

บทอาบหื้อไป



ถอดบทเรียน “น้ำท่วม” ในสังคมไทย เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการสื่อสารข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาและ เตรียมความพร้อมของประชาชนอย่างยั่งยืน”

ณัฐนันท์ ศิริเจริญ¹

¹ อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทนำ

ที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้น

สถานการณ์อุทกภัยน้ำท่วมในประเทศไทย ปี 2554 ทั้งในกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศและอีกหลายจังหวัดที่ผ่านมา เป็นเหตุการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนในประเทศไทย โดยเฉพาะปัญหาน้ำท่วมที่เกิดขึ้นในกรุงเทพฯ ซึ่งถือเป็นพื้นที่สำคัญในการประกอบธุรกรรมต่างๆ ทั้งการค้า การขาย การทำมาหาเลี้ยงชีพของประชาชนที่ถือเป็นหัวใจสำคัญเป็นภาพลักษณ์ของประเทศ อันพอสรุปประมวลสาเหตุได้ดังนี้ คือ

1. ปัญหาด้านสาเหตุของภัยจากธรรมชาติ จากปริมาณน้ำฝน น้ำทุ่ง น้ำเหนือ และน้ำทะเลหนุน โดยความรุนแรงจะขึ้นอยู่กับปัจจัยของปริมาณและระดับน้ำจากภายนอกพื้นที่ป้องกันและความลาดเอียงของระดับพื้นดิน อันเกิดจากปัญหาแผ่นดินทรุด เช่น ในพื้นที่ด้านตะวันออกของกรุงเทพฯ ที่เคยเกิดปัญหาน้ำท่วมหนักในปี พ.ศ. 2525, 2526, 2538 และ 2549 (สำนักงานระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร, 2554)

ในอดีตนั้นกรุงเทพฯ มีห้วย หนอง คลอง บึง และที่ว่างเป็นจำนวนมาก ประชาชนใช้น้ำเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและเพื่อประกอบอาชีพ ต่อมาความเจริญของกรุงเทพฯ ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วประชาชนจากทั่วทุกสารทิศของประเทศเข้ามาประกอบอาชีพและพักอาศัยจนเกินกว่าที่การวางผังเมือง การใช้ที่ดินและการสาธารณูปโภค รวมทั้งมาตรการในการระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วมที่กรุงเทพฯ วางแผนเอาไว้จะรับได้ ประกอบกับเกิดปัญหาแผ่นดินทรุดซ้ำเติมเข้ามาอีก จึงก่อให้เกิดปัญหาน้ำท่วมทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นในปี 2554

สาเหตุอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาจากสภาพทางกายภาพ ได้แก่ ปัญหาลำน้ำ เพราะกรุงเทพฯ ในอดีตเต็มไปด้วยคลอง คู บึง ห้วย ที่ว่างรับน้ำเป็นจำนวนมาก เมื่อฝนตกลงมาสามารถระบายน้ำจากถนนและบริเวณที่อยู่อาศัยออกไปที่ลุ่มข้างเคียงได้ง่าย แต่ปัจจุบันความเจริญของชุมชนขยายตัวอย่างรวดเร็ว

โดยขาดการกำหนดผังเมืองและการควบคุมการใช้ที่ดินอย่างเพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้พื้นที่ว่างรับน้ำต่าง ๆ ถูกถมส่งผลให้ความสามารถในการซับน้ำฝนและผิวดินเกือบหมดไป เพราะผิวดินส่วนใหญ่ถูกแทนที่ด้วยอาคารและพื้นที่คอนกรีตทางระบายน้ำถูกถม จึงเป็นสาเหตุให้น้ำฝนจากอาคารบ้านเรือนระบายออกสู่คลองไม่ทัน ระดับพื้นถนนและซอยไม่เท่ากัน หรือบางช่วงเป็นแอ่งท้องกระทะเนื่องจากแผ่นดินทรุด ทำให้น้ำฝนไหลลงมาท่วมถนนและซอยที่ต่ำกว่า อันเป็นสาเหตุให้เกิดน้ำท่วมฉับพลันและรุนแรงในถนนหรือพื้นที่หลายแห่ง

สาเหตุต่อมา คือ จากปัญหาระบบระบายน้ำ เพราะการขาดแผนหลักระบายน้ำที่ถูกต้อง คุณ คลอง ถูกถมเป็นถนน และสร้างท่อระบายน้ำขนาดใหญ่ไม่เพียงพอ ประกอบกับการขยายตัวของชุมชนในปัจจุบัน ท่อระบายน้ำส่วนใหญ่จึงมีขนาดเล็กกว่าความต้องการของแผนหลัก นอกจากนั้นคุณ คลองถูกรื้อล้างจนแคบไม่สามารถขุดลอกได้ลึกเพียงพอ นอกจากจะต้องสร้างเขื่อนคอนกรีตเสริมเหล็กริมคลองก่อนเท่านั้น อนึ่ง เพื่อช่วยให้ระบบระบายน้ำธรรมชาติดีขึ้น แผนหลักได้กำหนดให้มีการสร้างสถานีสูบน้ำ ประตูระบายน้ำ และจัดหาที่ว่างรับน้ำขนาดใหญ่เพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัญหาระบบระบายน้ำที่ต้องปรับปรุงก่อสร้างนั้น จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากและจะก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดตามมาอย่างหนักแน่นในอนาคต

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการน้ำท่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับชาติที่ไม่มีประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดความเสียหายได้แก่ การคำนวณช่วงเวลาและระดับความสูงต่ำในการเปิดปิดประตูน้ำที่ไม่มีเอกภาพ ไม่สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมสูงอย่างรวดเร็ว จนเกินขีดความสามารถในการป้องกัน เกิดคันป้องกันน้ำท่วมและพนังกั้นน้ำพังเสียหาย การใช้กระสอบทรายกั้นกันน้ำท่วมที่กลายเป็นปัญหาการทะเลาะวิวาทของชาวบ้านระหว่างชุมชนใกล้เคียง เป็นต้น

3. ปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศไปยังภาคประชาชนที่ยังไม่มีประสิทธิภาพอย่างที่ควรเป็น จึงกลายเป็นสาเหตุของความรู้สึกตื่นตระหนกในสถานการณ์น้ำท่วม

