

การรายงานข่าวของนักสื่อสารชุมชนในภาวะวิกฤตน้ำท่วม: กรณีศึกษา วิกฤตน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปี ของ จ.นครศรีธรรมราช

NEWS REPORTING OF COMMUNITY COMMUNICATOR IN FLOOD CRISIS SITUATION: A CASE STUDY OF THE WORST FLOOD DURING THE LAST 50 YEARS IN NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

กรกฎ จำเียร

อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

E-mail : ton4230010@gmail.com

บทคัดย่อ

การสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นอีกบทบาทหนึ่งของสื่อมวลชน รวมทั้งนักสื่อสารชุมชน ถือเป็นคนที่ในพื้นที่และสามารถใช้สื่อที่มีอยู่สื่อสารเรื่องราวออกไป ดังเช่นในกรณีวิกฤตน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช ในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมา ผู้เขียนต้องการนำเสนอแนวทางการรายงานข่าวของนักสื่อสารชุมชนต่อประเด็นดังกล่าว เนื่องจากนักสื่อสารชุมชนมีบทบาทสำคัญในการรายงานข่าวน้ำท่วมให้ผู้ประสบภัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้ให้การช่วยเหลืออย่างทันท่วงที นักสื่อสารชุมชนใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อหลักในการสื่อสาร ซึ่งการรายงานข่าวของนักสื่อสารชุมชนในภาวะวิกฤตน้ำท่วม นั้น นักสื่อสารชุมชนควรมีหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤต การสร้างคุณค่าข่าวในภาวะวิกฤต รวมถึงเทคนิคการรายงานข่าวในภาวะวิกฤต โดยในภาพรวมจะเน้นการสื่อสารสองทาง การสร้างการมีส่วนร่วม การรายงานข่าวอย่างทันท่วงทีและมาจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน และภายหลังการรายงานข่าววิกฤตน้ำท่วม เมื่อวิกฤตผ่านพ้นแล้ว นักสื่อสารชุมชนควรมีการถอดบทเรียน เพื่อนำข้อมูลจากการถอดบทเรียนไปใช้ประโยชน์ และพัฒนาวิธีการรายงานข่าวหากมีภาวะวิกฤตอีกในครั้งต่อไป ดังเช่นในกรณีน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช ที่มีนักสื่อสารชุมชนซึ่งเป็นภาคประชาชน ทำงานร่วมกับภาคการศึกษาและมีสื่อสาธารณะมาดำเนินงานร่วมกันเพื่อรายงานข่าวเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมในพื้นที่และถอดบทเรียนเพื่อการพัฒนาแนวทางการรายงานข่าวในภาวะวิกฤตต่อไป

คำสำคัญ : การสื่อสารภาวะวิกฤต วิกฤตน้ำท่วม นักสื่อสารชุมชน

ABSTRACT

Communication in crisis situations is the role of mass media, including the community communicator, who is in the community and uses media for disseminating news to the outside. In the case of the worst flood crisis during the last 50 years of Nakhon Si Thammarat during January to February 2017, the author would like to present the news reporting approaches towards this issue because the community communicators have the role of reporting flood news to victims and stakeholders to be able to help victims quickly. The community communicators employ social media as the main media for this communication. To report flood news during

crisis situations, the community communicators should know communication principles in crisis situations, how to create value in news during crisis situation, and techniques in news reporting in crisis situations. Overall, the community communicators should emphasize two-way communication, build participatory communication, report news rapidly and the news should come from stakeholders from all sectors of the society. After a crisis situation, the community communicators should do an after-action review for taking benefits from information and develop the way for reporting news if there is any crisis in the future. In the case of the worst flood during the last 50 years of Nakhon Si Thammarat, the community communicators who were in the people's sector should work with educational institutions and public media to report news, and help victims in their area, also should do after-action reviews for developing ways to report news in crisis situations in other situations.

