ์ได้ดี แสดงความคิดเห็นได้เข้าใจง่ายและชัดเจน ปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันในระยะเวลาได้ดี มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนได้ หลายกลุ่ม หลายระดับ

3. จัดทำแผนติดต่อสื่อสารเมื่อเผชิญเหตุ

แผนเผชิญเหตุด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan) มีลักษณะเป็นแผนที่บอกถึงวิธีการปฏิบัติด้านการประชาสัมพันธ์และการบริหารจัดการด้านข่าวสารในเหตุวิกฤตแต่ละชนิดว่าใครจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่อมีอะไรเกิดขึ้น (Contingency Plan) ในแผนเผชิญเหตุนี้ควรประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ของแผน
- ปรัชญาและหลักปฏิบัติ
- ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะและธรรมชาติของวิกฤตการณ์แต่ละชนิด
- ขอบเขตและการกำหนดระดับความรุนแรงของวิกฤตการณ์
- ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต รายชื่อสมาชิกของทีมทุกคน ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน รายชื่อบุคลากรสนับสนุน
- อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของสมาชิกในทีมแต่ละคนอย่างชัดเจน
- รายการเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่สามารถเคลื่อนย้ายมาติดตั้งใช้งาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ หรือ JIC ได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น รายชื่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน แหล่งที่จะเคลื่อนย้ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน

- รายชื่อกลุ่มเป้าหมาย
- รายชื่อนุคลากรของหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยทุกคน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ผู้อำนวยการ ฝ่ายวัตถุอันตราย และเจ้าหน้าที่ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถให้ข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี
- รายชื่อสื่อมวลชน ทั้งผู้สื่อข่าว บรรณาธิการข่าว พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร แนวทางปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่สื่อมวลชน
- รายชื่ออาสาสมัครเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในชุมชน

4. ฝึกซ้อมปฏิบัติงานตามแผน

การฝึกซ้อมการปฏิบัติงานตามแผนเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากได้มีการทดสอบจับเวลาตั้งแต่เริ่มรับแจ้งเหตุ ท่านใช้เวลาในการระดมทีมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ใช้เวลาเท่าใดในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ การเคลื่อนย้ายเครื่องมืออุปกรณ์มาติดตั้งใช้งาน การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งการให้สัมภาษณ์ หรือจัดทำข่าวแจกฉบับแรกหรือจัดการแถลงข่าวครั้งแรก ท่านต้องใช้เวลาานเท่าใด การติดต่อแจ้งข่าวแก่สื่อมวลชน การส่งข่าวผ่านโทรศัพท์ โทรสาร มีปัญหาขัดข้องอย่างไรหรือไม่ เจ้าหน้าที่แต่ละคนเข้าใจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติชัดเจนมากน้อยเพียงใด การประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีอุปสรรคข้อขัดข้องอย่างไร สิ่งเหล่านี้จะปรากฏเมื่อมีการฝึกซ้อมแผน และเมื่อเสร็จสิ้นการซ้อม ควรมีการประเมินผล การฝึกซ้อมและปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่เป็นข้อขัดข้องทั้งหลาย และควรนำไปสู่การปรับแผนให้มีความเหมาะสมคล่องตัวและสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ปฏิบัติได้在实际

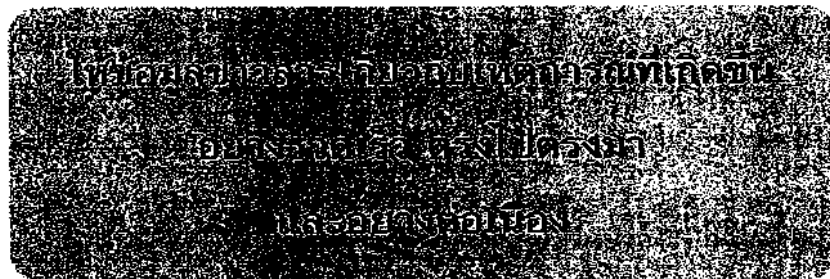
5. ใช้ระบบเตือนภัยก่อนเกิดเหตุ

- ทำความตกลงกับหน่วยงานในพื้นที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะใช้ระบบเตือนภัยแก่ประชาชนในชุมชนแบบใด มีการแบ่งแยกระดับความรุนแรงของเหตุที่จะเกิดอย่างไร การเตือนภัยสามารถใช้ระบบการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแจ้งเตือนได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงสาธารณชนในวงกว้าง

- Emergency Broadcast System เป็นระบบที่ใช้โทรศัพท์หรือวิทยุเป็นเครื่องมือในการส่งสัญญาณแจ้งเตือน เมื่อเหตุการณ์มีความรุนแรงเกิดขึ้นในระดับที่กำหนด จะมีการส่งสัญญาณจากศูนย์เตือนภัยไปยังสถานีโทรศัพท์ทุกช่อง อาจอยู่ในลักษณะการตัดภาพเป็นจอ black และมีสัญญาณข้อความปรากฏขึ้นบนจอ ทุกสถานีฯ จะรับข้อความแจ้งเตือนจากศูนย์ที่รับผิดชอบ และออกอากาศพร้อมๆ กัน นอกจากนั้น ยังอาจใช้วิธีทำเป็นตัววิ่งด้านล่างของจอโทรศัพท์ แจ้งให้ประชาชนทราบเมื่อมีภัยพิบัติเกิดขึ้น
- Mobile Public Address System เป็นรถเคลื่อนที่ติดตั้งเครื่องขยายเสียงวิ่งไปตามตรอกซอกซอย ประกาศให้ประชาชนรู้ว่าขณะนี้เกิดเหตุอะไรขึ้น ให้ทุกคนหลบภัยอยู่ในบ้าน หรือควรไปหลบภัย ณ ที่ใด หรือให้ไปรับการตรวจที่โรงพยาบาลไหน
- House by House Contacts หรือ Building by Building Contacts เป็นระบบการแจ้งเตือนหรือบอกเหตุด้วยการส่งเจ้าหน้าที่ไปเคาะประตูบ้านบอกให้ประชาชนทุกครอบครัวในชุมชนทราบ
- ในแผนเผชิญเหตุด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ ควรใส่ชื่อหน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการแจ้งเตือนภัยแก่สาธารณชน ข้อความเตือนภัย และข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นอื่นๆ ในการแจ้งเตือนภัยไว้ด้วย

สิ่งสำคัญที่สุดเมื่อมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้น คือ ความรวดเร็วในการจัดการหรือเข้าควบคุมสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตประสบผลสำเร็จ คือ



1. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ

- แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มีชื่อในแผนเผชิญเหตุด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ไปรายงานตัว ณ ที่ตั้ง หรือที่จุดกำหนดตามแผน
- แจ้งศูนย์อำนวยการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการด้านข่าวสาร หรือ คอภ. ปชส. (ส่วนกลาง) ทราบ
- รายงานผู้มีอำนาจสั่งการ หรือหัวหน้าเวรติดตามสถานการณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามคำสั่งที่ได้มีการแต่งตั้งไว้ล่วงหน้าแล้ว

2. การปฏิบัติงาน ณ ที่เกิดเหตุ

- จัดส่งทีมรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น (Initial Response Information Officer) เข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุ เพื่อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แจ้งกลับมาที่ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ หรือศูนย์ JIC ที่จะจัดตั้งขึ้นต่อไป
- ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่จำกัดวงรอบของสถานที่เกิดเหตุ (Containment) เพื่อกำหนดสถานที่รวมหรือจุดที่อนุญาตให้สื่อมวลชนเข้าไปรายงานข่าวและถ่ายภาพได้ จุดใดที่ใกล้ที่สุดและปลอดภัยที่สุด และไม่กีดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งผู้สื่อข่าว และช่างภาพ ไปรวมปฏิบัติงาน ณ จุดนั้น

3. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์

- ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์และจัดการด้านข้อมูลข่าวสารขึ้นโดยเร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชนที่อำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่บริหารเหตุการณ์วิกฤตและสื่อมวลชน โดยจุดแรกอาจจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารชั่วคราว ณ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด เพื่อประสานการให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในแผนเผชิญเหตุ ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ (ประชาชน/กลุ่มเสี่ยง/สื่อมวลชน/ผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- โดยปกติเมื่อมีการตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์ หรือที่ตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เรียกว่า ศูนย์อำนวยความสะดวกของจังหวัด ควรจะมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ขึ้นภายในกองบัญชาการเหตุการณ์ (ดูรายละเอียดเรื่อง JIC) 1 แห่ง นอกจากนั้นให้พิจารณาจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฯ หรือหากสถานที่ไม่อำนวยความสะดวกเป็นบริเวณหรือพื้นที่ปฏิบัติงานของชุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่เกิดเหตุ ซึ่งจะจัดขึ้นก็ให้พิจารณาตามความเหมาะสม
- สำหรับการจัดตั้งศูนย์แถลงข่าวแก่สื่อมวลชนหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำหรับสื่อมวลชน ควรอยู่คนละที่กับศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ของกองบัญชาการเหตุการณ์ สำหรับกรณีก่อการร้ายสากล ศูนย์แถลงข่าวจะจัดตั้งขึ้นนอกพื้นที่กองบัญชาการเหตุการณ์ และอยู่ในบริเวณวงล้อมภายนอกที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกันพื้นที่เกิดเหตุ (Outer Perimeter)

4. การประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์

เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของเหตุการณ์ จะมีความสับสนวุ่นวายเกิดขึ้นมากมาย สิ่งที่สำคัญที่สุดเมื่อทีมเฉพาะกิจปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มารายงานตัว ณ ที่เกิดเหตุ หรือจุดปฏิบัติงาน ต้องมีการประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดให้ทราบ และเข้าใจตรงกันเสียก่อน อย่าทึกทักว่าทุกคนคงทราบเรื่องราวมาก่อนแล้วโดยปกติ เมื่อมีการจัดตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์หรือศูนย์อำนวยความสะดวก ผู้บัญชาการเหตุการณ์ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะหัวหน้าศูนย์อำนวยความสะดวกจะเรียกประชุมหัวหน้าฝ่ายต่างๆ เพื่อชี้แจงสถานการณ์ เจ้าหน้าที่สารนิเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องกลับมาประชุมชี้แจงสถานการณ์ให้ทีมงานได้ทราบเป็นอันดับแรก เพื่อประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์และวางแผนจัดทีม แบ่งมอบหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานต่อไป

5. การแบ่งมอบหน้าที่และการจัดชุดปฏิบัติงาน

เมื่อทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและความเป็นไปได้ของเหตุการณ์จะดำเนินต่อไป เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องวางแผนจัดทีมปฏิบัติงาน ซึ่งที่สำคัญจะประกอบด้วยทีมต่างๆ ดังนี้

- ชุดรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น ณ ที่เกิดเหตุ
- ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ ประจำกองบัญชาการเหตุการณ์
- ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ประชาสัมพันธ์หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่เกิดเหตุ
- ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์แถลงข่าว หรือศูนย์สื่อมวลชน
- ในสถานการณ์ที่ต่อเนื่องยาวนานกินเวลาหลายวันติดต่อกัน จำเป็นต้องจัดชุดปฏิบัติงานเป็นผลัด โดยปกติ แต่ละผลัดจะทำงานประมาณ 8 - 12 ชั่วโมง การจัดผลัดควรจะดำเนินการให้สอดคล้องกับฝ่ายอื่นๆ ด้วย
- หน้าที่หนึ่งที่มีความสำคัญและต้องจัดเจ้าหน้าที่ประจำปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ จากกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้แก่ ญาติผู้เสียชีวิตหรือผู้ได้รับบาดเจ็บจากหน่วยงานหรือองค์กรในต่างประเทศกรณีที่มีชาวต่างชาติประสบเหตุ จากผู้สื่อข่าว สื่อมวลชน หรือจากประชาชนผู้สนใจข่าวสารทั่วไป เจ้าหน้าที่ส่วนนี้ อาจใช้อาสาสมัครหรือเจ้าหน้าที่/พนักงานของหน่วยงานที่ไม่ใช่ชุดปฏิบัติงานในภาวะไม่ปกติ ซึ่งต้องมีการชี้แจงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น การจดบันทึกข้อมูลคำถาม แนวทางคำตอบที่ให้ได้ และต้องได้รับการชี้แจงข้อมูลรวมทั้งสถานการณ์ให้ทราบและเข้าใจตรงกันอย่างเป็นระยะโดยสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ให้ข้อมูลข่าวสารในทิศทางเดียวกัน ไม่ขัดแย้งกัน และถูกต้องตรงกัน

6. เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

- โทรศัพท์ โทรสาร
- เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมปริ้นเตอร์ และการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ต
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- วิทยุสื่อสารสำหรับติดต่อกับหน่วยอื่นในกองบัญชาการเหตุการณ์
- เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องรับวิทยุ และหนังสือพิมพ์ สำหรับตรวจติดตามเฝ้าฟังและประเมินทิศทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชน

- กล้องโทรทัศน์ กล้องถ่ายภาพนิ่ง อุปกรณ์ให้แสง-ไฟ เครื่องตัดต่อเทปโทรทัศน์กระเป๋าทัว ปลั๊กไฟฟ้าเสียบได้หลายเต้า
- กระดานไวท์บอร์ด สำหรับจดบันทึกเหตุการณ์สำคัญๆ หัวข้อข่าวแจก ประเด็นการแถลงข่าวแต่ละครั้ง และข้อมูลการประเมินสถานการณ์ ตลอดจนการประเมินการรับรู้/ทัศนคติของสาธารณชน และสื่อมวลชน
- ในการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่เกิดเหตุซึ่งอยู่นอกอาคารสถานที่ ควรเตรียมการจัดทำเครื่องมืออุปกรณ์ในลักษณะที่เคลื่อนย้ายได้ (Mobile kits) ไว้ล่วงหน้า เมื่อเกิดเหตุจะได้้นำติดตัวไปใช้ได้โดยสะดวก รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือติดต่อสื่อสารเคลื่อนที่ เช่น วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์กระเป๋าทัว (lap top) ที่สามารถส่งโทรสารได้ด้วย เพื่อใช้ประโยชน์ในการส่งข้อมูลข่าวสารจากพื้นที่เกิดเหตุ

7. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้านข่าวสาร

ในสถานการณ์วิกฤตแต่ละชนิด จะมีผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายกลุ่ม และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความสำคัญเร่งด่วน ที่จะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นมากน้อยไม่เท่ากัน บางกลุ่มจำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสารโดยเร็วที่สุด เพื่อมิให้เกิดอันตราย เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องประเมินสถานการณ์และกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข่าวสารชนิดต่างๆ โดยเร็วที่สุด

กลุ่มเป้าหมายสำคัญในเหตุการณ์วิกฤตส่วนใหญ่ ได้แก่

- ประชาชนผู้ประสบภัย เช่น ผู้ที่อยู่ในพื้นที่น้ำท่วม
- ญาติผู้เสียชีวิต ผู้ได้รับบาดเจ็บ ผู้ติดอยู่ในอันตราย หรือญาติของตัวประกัน
- ประชาชนผู้อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย ต้องได้รับการอพยพ
- สื่อมวลชน
- ผู้ต้องสงสัยว่าได้รับเชื้อโรคในกรณีก่อการร้ายและมีการใช้อาวุธชีวภาพ รวมถึงผู้สัมผัสใกล้ชิด กลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นเป้าหมายโจมตี
- ผู้แทนชุมชน
- ผู้บริหารระดับสูง

- เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขวิกฤตการณ์
- ผู้แทนองค์กร/หน่วยงานระหว่างประเทศ
- ผู้แทนฝ่ายค้าน กรรมการสภา
- นักกฎหมาย
- ฯลฯ

8. การอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน

- จัดให้มีการลงทะเบียนสื่อมวลชน เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่สื่อมวลชนและเพื่อการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดเหตุ
- ข้อมูลที่ต้องการในการลงทะเบียนสื่อมวลชน ได้แก่ ชื่อ จำนวน และสังกัดของผู้สื่อข่าวที่มารายงานข่าว ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร สำหรับการส่งและแจ้งข่าว มีสื่อท้องถิ่น จำนวนเท่าใด สื่อต่างประเทศจำนวนเท่าใด จำเป็นต้องจัดล่ามแปลหรือไม่ในการแถลงข่าว ถ้าจำเป็นต้องใช้ล่ามต้องใช้กี่ภาษา เป็นต้น
- บัตรแสดงตัวสื่อมวลชน อาจใช้บัตรประจำตัวสื่อมวลชนที่ออกให้โดยกรมประชาสัมพันธ์ หรือหากจำเป็น อาจมีการออกบัตรให้ใหม่สำหรับใช้ในสถานการณ์นั้นๆ โดยเฉพาะ นอกจากนี้ ยังอาจต้องใช้ปลอกแขนหรือเครื่องหมายแถบสีอื่นใดเป็นเครื่องแสดงตัวเพื่อเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่หวงห้าม โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ควบคุมเส้นทางเข้าออกพื้นที่หวงห้ามทุกจุด เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ท่านต้องคำนึงว่าช่างภาพและช่างกล้องที่รียอมต้องการที่จะได้ภาพ “สวยๆ” ของเหตุการณ์ได้ “ฉาก” เหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะกั้นพื้นที่เป็น 2 วง วงนอกคือสำหรับฝูงชนทั่วไป และวงในใกล้พื้นที่เกิดเหตุเข้ามาคือสำหรับสื่อมวลชน ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สื่อมวลชนจำกัดอยู่ในบริเวณนี้เท่านั้น ถ้าท่านไม่สามารถจำกัดการเคลื่อนไหวของสื่อมวลชนให้อยู่ในพื้นที่ซึ่งกำหนดไว้ เขาอาจก่อปัญหาให้แก่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือก่อให้เกิดอันตรายให้แก่ตัวเองหรือประชาชนรอบข้างได้ ท่านต้องพยายามให้ผู้สื่อข่าวสามารถเห็นเหตุการณ์ได้ และเตือนเขาบ่อยๆ ว่าพวกเขาจะได้รับข้อมูลและข่าวสารทันที ณ บริเวณซึ่งท่านได้กำหนดไว้ให้

- พื้นที่ที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ไปถึงยังที่เกิดเหตุ ท่านจะต้องกำหนดบริเวณซึ่งจะใช้เป็นที่ปฏิบัติงานแถลงข่าว แล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในเขตปริมาตรรอบนอก (Outer Perimeter) และพื้นที่รอบใน (Inner Perimeter) ให้ทราบว่าบริเวณนั้นอยู่ตรงที่ใด เพื่อพวกเขาจะได้ส่งผู้สื่อข่าวไป ณ ที่นั้น
- กำหนดจุดจอดรถถ่ายทอดและรถข่าว เพื่อมิให้เกิดขวางเส้นทางจราจร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับรถดับเพลิง หรือรถของฝ่ายปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ ขณะเดียวกันก็ต้องเป็นจุดที่ผู้สื่อข่าวสามารถเคลื่อนย้ายรถได้สะดวกพอสมควร เพื่อความรวดเร็วในการนำข้อมูลข่าวสารไปออกอากาศ
- การนำผู้สื่อข่าวเข้าไปในพื้นที่เกิดเหตุ ต้องประสานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติ การติดเครื่องหมายแสดงตัว และจำนวนผู้สื่อข่าวที่สามารถเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้ในแต่ละครั้ง

9. การกำหนดเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่

- เมื่อทราบกลุ่มเป้าหมายและความต้องการข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มแล้ว จะต้องพิจารณากำหนดเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ขณะเดียวกันก็เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่รัฐบาลหรือกองบัญชาการเหตุการณ์ต้องการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายด้วย
- ในขณะที่เกิดเหตุวิกฤต ต้องคิดต่อเนื่องทุกวันว่า ประเด็นที่ท่านจะสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในแต่ละวัน ในแต่ละช่วงเวลา และในแต่ละสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปคืออะไร
- จะต้องพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่รู้ดีและเชี่ยวชาญชำนาญในประเด็นเหล่านั้น เพื่อทำความเข้าใจเรื่องราวและเรียบเรียงให้อยู่ในรูปแบบของภาษาที่เข้าใจง่าย
- ต้องพิจารณาว่าในแต่ละประเด็นของเรื่องราว จะให้ข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด จึงจะเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย
- กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความสนใจในประเด็นของแต่ละเรื่องราวแตกต่างกันออกไป ต้องหาวิธีเรียบเรียงเนื้อหาของข่าวสารให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม เช่น ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่ต้องอพยพต้องการทราบว่ามีจำนวนจำเป็นมากน้อยเพียงใดที่จะต้องละทิ้งบ้านเรือน และอพยพไปอยู่ที่อื่น จะต้องอยู่นานแค่ไหน ใครจะดูแลรักษาความปลอดภัยของบ้านเรือน ข้าวของ การอพยพจะต้องทำอย่างไร จะนำสิ่งของอะไรติดตัวไปได้บ้าง