ครั้งนี้ของประชาชน อันเกิดจากความสับสน ความวิตกกังวล ความไม่แน่ใจในข้อมูลข่าวสารที่บางครั้งไม่ตรงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่

4. ปัญหาด้านการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเรื่องสถานการณ์น้ำท่วมในแต่ละวันของสื่อมวลชนทุกประเภทไม่มีความเป็นเอกภาพหรือเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องถูกต้องตรงกัน เสมือนต่างคนต่างค่ายต่างนำเสนอข่าวตามมุมมองขององค์กรตนเอง ได้แก่ รายการข่าวทางสถานีวิทยุ รายการข่าวทางสถานีโทรทัศน์ ข่าวประจำวันทางหนังสือพิมพ์รายวัน ข่าวสารทางสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5. ปัญหาด้านการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเรื่องสถานการณ์น้ำท่วมจากสื่อบุคคล ระหว่างบุคคลต่อบุคคล จากผู้นำความคิดในชุมชน จากนักวิชาการ จากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมาจึงมีมากมายหลายประการ ได้แก่ ทรัพย์สินและบ้านเรือนของประชาชน โรงงาน อาคารสิ่งปลูกสร้างในนิคมอุตสาหกรรมหลายแห่ง สำนักงาน บริษัท ห้างร้าน ฯลฯ เกิดทรุด ถล่มพังเสียหาย ผู้ประสบภัยน้ำท่วมเกิดความเจ็บป่วยไม่สบาย เกิดความเจ็บป่วยทางจิตใจ เกิดโรคซึมเศร้า ท้อแท้หมดอาลัยตายอยากในชีวิต เพราะรู้สึกวุ่นวายตนเองหมดเนื้อหมดตัว เกิดการบาดเจ็บเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก

จากข้อมูลของสำนักข่าวต่างประเทศ (DMC.TV, 2554) รายงานเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2554 ว่า ยอดผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์น้ำท่วมครั้งรุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์รอบ 50 ปีของประเทศไทย เพิ่มขึ้นเป็น 602 ศพแล้ว ขณะที่จังหวัดต่างๆ จำนวน 2 ใน 3 ของประเทศก็พลอยได้รับผลกระทบทางอ้อมด้วยเช่นกัน ส่วนจังหวัดที่ได้รับผลกระทบโดยตรงมีทั้งสิ้น 17 จังหวัด ข้อมูลในข่าวยังระบุว่า พื้นที่ทางตะวันตกของกรุงเทพฯ ต้องเป็นด่านรับน้ำจำนวนมาก ก่อนไหลลงสู่ทะเลทางอ่าวไทย และสถานการณ์น้ำเริ่มเลวร้ายลงอีกหน แม้ประชาชนในหลายพื้นที่ เริ่มเก็บกวาดทำความสะอาดบ้านเรือนไปแล้ว ขณะที่อีกหลายเขตของกรุงเทพฯ และหลายจังหวัดใกล้เคียงยังคงจมน้ำที่ท่วมขังอยู่

เพราะการป้องกันน้ำท่วมและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพฯ ต้องประสบกับปัญหาหลายทิศทาง ได้แก่ การบุกรุกลำน้ำสาธารณะ แม่น้ำ ลำคลอง การกีดขวางทางน้ำ พื้นที่ที่เคยเป็นที่เก็บกักน้ำลดน้อยลง รวมทั้งสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงทำให้เกิดกระแสจากหลายภาคส่วนในสังคมที่เกิดความกังวลและห่วงใยว่าในอนาคต “กรุงเทพฯ อาจจะกลายเป็นเมืองบาดาลอย่างหลีกเลี่ยงมิได้”

สำหรับสถานการณ์น้ำท่วมขังในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2554 โดยทางศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย กรุงเทพมหานคร ได้ออกประกาศให้ 2 เขต ใน กทม. เป็นพื้นที่อพยพเพิ่มเติม คือ เขตตลิ่งชัน และเขตหลักสี่ จาก 4 เขตเดิม คือ เขตสายไหม เขตดอนเมือง เขตบางพลัด และเขตทวีวัฒนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

พื้นที่อพยพ ได้แก่ เขตทวีวัฒนา ตลิ่งชัน บางพลัด หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม

พื้นที่เฝ้าระวัง ได้แก่ เขตคลองสามวา คันนายาว หนองจอก มีนบุรี ลาดกระบัง

พื้นที่ที่ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ ได้แก่ เขตบางซื่อ จตุจักร ลาดพร้าว บางเขน วังทองหลาง

และสรุปข้อมูลโดยภาพรวมสถานการณ์น้ำท่วมขังในพื้นที่กรุงเทพฯ ทั้งหมดมีรายละเอียดดังนี้

น้ำท่วมขัง ในพื้นที่เขตดอนเมือง เนื่องจากมีปริมาณน้ำไหลเข้าสู่คลองเปรมประชากร ทำให้ระดับน้ำในคลองเปรมประชากรสูงจนล้นตลิ่ง และมีน้ำล้นแนวคันกันน้ำจากคลองรังสิตด้านถนนพหลโยธิน

น้ำท่วมขัง ในพื้นที่เขตสายไหม เนื่องจากมีปริมาณน้ำไหลเข้าสู่คลองสอง (คลองถนน) และคลองพระยาสุเรนทร์ ทำให้ระดับน้ำในคลองสูงจนล้นตลิ่ง

น้ำท่วมขัง ในพื้นที่เขตบางพลัด เนื่องจากมีน้ำล้นจาก อ.บางกรวย จ.นนทบุรี และมีปัญหาแนวคันกันน้ำของเอกชนริมแม่น้ำเจ้าพระยา ขำรุดเสียหาย

น้ำท่วมขัง ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา เนื่องจากแนวป้องกันน้ำท่วมชั่วคราวโดยใช้กระสอบทราย บริเวณวัดปุณณวาส และคันกั้นน้ำคลองมหาสวัสดิ์ ช่วงคลองขุนศรีบุรีรักษ์ ซึ่งเป็นของเอกชนชำรุดเสียหาย