KEYWORDS : Crisis Situation, Flood Crisis, Community Communicator

บทนำ

สื่อมวลชนกระแสหลักที่รู้จักกันดีมาตั้งแต่อดีต ไม่ว่าจะเป็นนักหนังสือพิมพ์ สื่อมวลชนแขนงวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ต่างมีหน้าที่หนึ่งของการเป็นสื่อมวลชนที่ดี คือ การรายงานข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นแบบปัจจุบันทันด่วนในสังคมให้คนจำนวนมากและไม่เลือกชนชั้นวรรณะได้รับทราบโดยทั่วถึงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีข่าวสารหรือเรื่องราวที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผู้รับสารได้ และยังเป็นเรื่องราวร้ายแรง หรืออยู่ในภาวะไม่ปกติ หรือที่เรียกว่าภาวะวิกฤตแล้ว สื่อมวลชนยังต้องทำหน้าที่ให้รวดเร็วทั่วถึง และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำแก่กลุ่มผู้รับสารนั้นๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนอกจากสื่อมวลชนกระแสหลักที่เราคุ้นเคยกันดีมาตั้งแต่อดีต ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวไกล นวัตกรรม การสื่อสารสมัยใหม่เกิดขึ้นมาในสังคม โดยเฉพาะที่รู้จักกันคือ สื่อใหม่ หรือสื่อออนไลน์ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไปไกลทั่วโลกในรูปแบบสองทาง กล่าวคือ ผู้รับสารสามารถจะมีปฏิริยาต่อทั้ง “ตัวข่าวสาร” และ “ผู้ผลิต/ผู้ส่งข่าวสาร” ได้ สามารถส่งสารที่เป็นความคิด ความชอบให้กับบุคคลอื่น และสามารถตอบโต้ผ่านสื่อได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง (interactive) ดังนั้น สภาวะหรือสถานะของผู้รับสารจึงเปลี่ยนมาเป็นผู้รับสารที่กระตือรือร้น (active) ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารกลายเป็นผู้ส่งสารได้ง่ายขึ้น (ณัฐสุพงษ์ สุขโสต, 2559: 3-48) อาจกล่าวได้ว่า ทุกคนสามารถ

เป็นนักสื่อสาร หรือนักข่าวพลเมือง (citizen reporter) ได้ โดยนักสื่อสารชุมชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนหรือคนที่ต้องการนำเสนอเรื่องราวข่าวสารของชุมชนให้เกิดการรับรู้ในชุมชนเองและภายนอกชุมชน เนื่องจากสื่อมวลชนอาจไม่สามารถเข้าถึงชุมชนได้ตลอดเวลา แต่ก็มีได้หมายความว่าทุกคนในสังคมจะเป็นนักสื่อสารได้ดี การจะเป็นนักสื่อสารได้ดีย่อมต้องมียุทธศาสตร์ความรู้พื้นฐาน มีทักษะ มีการฝึกฝนและการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหว ตลอดจนมีจรรยาบรรณของการเป็นนักข่าวที่ดี

การเป็นนักสื่อสารหรือนักข่าวพลเมืองในชุมชนจึงไม่ใช่เรื่องง่าย นักสื่อสารชุมชนเหล่านี้ต้องมีการฝึกฝนการทำงานเชิงข่าว การรายงานข่าว การมีจรรยาบรรณและหัวใจของคนข่าว โดยเฉพาะการมีใจรักที่จะรายงานสถานการณ์ในภาวะที่เกิดความไม่ปกติขึ้นในชุมชนของตนเอง หรือที่เรียกว่า การรายงานข่าวในภาวะวิกฤตนั่นเอง ซึ่งผู้เขียนจะได้ขยายความความหมายของภาวะวิกฤต ลักษณะการรายงานข่าวในภาวะวิกฤต และกรณีศึกษาที่นักสื่อสารชุมชนทำหน้าที่ในภาวะวิกฤต ซึ่งได้แก่ วิกฤตน้ำท่วมหนักในช่วงต้นปี 2560 ที่ผ่านมาในภาคใต้ โดยเฉพาะที่ จ.นครศรีธรรมราช ซึ่งผู้เขียนได้ศึกษาในในช่วงระยะเวลาเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ดังจะได้นำเสนอต่อจากนี้ไป

ความหมายของภาวะวิกฤต

จากการรวบรวมความหมายของภาวะวิกฤตในทัศนะของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ทำให้ได้ความหมาย ดังนี้

ภาวะวิกฤต คือ ภัยคุกคามที่สำคัญที่จะต้องดำเนินการจัดการ เพราะอาจจะทำให้เกิดผลเสียถ้าไม่ดูแลอย่างเหมาะสม (Coombs, 2007)