น้ำท่วมขัง ถ.พหลโยธิน ตั้งแต่อนุสรณ์สถาน-สะพานใหม่ ทั้งสองฝั่ง

น้ำท่วมขัง ถ.วิภาวดี ช่วงรังสิต-แยกหลักสี่ ทั้งสองฝั่ง

น้ำท่วมขัง ถ.สรงประภา ตลอดสาย ทั้งสองฝั่ง

น้ำท่วมขัง ถ.กำแพงเพชร 6 (โลคัลโรด) ตั้งแต่แพลตฟอร์มสองห้อง-เมืองเอก ทั้งสองฝั่ง

น้ำท่วมขัง ถ.สายไหม ตั้งแต่วัดหนองใหญ่ ถึง ซ.เพิ่มสิน

น้ำท่วมขัง ถ.สุขาภิบาล 5 เขตสายไหม ตลอดสาย

น้ำท่วมขัง ถ.แจ้งวัฒนะ เป็นช่วงๆ ใกล้คลองประปา

น้ำท่วมขัง ถ.สิรินธร ช่วงหน้าหน่วยงานกรมทางหลวง-ปากซอย
รุ่งประชา เต็มผิวจราจร

น้ำท่วมขัง เชิงสะพานปิ่นเกล้า-หน้าห้างพาด้า เต็มผิวจราจร

น้ำท่วมขัง ถ.อรุณอมรินทร์ จากแยกอรุณอมรินทร์-แยกศิริราช

น้ำท่วมขัง ถนนจรัญสนิทวงศ์ ช่วงซอยจรัญสนิทวงศ์ 41-45
เต็มผิวจราจร

น้ำท่วมขัง ถ.บรมราชชนนี แยกพุทธมณฑลสาย 3 ถึงตลาด
พุทธมณฑล สูง 10 ซม.

น้ำท่วมขัง ถ.บรมราชชนนี แยกพุทธมณฑลสาย 2 ถึงแยก
พุทธมณฑลสาย 3 สูง 50 ซม.

น้ำท่วมขัง ถ.ศาลาธรรมสพน์ หมู่บ้านอมรชัย ถึงแยกพุทธมณฑล
สาย 3 สูง 50 ซม.

น้ำท่วมขัง อุโมงค์บางพลัด ปิดการจราจรแล้ว

น้ำท่วมขัง ถ.ทรงวาด ตลอดสาย

กรณีแนวคันกั้นน้ำริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในซอยจรัญสนิทวงศ์ 80
ของเอกชนที่ชำรุด เจ้าหน้าที่สำนักการระบายน้ำ ดำเนินการซ่อมแก้ไขแนวป้องกัน
เสร็จเรียบร้อยแล้ว

กรณีแนวกำแพงบ้านเรือนประชาชนริมคลองพระโขนงบริเวณ สมาคมหิมะทองคำ เจ้าหน้าที่สำนักการระบายน้ำ ดำเนินการซ่อมแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว

กรณีแนวป้องกันน้ำท่วมริมคลองมหาสวัสดิ์ชำรุดเสียหาย อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข

ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ยอมรับ ปริมาณน้ำสูงสถานการณ์น้ำอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และปริมาณน้ำได้แผ่เข้ามาในกรุงเทพฯ เป็นบริเวณกว้าง และมีความเป็นไปได้ที่น้ำทางเหนือใกล้หมดแล้ว แต่ 50 เขต ไม่ประมาณ ยังคงเตรียมความพร้อม ส่วนการระบายน้ำของกรุงเทพฯ มีการเปิดประตูระบายน้ำ และสถานีสูบน้ำอยู่ตลอดเวลา เช่น โรงสูบน้ำบางเขน และยังมีการระบายออกตามธรรมชาติ ทั้งทางตะวันออกและตะวันตก ส่วนปัญหาความขัดแย้งของมวลชนเรื่องคันกันน้ำ ได้มีความพยายามในการเจรจาอยู่ตลอด รวมถึงการซ่อมแซมคันกันน้ำที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพฯ ด้วย ทั้งนี้หากต้องการให้ กทม. เข้าไปซ่อมแซมประตูน้ำริมถนนพหลโยธิน จ.ปทุมธานี จะต้องขอให้หน่วยงานด้านความมั่นคงเข้ามาดูแล (ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย กรุงเทพมหานคร, 2554)

สรุปที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาดังที่กล่าวมาโดยสังเขปนั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนแผ่กระจายไปอย่างรวดเร็วในวงกว้าง เพราะประชาชนยังไม่ทราบข้อมูล หรือรู้ข่าวมาแบบผิดๆ เพี้ยนๆ หรือรู้ข่าวแต่ไม่บอกเพื่อนบ้าน หรือบางรายรู้ข่าวแล้วแต่ยังคิดว่า “เอาอยู่” ไม่ค่อยพยายไปไหน ขอสู้กับน้ำท่วมขังอยู่ที่บ้าน ทั้งนี้เพราะห่วงทรัพย์สินภายในบ้านด้วย บางรายก็แสดงความมั่นใจว่าตนเองคิดว่าอพยพย้ายไปอยู่ที่อื่นแล้ว จะไม่ค่อยสะดวกลบสบายเหมือนอยู่บ้านตัวเอง ต้องไปแออัดยัดเยียดกับคนอื่น ต้องไปแย่งกันรับบริจาคของกิน ไปแย่งกันหาที่นอน แย่งกันใช้น้ำ เป็นต้น

บางรายก็เกิดจากความประมาท ชะล่าใจ เพราะแถบบ้านไม่เคยเจอน้ำท่วมหนักมาก่อน และคิดว่าจะหนีน้ำได้ทัน แต่พอน้ำเริ่มไหลมาท่วมขังจริงๆ ใช้เวลารวดเร็วมาก จนไม่สามารถขนข้าวของหรือแม้แต่จะขับรถยนต์หนีน้ำไปได้ สุดท้ายรถยนต์ต้องจมน้ำไปอย่างน่าเสียดายโอกาสที่เคยมี แต่เกิดจากความไม่เคยพบเจอกับเหตุการณ์เช่นนี้ จึงต้องตกเป็นผู้เสียหายอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ส่งผลทำให้เกิดความสูญเสียมากกว่าที่คาดคิดเอาไว้

ดังนั้น ข้อเสนอที่เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ จึงต้องใช้หลักการทางด้านการใช้ “สื่อ” ทุกประเภท และ “ทักษะของบุคลากร” ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ให้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม โดยต้องอาศัยหลักวิชาการหลักประสบการณ์เข้ามาบูรณาการเพื่อปรับใช้ในการแก้ปัญหาน้ำท่วมซึ่งอาจจะเกิดขึ้นและเกิดความเสียหายมากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

เมื่อสืบค้นข้อมูลในอดีตเรื่องน้ำท่วมใหญ่ในกรุงเทพฯ จะพบข้อมูลว่าในปี พ.ศ. 2485 ได้เกิดน้ำท่วมใหญ่ เนื่องจากฝนตกหนักในลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาทำให้ระดับน้ำอยู่ในระดับที่สูงมาก จนไหลล้นคันกันน้ำทั้งสองฝั่งแม่น้ำตลอดแนว โดยวัดระดับน้ำท่วมที่สะพานสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าฯ ได้ 2.27 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง ซึ่งถือว่าเป็นน้ำท่วมที่รุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ก่อนที่จะมีการก่อสร้างเขื่อนขนาดใหญ่คือ เขื่อนภูมิพล และเขื่อนสิริกิติ์ (เดลินิวส์, 2554) จนมาถึงปี พ.ศ. 2526 เกิดสถานการณ์น้ำท่วมในกรุงเทพฯ ที่มีสภาพรุนแรงมาก เนื่องจากมีพายุพัดผ่านภาคเหนือและภาคกลางในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม ประกอบกับมีพายุหลายลูกพัดผ่านกรุงเทพฯ ในช่วงเดือนตุลาคม โดยวัดปริมาณฝนตลอดทั้งปีได้ 2,119 มม. ซึ่งสูงกว่าค่าฝนเกณฑ์เฉลี่ยมาก (ฝนเกณฑ์เฉลี่ยลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาปริมาณ 1,200 มม.) ส่งผลให้น้ำท่วมกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นเวลานานที่สุดถึง 4 เดือน ซึ่งได้ประเมินความเสียหายสูงถึง 6,598 ล้านบาท

และในปี พ.ศ. 2538 มีฝนตกในภาคเหนือ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพายุหลายลูกพัดผ่าน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม เป็นต้นมา และมีสภาพฝนตกหนักในช่วงเดือนสิงหาคมถึงตุลาคม เนื่องจากพายุ “ไอลิส” ทำให้ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยามีระดับสูง โดยวัดที่สะพานสมเด็จพระพุทธยอดฟ้า เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2538 มีค่าระดับสูงถึง 2.27 เมตร ทำให้น้ำล้นคันป้องกันน้ำท่วมริมสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เข้าท่วมพื้นที่ริมแม่น้ำในระดับสูงถึง 50-100 ซม. บริเวณถนนจรัญสนิทวงศ์ เขตบางพลัด บางกอกน้อย และถนนเจริญกรุง เขตคลองสาน รวมระยะเวลา น้ำท่วมประมาณ 2 เดือน สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนและสูญเสียทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมากอีกครั้งหนึ่ง

และจากข้อมูลความเป็นจริงของสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งสร้างความสูญเสียให้กับประชาชนทุกภาคส่วนมากกว่าทุกครั้งที่ผ่านมา จึงทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในหลากหลายสาขาอาชีพได้ออกมาแสดงความคิดเห็นและนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

เสรี ศุภราทิตย์ (ไทยโพสต์, 2554) ผู้อำนวยการศูนย์พลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร ให้ข้อมูลว่า “ข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ ที่มีผลต่อภัยพิบัติจากธรรมชาติ เป็นสิ่งที่คนไทยไม่ได้รับรู้ ทั้งที่มีรายงานของ IPCC ฉบับที่ 1 เกิดขึ้นเมื่อ 16 ปีที่แล้ว ไม่มีการแปลเป็นภาษาไทยให้คนไทยได้อ่าน จนกระทั่งรายงาน IPCC ฉบับที่ 4 ล่าสุด ซึ่งแจกจ่ายให้ประเทศสมาชิกทุกประเทศ ในรายงานระบุว่าวันนี้ภัยมาถึงตัวแล้ว ขอให้ใช้มาตรการเตรียมพร้อมรับมือและปรับตัว เพราะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้แล้ว แต่รัฐบาลนี้ คนไทยนี้ เวลาไปสำรวจจุลคลอง ไม่รู้ตรงนี้คือ คลอง เพราะมีบ้านเรือนเต็มไปหมด ส่งผลให้คลองขาดประสิทธิภาพในการระบายน้ำ ฝั่งเมืองไว้ระบาย แผ่นดินทรุดตัว น้ำทะเลสูงขึ้นเราขาดการเตรียมความพร้อมรับมือ ข้อมูลย้อนหลัง 10-20 ปี ปริมาณฝนตกมากขึ้นในหนึ่งวัน 10-15 เปอร์เซ็นต์ ฝนตกหนักขึ้น น้ำเหนือมากขึ้น ระดับน้ำทะเลสูงขึ้น 3 มิลลิเมตรต่อปี ความเสี่ยงน้ำท่วมเพิ่มขึ้นจาก 200 ปี จะกลายเป็นแค่ 10 ปี ปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงขับเคลื่อน

ให้เกิดน้ำท่วมในอนาคต ถ้ายังบริหารจัดการแบบนี้ ไม่มีมาตรการจะเกิดภัยพิบัติอีก”

“คณะกรรมการยุทธศาสตร์เพื่อวางระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (กยน.) ต้องเสนอแนวมาตรการที่เป็นรูปธรรมและชัดเจน ที่จะตอบปัญหาน้ำท่วมและความเชื่อมั่นของประชาชนได้ ซึ่งแนวทางป้องกันทั้งฟลัดเวย์ (flood way) แก้มลิงธรรมชาติ พื้นที่ทางน้ำผ่าน จะต้องรองรับปริมาณน้ำได้อย่างน้อยเท่ากับเหตุการณ์น้ำท่วมในปี 2554 ทั้งมาตรการระยะเร่งด่วน และการวางระบบระยะยาว ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เป็นสิ่งที่ประชาชนกำลังเฝ้ารอ รวมถึงมาตรการด้านการสื่อสารความเสี่ยง เป็นบทเรียนที่รัฐบาลต้องเก็บข้อมูลและศึกษา รวมถึงมาตรการด้านผังเมืองต้องเพิ่มความเข้มข้น มีการออกกฎหมายควบคุมไม่ให้เกิดการก่อสร้างกีดขวางทางน้ำไหล เป็นอีกแนวทางยั่งยืนทำให้การจัดการน้ำมีประสิทธิภาพ”