ภาวะวิกฤต หมายถึง การคุกคามหรือสามารถคุกคามประชาชนหรือทรัพย์สิน การแทรกแซงธุรกิจอย่างร้ายแรงสามารถทำลายชื่อเสียงและมีผลกระทบด้านลบได้ (Bernstein, 2016)

“วิกฤตการณ์” (crisis) หรือ “ภัยพิบัติ” (disaster) เป็นสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หรือเกิดจากการกระทำของมนุษย์ที่จะทำให้เกิดการคุกคามอย่างรุนแรงทันทีทันใดต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือความสงบสุขในชีวิตของคนส่วนใหญ่ในสังคม (Graber, 1989 อ้างในเสริมศิริ นิลดำ, 2555: 29)

สรุปได้ว่า ทั้งคำว่า ภาวะวิกฤต วิกฤตการณ์ หรือภัยพิบัติ มักจะมาด้วยกัน เนื่องจากมีความหมายใกล้เคียงกัน คือ ภาวะที่ไม่ปกติ ส่งผลเสียแก่ชีวิต ทรัพย์สิน และสังคมในภาพรวมได้ อาจเกิดจากภัยธรรมชาติ หรือเป็นสิ่งที่มนุษย์กระทำขึ้นเองก็ได้

ดังนั้น เมื่อภาวะวิกฤตเกิดขึ้น ย่อมต้องมีการจัดการภาวะวิกฤตอย่างเร่งด่วน ซึ่ง Fearn-Banks (2011: 2 อ้างในไพโรจน์ วิไลสุข, 2557: 289) กล่าวว่า การจัดการภาวะวิกฤต (crisis management) คือ กระบวนการของการวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับภาวะวิกฤตหรือจุดเปลี่ยนแปลงเชิงลบ เป็นกระบวนการบรรเทาความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจากสิ่งที่เกิดขึ้นในทางลบและจะทำให้องค์กรหรือชุมชนนั้นๆ สามารถควบคุมอนาคตโชคชะตาได้

ในแง่บทบาทของสื่อมวลชนแม้ว่าอาจจะไม่ได้มีบทบาทโดยตรงในการจัดการภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในสังคม หรือชุมชนของตนเอง แต่การช่วยรายงานข่าวสาร ให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง ช่วยเตือนภัยภาวะที่ไม่ปกติในสังคม หรือประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ถือเป็นบทบาทหน้าที่ที่มีส่วนช่วยให้ภาวะวิกฤตนั้นๆ ลดความรุนแรงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นคลี่คลายลงได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนอาจไม่สามารถเข้าถึงหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเพียงพอ ดังเช่น ในงานวิจัย

ของ ชลทิพย์ พุนศิริวงศ์ และรุ่งนภา พิตรปรีชา (2556) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ในการสื่อสารของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัย ปี 2554” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการ ประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์การสื่อสารของรัฐบาลในช่วงน้ำท่วมปี 2554 ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลจากข่าว จากการศึกษาพบว่า ผู้รับสารซึ่งเป็นประชาชนที่เดือดร้อนจากอุทกภัยไม่ได้รับ ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐ ดังนั้นประชาชนจึงต้องไปหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ แทน การสื่อสารของรัฐบาลที่ขาดการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ซึ่งไม่ได้ตระหนักถึงความแตกต่างของกลุ่มประชาชนที่มีภูมิหลังที่แตกต่าง ความเดือดร้อนที่แตกต่างกัน และ ไม่ได้เล็งเห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลทำให้ประชาชนจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่างๆ

ในส่วนของ พนิดา จงสุขสมสกุล (2557) ศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการภัยพิบัติกรณีศึกษาน้ำท่วมในประเทศไทยและฟิลิปปินส์ พบว่า การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการภัยพิบัติน้ำท่วมที่ดีต้องระมัดระวังในเรื่องความเหลื่อมล้ำของเทคโนโลยีการสื่อสาร (digital divide) และการมีข้อมูลสารสนเทศมากเกินไป (information overload) จนอาจจะนำไปสู่ความสับสน ของผู้รับสารได้ โดยต้องเข้าใจว่าผู้ประสบภัยไม่สามารถเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อที่อาศัยไฟฟ้าได้ แต่อาจจะรับส่งข้อมูลจากมือถือได้ไม่เกินหนึ่งหรือสองวัน โดยช่องทางที่ดีที่สุด คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนี้ จะต้องพิจารณาทุกกลุ่มประชาชนทั่วไปที่คอยติดตามสถานการณ์ และสามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถดำเนินการช่วยเหลือได้ในทางอื่น ๆ ที่อาศัยสื่อใหม่หรือการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ต (website/internet) โทรศัพท์ เคลื่อนที่ (mobile) ได้ตลอดเวลาให้กลายเป็นผู้ ประสานงานต่อในระดับพื้นที่ (ที่อยู่ใกล้เคียงกัน) ในลักษณะอาสาสมัคร

จะเห็นได้ว่า บทบาทของสื่อชุมชนหรือคนในชุมชน รวมไปถึงสื่ออินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อกับสมาร์ตโฟนจะเข้ามามีบทบาทต่อการนำเสนอข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในภาวะวิกฤตได้มากกว่าสื่อมวลชน

น้ำท่วม: ภาวะวิกฤตจากภัยธรรมชาติ

ในบทความเรื่องนี้ จะเน้นการสื่อสารในภาวะวิกฤต น้ำท่วมหนัก ซึ่งเมื่อต้นปี 2560 ได้เกิดน้ำท่วมใหญ่ในภาคใต้ โดยเฉพาะที่ จ.นครศรีธรรมราช ถือเป็นน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปี ทั้งนี้ โดยทั่วไปสาเหตุที่น้ำท่วมมาจากการที่ฝนตกหนัก หรือตกต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน ทั้งนี้เป็นผลมาจากพายุฝนฟ้าคะนองหรือพายุหมุนเขตร้อน โดยมีลักษณะความรุนแรงและรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิประเทศและสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ โดยมีลักษณะดังนี้

1. น้ำป่าไหลหลากหรือน้ำท่วมฉับพลัน (flash flood) มักเกิดในบริเวณที่ราบต่ำหรือบริเวณที่ราบลุ่มใกล้ภูเขาต้นน้ำ สาเหตุสำคัญเกิดจากฝนตกหนักเหนือภูเขาต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน ทำให้มีปริมาณน้ำสะสมเพิ่มมากขึ้นจนพื้นดินและต้นไม้ไม่สามารถดูดซับน้ำได้อีกต่อไป จึงไหลบ่าลงสู่ที่ราบต่ำอย่างรวดเร็ว ความรุนแรงของกระแสน้ำ อาจถึงขั้นทำให้บ้านเรือนพังทลายเสียหายและเกิดอันตรายถึงชีวิตได้

2. น้ำท่วมหรือน้ำท่วมขัง (drainage flood) เกิดจากปริมาณน้ำสะสมจำนวนมาก ไหลบ่าในแนวระนาบจากที่สูงไปสู่ที่ต่ำเข้าท่วมอาคารบ้านเรือน เรือสวนไร่นา สภาพน้ำท่วมขังในเขตเมืองใหญ่ มักมีสาเหตุมาจากระบบการระบายน้ำไม่ดีพอ มีสิ่งก่อสร้างกีดขวางทางระบายน้ำ หรือเกิดน้ำทะเลสูงกรณีพื้นที่ดังกล่าวอยู่ใกล้ชายฝั่งทะเล

3. น้ำล้นตลิ่ง (river flood) เกิดจากฝนหนักต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้น้ำที่ไหลลงสู่ลำน้ำหรือแม่น้ำมีปริมาณมากจนไม่สามารถระบายลงสู่ลำน้ำด้านล่างหรือไหลออกสู่ปากน้ำได้ทัน เกิดสภาวะน้ำล้นตลิ่ง เข้าท่วมเรือสวนและอาคารบ้านเรือน

4. คลื่นซัดฝั่ง (storm surges) เกิดจากพายุแรงซัดเข้าฝั่งหรือพายุหมุนเขตร้อน ทำให้เกิดน้ำท่วมบริเวณชายฝั่งทะเล บางครั้ง หากคลื่นสูงถึง 10 เมตรซัดเข้าฝั่ง อาจทำลายทรัพย์สิน บ้านเรือน และเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ (โครงการ Beyond Disasters: Thailand EAR-ARM Data & Media, 2551: 83-85)