สมิท ธรรมสโรช อดีตอธิบดีกรมอุตุฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อดีตรองอธิบดีกรมอุตุฯ อดีตรองอธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา ประธานกรรมการมูลนิธิสภาเตือนภัยพิบัติแห่งชาติ แสดงความคิดเห็นว่าวิกฤตน้ำท่วมปี 2554 ครั้งนี้ไม่ใช่เป็นผลพวงจาก “ภัยพิบัติ” แต่เป็นเรื่องการบริหารจัดการน้ำไม่เป็น คือ ไม่สามารถจะบริหารน้ำได้ ไม่มีการติดตามข้อมูลตั้งแต่ต้นฤดูฝนว่าจะตกมากน้อยเพียงใด ควรเก็บน้ำในเขื่อนไว้เท่าไร ปรากฏว่าทุกคนเก็บน้ำไว้ในเขื่อนใหญ่หมด ทั้งกรมชลประทาน การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ซึ่งกลัวว่าจะไม่มีน้ำใช้ในหน้าแล้งซึ่งเป็นการคาดการณ์ที่ผิด การปล่อยน้ำจากเขื่อนใหญ่ทั้งเขื่อนภูมิพล เขื่อนสิริกิติ์ เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ทำให้น้ำมารวมตัวในภาคกลางตอนบนได้มาตอนล่าง ขณะที่ภาคกลางก็มีน้ำฝนที่ตกมาอยู่ท้ายเขื่อนอยู่ในที่ลุ่มอยู่แล้ว ดังนั้นน้ำจึงมหาศาลมาก หลายคนบอกน้ำปล่อยมานิดเดียวแต่เพราะน้ำมีอยู่แล้วในที่ลุ่ม ในนา เมื่อปล่อยมาพร้อมกันปริมาณน้ำจึงมาก ทำให้หลายพื้นที่เกิดน้ำท่วมพร้อมกัน สำหรับแนวทางการแก้ไขกับความเสียหายเป็นแสนล้านบาท ประเทศไทยมีหน่วยงานที่ดูแลปัญหาเกี่ยวกับน้ำภายใต้สังกัดกระทรวงต่างๆ กว่า 20 หน่วยงาน แต่เราไม่มีฐานข้อมูล (data base) ต่างฝ่ายต่างทำไม่เอาข้อมูลมารวมกัน จึงทำให้ขาดผลวิเคราะห์ในการตัดสินใจ การบริหารน้ำถ้าไม่มี

การประสานงานกันทั้งกรมอุตุนิยมวิทยา กรมชลประทาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ว่าควรจะเก็บหรือปล่อยน้ำแค่ไหน เพราะไม่มีฐานข้อมูลที่นำมาคำนวณปริมาณน้ำว่าควรจะปล่อยหรือพร่องน้ำในระดับใดจึงจะทำให้พื้นที่ไม่เดือดร้อน นอกจากนี้ ต้องยอมรับว่าการไม่มีเอกภาพในการทำงาน การที่นักวิชาการทะเลาะกันเอง ไม่มีความรู้อย่างแท้จริงนำไปเสนอรัฐบาล จึงทำให้ระบบรวนทั้งหมด สุดท้ายก็นำไปสู่ปัญหาอุทกภัยต่างๆ ที่น้ำมวลใหญ่ที่ปล่อยออกมาจากเขื่อนใหญ่ๆ นั้นบริหารจัดการได้ เรื่องนี้ไม่ใช่ภัยพิบัติถึงโทษ แต่เป็นเพราะการบริหารน้ำที่ผิดพลาด ถ้าไม่รู้จักเก็บน้ำในเขื่อนไว้ให้เหมาะสม นอกจากนี้การบริหารในเขื่อนเล็กๆ แต่ละเขื่อนไม่สามารถระบายออกทะเลได้รวดเร็วพอ มันก็เอ่อในที่ลุ่มภาคกลาง รัฐบาลควรตั้งศูนย์เฉพาะกิจแต่แรก เพราะการบริหารภัยพิบัติใหญ่ๆ ต้องตั้งศูนย์เฉพาะ ต้องมีผู้บริหารใหญ่และผู้ควบคุมศูนย์คนเดียว ต้องสามารถตัดสินใจได้คนเดียว แต่ตั้งช้าเกินไปทำให้มีผลกระทบมาก ด้านความตื่นตระหนกของประชาชนที่ไม่มั่นใจในสถานการณ์และไม่มั่นใจในการแก้ปัญหาด้วยการสร้างพนังกั้นน้ำหน้าบ้านตนเองจนวัตถุดิบขาดตลาดนั้น อาจไม่ถูกต้องตามวิธีการ เพราะเป็นการสร้างที่ไม่มีหลักวิชาการการเอาดินวางเอากระสอบทรายมาวาง มันสู้แรงดันน้ำไม่ได้ ส่วนแนวคิดในอดีตที่เคยมีการเสนอให้ตั้ง “กระทรวงน้ำ” ขึ้นมารับผิดชอบดูแลเรื่องนี้โดยตรงว่าเป็นเพียงข้อเสนอของนักการเมืองที่จะทำให้มีตำแหน่งทางการเมืองเพิ่มขึ้นทั้งรัฐมนตรีที่ปรึกษาและข้าราชการการเมือง เป็นการสร้างตำแหน่งเปล่าๆ โดยบอกว่าทำอย่างที่เป็นอยู่ปัจจุบันก็เหมาะสมแล้ว คือการตั้งศูนย์เฉพาะแล้วรวมเอานักวิชาการผู้มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำมารวมกัน แต่ว่าการบริหารต้องการคนที่รู้เรื่องมาคุยกัน อย่าให้มานั่งเถียงกัน และการตัดสินใจก็ให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้ชี้ขาด อีกทั้งแสดงความเป็นห่วงฝีมือการบริหารจัดการน้ำของ กทม. โดยบอกว่าไม่เชื่อฝีมือ กทม. เพราะไม่เคยศึกษาหรือไปดูเขื่อน เช่น เขื่อน จ.ปทุมธานี ที่เพิ่งแตกไป กทม. ก็ไม่ดูแลบอกว่าท้องถิ่นสร้างขึ้นเอง ทั้งที่จริงแล้ว กทม. ควรมีหน้าที่ไปดูแลพื้นที่ด้วย เพราะน้ำที่จะแตกจาก จ.ปทุมธานี จะเข้า กทม. ถ้าเถียงกันอย่างนี้ กทม. จมแน่ และไม่แน่ใจว่าเขื่อนรอบๆ กทม. จะมีความ