ทั้งนี้ในกรณีของน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช เกิดจากฝนตกหนักที่ตกติดต่อกันเป็นเวลาหลายวัน ทำให้เกิด น้ำป่าไหลหลาก และเนื่องจากมีสิ่งกีดขวางทางน้ำ จึงทำให้การระบายน้ำเป็นไปได้ยาก

หลักการรายงานข่าวในภาวะวิกฤตน้ำท่วม

ในแง่ของวิกฤตในองค์กร การสื่อสารถือเป็นตัวแทนของหัวใจของการจัดการภาวะวิกฤตที่จะต้องดำเนินเป็นกระบวนการในระยะยาว เกี่ยวข้องกับความเคลื่อนไหวองค์กรและกลไกการจัดการ (Harrison, 2007) องค์กรจำเป็นต้องใช้การสื่อสารมาช่วยโดยเฉพาะในภาวะวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤต หมายถึง กลยุทธ์และนโยบายที่องค์กรใช้ในการเผยแพร่กระจายข่าวสาร (distribution information) ด้วยการสื่อสารประชาสัมพันธ์สู่สาธารณชนเมื่อการดำเนินงานขององค์กรต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤตฉุกเฉิน (emergency situations) และมีผลกระทบต่อสาธารณชน (affecting the public) (วิรัช ลิขิตกมล, 2552: 64) โดยหลักการจัดการภาวะวิกฤตในองค์กรสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการภาวะวิกฤต ในกรณีภัยน้ำท่วมได้เช่นกัน นอกจากนี้ นักสื่อสารชุมชนสามารถรายงานข่าวภัยน้ำท่วมตามหลักการต่อไปนี้ ซึ่งแตกต่างจากการทำงานของสื่อมวลชน

1. ควรเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบได้ตลอดเวลาและผลัดเปลี่ยนสถานการณ์เป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร ในขณะที่สื่อมวลชนมักสื่อสารในรูปแบบทางเดียว

2. มีทิศทางการไหลของข่าวสารที่หลากหลาย การเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้สื่อสารจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนของข่าวสารในทุกทิศทางแตกต่างจากการสื่อสารมวลชนที่ผู้ชมผู้ฟังมีส่วนร่วมได้น้อยกว่า อย่างไรก็ตามถึงแม้การไหลของข่าวสารจะมีความสำคัญในภาวะวิกฤต แต่ชุมชนควรจะต้องมีการประเมินข้อมูลและตั้งรับกับข่าวสารที่ไม่เป็นจริง ไม่เผยแพร่ข่าวลวงจนก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้

3. มีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารที่สอดคล้องกับทิศทางการไหลของข่าวสารได้ ในกรณีการรายงานข่าวภัยน้ำท่วม มีเป้าหมายคือ การให้ข้อมูลในลักษณะเตือนภัย และการให้แนวทางคลี่คลายปัญหา ดังนั้น ควรใช้การสื่อสารแบบสองทาง คือ การให้ข้อมูลที่เปี่ยมประโยชน์แก่ผู้ประสบภัย เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้สะท้อนปัญหาหรือการต้องการความช่วยเหลือต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (นิธิดา แสงสิงแก้ว, 2559: 13-36)

เมื่อนักสื่อสารชุมชนมีหลักการในการรายงานข่าวในภาวะวิกฤตน้ำท่วม ก็จะทำให้มีกรอบในการทำงาน ที่ถูกต้อง ไม่สื่อสารออกไปโดยปราศจากจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเลวร้ายยิ่งขึ้นไปอีกในภาวะวิกฤต