แข็งแรงพอหรือไม่ เพราะเขื่อนกั้นน้ำของ กทม. มีทั้งเขื่อนดินและเขื่อนคอนกรีต กระทบทรายโดยเฉพาะในพื้นที่รอบนอก ทาง อบต. และ อบจ. จะเป็น คนดูแล โดยใช้ผู้รับเหมาก่อสร้าง ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ อาจทำให้มี ปัญหาเรื่องความแข็งแรง อันนี้ถือเป็นจุดอ่อนจะทำให้เกิดวิกฤตน้ำใน กทม. ได้ สำหรับแนวคิดที่ กทม. ลงทุนทำอุโมงค์ยักษ์มีการระบายน้ำจากที่ลุ่มของ กทม. เช่น รามคำแหง หนองจอก แทนที่จะระบายออกอ่าวไทย แต่กลับเอามาออก ที่แม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งไม่ช่วยอะไรเลยเพราะจะทำให้เจ้าพระยาล้นตลิ่งอีก หมุนเวียน น่าจะลงทุนให้มากขึ้น วางท่อให้ยาวแล้วไปลงที่อ่าวไทยจะดีกว่า และ ทำให้ กทม. ปลอดภัยจากน้ำท่วมด้วย (โพสดีทูเดย์, 2554)

ประเทศไทยอาจนำแนวคิดของประเทศญี่ปุ่นมาเป็นแบบอย่างในการแก้ปัญหาภายหลังเกิดภัยพิบัติแผ่นดินไหวรุนแรงจนเกิดคลื่นยักษ์สึนามิ เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2554 คือ การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยภายหลังประสบภัยพิบัติได้มีการร่างกฎหมายชุมชน ให้ชุมชนตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอีก มีการทำประชาพิจารณ์ฟังเสียงของประชาชนในชุมชนว่า มีความต้องการที่จะอาศัยในพื้นที่เดิมที่มีความเสี่ยงหรือไม่ อีกแนวทางที่สำคัญคือ ญี่ปุ่นจะใช้กฎหมายผังเมืองขึ้นมาแก้ปัญหา จะมีการปฏิรูปผังเมืองในพื้นที่เสี่ยงภัย จะมีการออกกฎหมายให้ประชาชนออกจากพื้นที่ เนื่องจากหากอยู่ที่เดิมก็มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน (ข่าวจากมติชนออนไลน์, 20 กุมภาพันธ์ 2555)

ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้กล่าวยอมรับว่า แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องดูแลพื้นที่สำคัญซึ่งเป็นเขตเมืองและเขตเศรษฐกิจ เพราะหากพื้นที่ดังกล่าวถูกน้ำท่วมจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างประเทศ โดยสถานการณ์น้ำท่วมปี 2554 มีพื้นที่ถูกน้ำท่วมราว 20 ล้านไร่ คิดเป็นปริมาณน้ำราว 2 หมื่นล้านลูกบาศก์เมตร แต่ขณะนั้นยังไม่มีแผนร่งทำให้เกิดปัญหาประทุระบายน้ำพังเสียหาย ทำให้น้ำไหลลงมาพื้นที่ตอนกลางอย่างรวดเร็ว พอติมาเจอพายุอีก 5 ลูก ทำให้สถานการณ์เข้าขั้นหนักหนาสาหัส ซึ่งปริมาณน้ำในปี 2554 ต่างจาก

ปี 2553 ที่มีปริมาณน้ำอยู่ที่ 16,000 ล้านลูกบาศก์เมตร แสดงว่าปริมาณน้ำมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปีจึงต้องมีระบบบริหารจัดการที่ดี โดยรัฐบาลจะแบ่งบริหารจัดการน้ำออกเป็น 3 ช่วง คือ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ (สำนักข่าวอินโฟเควสท์, 11 กุมภาพันธ์ 2555)

นายกรัฐมนตรี ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนว่า “วันนี้ต่างจากปีที่แล้วคือเรามีเวลา ที่จะดูว่าให้คนอาศัยอยู่กับน้ำ ธรรมชาติของคนกับน้ำอยู่ด้วยกันก็ต้องปรับตัวชีวิต บางพื้นที่ที่ต้องยกขึ้นก็ต้องทำ เรียกว่าทำไปพลางก่อน ขณะที่แผนยังยืงก็ต้องทำ เช่น ขุดแอ่งน้ำ สร้างแอ่งน้ำ เป็นระบบที่จะทำในระยะยาว ต้องใช้เวลา ส่วนเร็วที่สุดคือหาพื้นที่รับน้ำ 2 ล้านไร่ อาจจะหาพื้นที่บริหารน้ำตอนบนส่วนหนึ่ง ตอนล่างอีกส่วนหนึ่ง”

การแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด คงเป็นสิ่งที่ยังไม่มีใครคนใดสามารถให้คำตอบได้อย่างมั่นใจแบบ 100 เปอร์เซ็นต์ว่าแผนงานนั้นสามารถที่จะป้องกันมหาอุทกภัยหรือน้ำท่วมได้อย่างเรียบร้อยทุกตารางนิ้วในประเทศไทย เพียงแต่มีหลักการความเชื่อที่จะเข้ามาช่วยบริหารจัดการป้องกันปัญหาน้ำท่วมในอนาคตได้หลายแนวทาง

ณ ที่นี้ขอเสนอหลักการ **“จัดระเบียบชุมชน” (Community Organization)** ที่จะเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญอีกประการหนึ่ง เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์รูปแบบหนึ่ง ด้วยการอาศัยคนในชุมชนร่วมแรงร่วมใจกันระดมสมอง ระดมทรัพยากร เพื่อตอบสนองความต้องการในชุมชน เป็นการดำเนินงานอย่างมีสติของ **“ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” (change agent)** เป็นการดำเนินงานที่มีระบบและมีความเป็นประชาธิปไตย ด้วยอุดมการณ์ที่เชื่อมั่นว่าชุมชนมีศักยภาพ และต้องจัดระเบียบความคิดที่แตกต่างกันให้เกิดความเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ ให้มีการยอมรับในเสียงส่วนใหญ่ที่ถือเป็นประชามติ ถือเป็นสัญญาประชาชนที่ต้องรับผิดชอบและปฏิบัติด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคล โดยต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในประเด็นสำคัญต่างๆ ดังนี้คือ