การสร้างคุณค่าข่าวที่พบในวิกฤตการณ์จากภัยธรรมชาติ กรณีน้ำท่วม

นักสื่อสารชุมชนที่มีใจรักในการสื่อสารเรื่องราวภายในชุมชน สามารถมีบทบาทช่วยคลี่คลายภาวะวิกฤตดังกล่าวได้ โดยอาศัยทักษะการสื่อสาร “การสร้างคุณค่าข่าว” เป็นอีกหนึ่งทักษะที่สามารถนำมาใช้ประยุกต์ในการรายงานข่าวในภาวะวิกฤตให้เกิดบรรยากาศที่คลี่คลายได้ โดยผู้เขียนขอนำลักษณะการสร้างคุณค่าข่าว ตามที่ Katz (1980 อ้างใน เสริมศิริ นิลดำ, 2555: 30-31) เสนอแนะไว้ว่าการรายงานข่าวภัยธรรมชาติ มักจะเป็นการออกอากาศสด เพื่อส่งผลให้ผู้รับชมรู้สึกว่เสมือนประสบเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง และได้เสนอวิธีการสร้างคุณค่าข่าว ซึ่งโดยผู้เขียนได้นำกรณีน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช มาเป็นกรณีศึกษา ดังนี้

1. เนื้อหาถูกออกแบบไว้ให้ง่ายต่อการเข้าใจและเหมาะกับการนำเสนอทางสื่อโทรทัศน์ ในกรณีภัยน้ำท่วม นักสื่อสารโดยเฉพาะคนในชุมชน ควรถ่ายทอดเรื่องราวให้ผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ คนในชุมชนเอง ตลอดจนคนนอกชุมชน เข้าใจง่าย และควรเป็นภาพเคลื่อนไหว ในกรณีของนักสื่อสารชุมชน อาจนำเสนอในรูปแบบคลิปวิดีโอทางสมาร์ทโฟน เช่น ภาพสถานการณ์น้ำท่วม ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงน้ำท่วม เส้นทางที่ควรหลีกเลี่ยง ฯลฯ

2. เนื้อหามีลักษณะเหมือนละครและเต็มไปด้วยเนื้อหาทางอารมณ์และสัญลักษณ์ การนำเสนอภัยน้ำท่วม อาจใช้การเล่าเรื่องแบบเน้นสร้างความรู้สึกร่วม ชีให้เห็นความสำคัญของการติดตามการรายงานข่าว เช่น การกระตุ้นให้ทุกคนที่ติดตามสถานการณ์น้ำท่วมอย่างใกล้ชิด เพื่อร่วมรายงานข่าวให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรับทราบและเข้ามาช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน การเข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยในจุดที่วิกฤต

3. ผลักดันให้ผู้ชมรู้สึกว่ตนเองมีส่วนร่วมในประวัติศาสตร์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว การนำเสนอในลักษณะนี้เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับสารกับภัยน้ำท่วมที่กำลังเกิดขึ้น เช่น

วิธีการเตรียมรับมือหรือช่วยเหลือตนเองกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ข่าวสารเกี่ยวกับความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ฯลฯ

4. เนื้อหาทำให้เกิดความอยากรู้หรือมีเงื่อนไขการรายงานเพื่อสร้างคุณค่าข่าวในบางครั้งต้องสร้างความอยากรู้หรือข้อสงสัยให้เกิดขึ้นในใจผู้รับสาร เพื่อจะได้มีความกระตือรือร้นในการติดตามข่าวสาร โดยเฉพาะเวลาอยู่ในภาวะวิกฤต เช่น การเน้นรายงานข่าวพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบอย่างหนัก ความเป็นอยู่ของผู้ประสบภัย ตลอดจนการปรับตัวของผู้ประสบภัยต่อภาวะวิกฤตนั้นๆ

5. ถูกกำหนดกรอบ (framed) บางอย่างไว้เพื่อจับความสนใจผู้รับสาร การนำเสนอข่าวสารภาวะน้ำท่วม ซึ่งถือเป็นภาวะวิกฤตนั้น ควรเข้าใจความต้องการของผู้รับสาร ว่าต้องการรับรู้อะไร และนำเสนอให้ตรงกับความต้องการและความจำเป็นต้องรู้ของผู้รับสาร เช่น การนำเสนอประเด็นการติดตามพยากรณ์อากาศแบบวันต่อวัน เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้เตรียมตัวรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น

6. เน้นบุคคลที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ด้วยการให้สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น คนดี คนชั่ว ฯลฯ ข้อสังเกตที่สำคัญพบว่าหน้าที่สำคัญที่สุดของสื่อในภาวะเช่นนี้คือ การทำให้เนื้อหาเข้าถึงและปะติดปะต่อเรื่องราวทางสังคมให้มีพล็อตเรื่องแบบใดแบบหนึ่ง (Perse อ้างใน เสริมศิริ นิลดำ, 2555: 30-31) นักสื่อสารชุมชนควรสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholders) แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ต้องทำเรื่องราวเชื่อมโยงให้ง่ายต่อความเข้าใจอย่างรวดเร็ว เช่น การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นน้ำท่วม นอกจากผู้ประสบภัยแล้ว ควรนำเสนอการติดตามช่วยเหลือขององค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

การรายงานแบบสร้างคุณค่าของข่าว จะทำให้ข่าวมีความสำคัญและเป็นที่สนใจมากขึ้น ยิ่งในภาวะวิกฤตอย่างกรณีน้ำท่วม ยังต้องสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับสารให้ติดตามข่าวสารเพื่อเป็นประโยชน์ต่อพวกเขาเอง ตลอดจนการขอความช่วยเหลือจากพื้นที่อื่นให้แก่ผู้ประสบภัยในพื้นที่

เทคนิคสำหรับนักสื่อสารชุมชน

นอกจากนักสื่อสารชุมชนจะต้องมีหลักการในการรายงานข่าวและแนวทางการสร้างคุณค่าข่าวแล้ว เมื่อเกิดภัยพิบัติ อย่างกรณีน้ำท่วม นักสื่อสารชุมชนก็ต้องลงมือ

ปฏิบัติอย่างทันที่ที่ ดังนั้น นักสื่อสารชุมชนควรเรียนรู้เทคนิคการรายงานข่าว ดังต่อไปนี้

1. ควรรู้จักผู้เชี่ยวชาญด้านภัยพิบัติก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ขึ้น โดยควรทราบข้อมูลสถานที่ทำงาน ขอบเขตองค์ความรู้และติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรมีรายชื่อและข้อมูลสำหรับติดต่อผู้เชี่ยวชาญในประเด็นต่างๆ ทั้งด้านความเสี่ยง ระบบการเตือนภัย ความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และพัฒนาประเด็นต่างๆ เหล่านี้เพื่อให้มีการรายงานข่าวภัยพิบัติมีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. ติดต่อกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน/ข้อมูลภัยพิบัติ การปกป้องพลเมืองและการต่อสู้ของประชาชนในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
4. อัปเดตข้อมูลรายชื่อและข้อมูลติดต่อผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในประเทศทุกประเภท
5. จัดเก็บและอัปเดตข้อมูลเชิงสถิติของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภูมิภาค
6. สร้างความคุ้นเคยกับพื้นที่ที่เสี่ยงภัยพิบัติ
7. จัดเก็บข้อมูลของเหตุการณ์ภัยพิบัติที่เคยเกิดขึ้นและมีการถอดบทเรียนการทำงานทุกครั้ง
8. ศึกษาข้อมูลการป้องกันและบรรเทาเหตุภัยพิบัติเพื่อทำให้ผู้สื่อข่าวพร้อมไปกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น
9. ศึกษาปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่ทำให้เหตุการณ์ภัยพิบัติเลวร้ายลง
10. ศึกษาข้อมูลสำคัญต่างๆ ด้วยข้อเท็จจริงที่สามารถอ้างอิงได้เชิงวิทยาศาสตร์เท่านั้น
11. ลงทุนกับการศึกษาหาความรู้ในประเด็นด้านภัยพิบัติเพื่อเชื่อมโยงกับเหตุการณ์ในอดีตได้
12. รับฟังข้อมูลจากประชาชนในชุมชนนั้น (องค์กรสหประชาชาติ (United Nations) (ธาม เชื้อสถาปนศิริ, 2555: 84)

การเรียนรู้เทคนิควิธีการก่อนการลงมือปฏิบัติจริง จะทำให้ไม่เสียเวลา และสามารถรายงานข่าวที่มีประโยชน์ต่อผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตอย่างทันที่

การถอดบทเรียนหลังภาวะวิกฤต

ภายหลังการเกิดภาวะวิกฤตใดๆ ก็ตาม จำเป็นต้องมีการถอดบทเรียนหลังภาวะวิกฤต เช่นเดียวกับภัยน้ำท่วม ซึ่งการร่วมกันถอดบทเรียน ถือเป็นการเตรียมข้อมูลที่จำเป็นปรับกระบวนการทำงานเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้อีกได้ในเวลาอันใกล้