1. ร่วมคิด
2. ร่วมวางแผน
3. ร่วมปฏิบัติ
4. ร่วมติดตามประเมินผล

ทั้งหมดนี้เป็นวิธีการช่วยให้ประชาชนเกิด “การเรียนรู้ด้วยการกระทำ” (learning by doing) และช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ให้ประชาชนเกิดทักษะ “คิดเป็น ทำเป็น” (think right, do right) ทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของโครงการต่างๆ ที่จะร่วมกันคิดทำขึ้นมา รู้สึกหวงแหนและต้องการทำนุบำรุงรักษาเอาไว้ให้ยั่งยืนตลอดไป

ดังนั้นถ้ามีการนำหลักการ “จัดระเบียบชุมชน” มาใช้ในการป้องกันน้ำท่วมในอนาคต ก็เชื่อได้ว่าจะสามารถช่วย “ผ่อนหนักเป็นเบา” หรืออาจสามารถช่วยป้องกันน้ำท่วมได้อย่างเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ก็เป็นไปได้

ข้อเสนอ: ขั้นตอนการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร ข้อมูลเรื่องน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพ

1. มีการจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจนี้โดยเฉพาะ

โดยควรตั้งชื่อเรียกองค์กรหรือหน่วยงานนี้ ให้ประชาชนและสื่อมวลชนจดจำได้ง่าย ไม่ใช่ชื่อที่มีความยาวจนเกินไป ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมเรื่องการบริหารจัดการด้านการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพอันเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ รวมทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชน ประเด็นสำคัญของการดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จอย่างที่เป็น ต้องอาศัยกลยุทธ์ กลวิธีในการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และทันต่อสถานการณ์ ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (นพดล วตินสุนทร, 2553) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

2. การจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจนี้ โดยเฉพาะ เพื่อการบริหารจัดการด้านการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและเตรียมความพร้อมของประชาชนอย่างยั่งยืน

ลำดับที่	วิธีการ	ผลลัพธ์และเป้าหมาย
1.	การสื่อสารเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีกับผู้รับข้อมูลข่าวสารทุกกลุ่ม	เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็น (opinion) ทศนคติ (attitude) ค่านิยม (value) ขององค์กรที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้
2.	ดำเนินการติดต่อสื่อสารกับชุมชนทั้งภายในและภายนอก	สร้างความเชื่อมั่นในตัวองค์กรและบุคลากรกับประชาชน
3.	การวางแผนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัยอย่างต่อเนื่อง	สร้างและรักษาไว้ซึ่งความปรารถนาดีและความเข้าใจกันระหว่างองค์กรและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง

แนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เชิงรูปธรรมของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ต้องอาศัยปัจจัยแห่งความสำเร็จ (critical success factors) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เชิงรูปธรรม (ชุตีมา สุวรรณเพิ่ม, 2553) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. การสร้างความแตกต่าง (differentiation) ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยต้องนำเสนอข้อมูลในทางบวกที่เป็นจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบขององค์กร สร้างกิจกรรมการสื่อสารที่มีเอกลักษณ์และโดดเด่นจนเป็นที่จดจำได้ของประชาชน ถึงภารกิจที่องค์กรกำลังอธิบายหรือให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

2. การบูรณาการสื่อสาร (integrated marketing communication) ด้วยการผสมผสานแนวคิดการสื่อสารทางการตลาดกับสื่อสารมวลชนทุกประเภททุกรูปแบบ เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และสื่อบุคคล เป็นต้น เพื่อส่งเสริมภารกิจขององค์กรที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และต้องสามารถตอบสนองของกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดสรรงบประมาณ (budget) ที่ต้องเหมาะสมเพียงพอต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อการสื่อสารทุกรูปแบบ

4. การสื่อสารที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) โดยเฉพาะการสื่อสารเชิงรุกที่ต้องดำเนินการล่วงหน้า เพื่อเปิดใจของประชาชนผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจองค์กรที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

5. การมีฐานข้อมูลที่ทันสมัย (update database) และคล่องตัวในการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบในการแก้ไขปัญหาอย่างทันสถานการณ์

6. การสร้างสายสัมพันธ์เป็นเครือข่าย (network relationships) เพื่อให้การสื่อสารรวดเร็ว คล่องตัวและได้รับการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยต้องเป็นความสัมพันธ์ในทางที่ถูกต้องทั้งด้านกฎหมายและจริยธรรม เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือ หรือลดความขัดแย้ง ด้วยวิธีการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการหรือใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อสร้างฐานเครือข่ายในงานด้านการกระจายข้อมูลต่าง ๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ต้องทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งนี้ยังสามารถสร้างความร่วมมือและลดความขัดแย้งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกทางหนึ่งด้วย

แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan)

เป็นแนวทางดำเนินการกรณีเกิดสถานการณ์วิกฤต เช่น เกิดพายุฝน เกิดน้ำเอ่อล้นตลิ่ง เกิดน้ำท่วมขังมากเกินปกติ โดยแผนการสื่อสารนี้ต้องสามารถรับมือด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นเฉพาะกับความจำเป็นของแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการข้อมูลแตกต่างกันไปได้อย่างมีกลยุทธ์ และต้องสามารถควบคุมเหตุการณ์วิกฤตได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการดำเนินงานขององค์กร

โดยแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้นแบ่งลักษณะของวิกฤตการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. เหตุการณ์ไม่รุนแรง (low profile) และมีอำนาจสามารถรับมือหรือตัดสินใจในการดำเนินการแก้ไขได้ทันที
2. เหตุการณ์ไม่รุนแรง (low profile) แต่ไม่มีอำนาจที่จะรับมือหรือไม่สามารถตัดสินใจดำเนินการใดๆ ได้ จึงต้องมีการเตรียมทางเลือกอื่นๆ ไว้เป็นตัวช่วยในกรณีนี้ด้วย
3. เหตุการณ์รุนแรง (high profile) และมีอำนาจสามารถรับมือหรือตัดสินใจได้ทันที เพราะเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบรุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน และอาจสร้างความเสียหายให้กับภาพลักษณ์ชื่อเสียงความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรด้วย

การรับมือเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น ต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด หากเหตุการณ์ไม่รุนแรงและมีอำนาจก็ควรที่จะตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาในรูปแบบการชี้แจงได้ทันที แต่ถ้าไม่มีอำนาจที่จะรับมือหรือไม่สามารถตัดสินใจได้ ก็ควรรับเรื่องและรีบตรวจสอบข้อมูลหรือปรึกษาผู้ที่มีอำนาจในระดับที่สูงขึ้นต่อไปโดยไม่ควรละเลยปัญหาที่ไม่รุนแรงดังกล่าว และต้องดำเนินการวางแผนการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง เพิ่มความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) และ

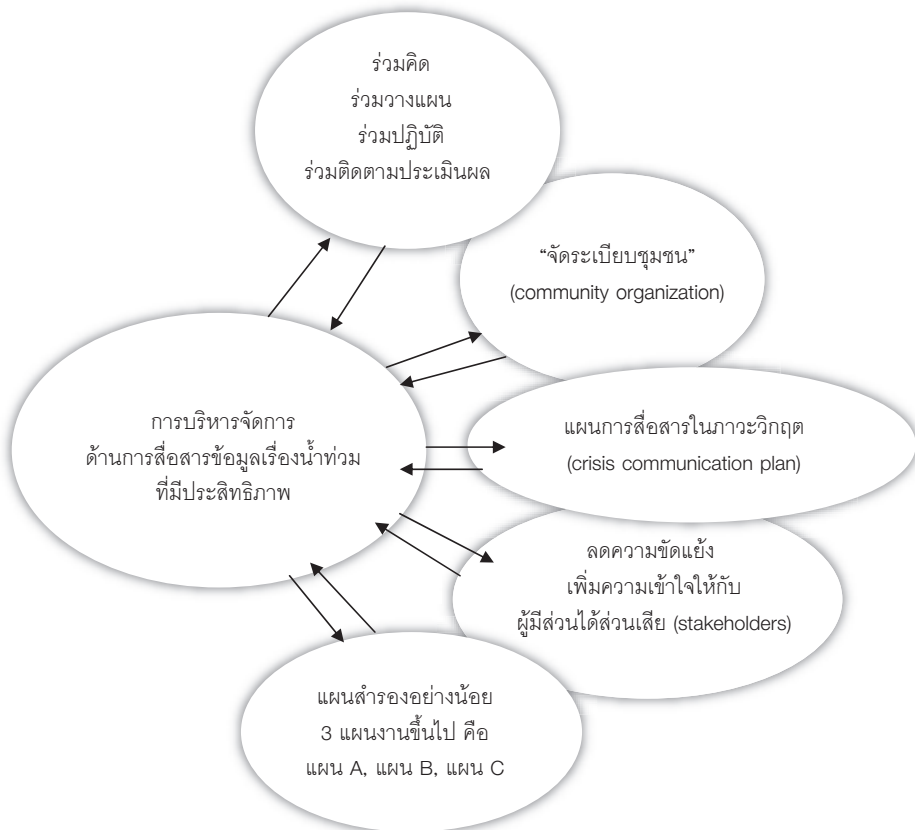
ไม่ทำให้วิกฤตการณ์ดังกล่าวบานปลาย กลายเป็นปัญหาใหญ่ที่แก้ไขได้ยากกว่าเดิม

จากข้อมูลที่น่าเสนอมาททั้งหมด ทำให้เห็นว่าการแก้ไขปัญหาทุกชนิดนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหรือเครื่องมือหลายด้านประกอบกัน ได้แก่

1. ต้องร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันทุก ๆ ฝ่ายด้วยความจริงจัง ท่วมเทอดทน ไม่ทำแบบไฟไหม้ฟาง
2. ต้องไม่สร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารต่างฝ่ายที่ต้องทำงานช่วยเหลือประชาชน
3. ต้องไม่ถือทิฐิซึ่งกันและกัน จนกลายเป็นความเข้าใจผิดและทำให้ต่างฝ่ายต่างปล่อยมือไม่ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
4. ต้องมีการวางแผนและเตรียมการชักซ้อมแผนไว้อย่างรอบคอบ และมีแผนสำรองอย่างน้อย 3 แผนงานขึ้นไป คือ แผน A, แผน B, แผน C เป็นต้น เพื่อสามารถนำมาปรับเปลี่ยนใช้แทนกันได้ในกรณีที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป
5. ต้องมีการสื่อสารให้ข้อมูลความคืบหน้าต่าง ๆ อย่างชัดเจน ถูกต้องกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจหรือการเตรียมตัวก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์เลวร้ายขึ้นได้อย่างกะทันหัน

แผนภูมิ: การบริหารจัดการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา อย่างยั่งยืน

โดย ณัฐนันท์ ศิริเจริญ (2555)



บรรณานุกรม

- ชุติมา สุวรรณเพิ่ม. (2553). *กลยุทธ์นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: http://doctorkohmagic.blogspot.com/2010/08/blog-post_22.html (6 มกราคม 2555)
- เดลินิวส์. (2554). *ย้อนอดีตน้ำท่วมใหญ่ในกรุง*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: http://dds.bangkok.go.th/Newspaper/Nov2011/Nov2011_28_11.html (6 มกราคม 2555)
- ไทยโพสต์. (2554). *เสรี สุรภาทิตย์: บทเรียนน้ำท่วมประชาชนต้องลงมือถอดรหัส*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: <http://www.thaipost.net/sunday/251211/50137> (5 มกราคม 2555)
- นพดล วศินสุนทร. (2553). *เทคนิคการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: http://doctor-kohmagic.blogspot.com/2010/08/blog-post_22.html (6 มกราคม 2555)
- โพสต์ทูเดย์. (2554). *สัมภาษณ์พิเศษ ดร.สมิทธ ธรรมสโรช: น้ำท่วม...บริหารจัดการไม่เป็น*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: <http://arayachon.org/news/20111016/2030> (6 มกราคม 2555)
- ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย กรุงเทพมหานคร. (2554). *กทม. สั่งอพยพเขตเสี่ยงเพิ่มอีก 4 พื้นที่*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: <http://hilight.kapook.com/view/63235> (6 มกราคม 2555)
- สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร. (2554). *แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2554* ในส่วนรับผิดชอบของสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร.
- DMC.TV. (2554). *ไทยสังเวียนน้ำท่วม 602 ศพ กระทบทางอ้อมครึ่งประเทศ*. [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล: <http://www.dmc.tv/index.php> (6 มกราคม 2555)