องค์กรด้านการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติในเอเชีย (Asian Disaster Preparedness Center) ได้ผลิตคู่มือสำหรับสื่อ (media kit) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในสถานการณ์วิกฤต ชื่อ “Community Base Disaster Risk Management and the Media” สรุปหน้าที่ของสื่อ รวมถึงนักสื่อสารชุมชนในช่วงหลังวิกฤตภัยพิบัติธรรมชาติ คือ

1. ร้องขอ/ประสานความช่วยเหลือจากทุกภาคส่วน
2. สื่อสารประเด็นเรื่องการฟื้นฟู-เยียวยา ปรับปรุงซ่อมสร้างสิ่งใหม่
3. สนับสนุนอย่างมีส่วนร่วมให้ผู้ประสบภัยสามารถฟื้นคืนกลับมาเข้มแข็งได้เช่นเดิม
4. กำหนดวาระให้สังคมพูดเรื่องการลดความเสี่ยงและการป้องกันภัยหากเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นอีก อย่างบูรณาการทุกฝ่ายร่วมกัน

โดยสื่ออาจกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และรูปธรรม เช่น

1. มีรายการสนทนาแลกเปลี่ยนจากผู้เชี่ยวชาญฝ่ายต่างๆ อย่างรอบด้าน รายงานผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ชม/ประชาชนในประเด็นเกี่ยวกับการฟื้นฟู-เยียวยาที่พวกเขาต้องการ
2. สื่อสารงานวิจัย งานวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมพร้อมการรับมือภัยพิบัติ การสื่อสารเพื่อบริหารและจัดการความเสี่ยง
3. ถอดบทเรียน สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยพิบัติ เช่น ผู้อำนวยการศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภัยพิบัติต่าง ๆ หน่วยงานให้ความช่วยเหลือ
4. ลงสำรวจพื้นที่ที่ประสบภัย เพื่อให้ความรู้และสอบถามความเป็นอยู่สภาพปัญหาอื่นๆ ที่ยังหลงเหลือ หรือให้ความรู้เพื่อการเตรียมพร้อมรับมือภัยธรรมชาติอื่นๆ ในอนาคต (ธาม เชื้อสถาปนศิริ, 2555: 18-19)

ภาวะวิกฤตในกรณีน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช ซึ่งโดยปกติ ในภาคใต้มักเกิดภาวะน้ำท่วมเป็นประจำทุกปี การถอดบทเรียนในลักษณะต่างๆ ของนักสื่อสารชุมชน จะช่วยให้มีข้อมูลเตรียมการรับมือ การปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไขปัญหา น้ำท่วม ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของข้อมูล การระดมทรัพยากรบุคคล และผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมไว้หากเกิดน้ำท่วมขึ้นอีกในครั้งต่อไป

ถอดบทเรียนนักสื่อสารชุมชนกรณีน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช

ในช่วงเกิดภัยน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของ จ.นครศรีธรรมราช หลักสูตรนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยคณาจารย์และนักศึกษา ได้ก่อตั้งศูนย์ศูนย์ประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ จากการถอดบทเรียนด้วยตนเอง และจากการสังเกตการณ์ ทำให้ได้พบมุมมอง การสื่อสารในภาวะวิกฤตในภาคนักสื่อสารชุมชน ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างภาคชุมชนและภาคสถานศึกษา โดยผู้เขียนขอเสนอแต่ละภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคชุมชนจากการสื่อสารผ่านสถานการณ์ที่เกิดขึ้น น้ำท่วมในครั้งนี้เกิดขึ้น 2 ระลอก ยังผลให้ภาคชุมชนได้รับผลกระทบมากที่สุดและยาวนานที่สุด แต่ทั้ง 2 ระลอกที่ผ่านมา ภาคชุมชนกลับมีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลและการเตรียมตัวในการรับสถานการณ์น้อยที่สุด ถือเป็นเรื่องปกติหรือไม่ที่ภาคชุมชนที่ไม่เคยได้รับสิทธิดังกล่าว เหตุการณ์ที่เห็นได้ชัดคือ กรณีเขื่อนมียอรั้วที่ อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เช่นเดียวกับใน จ. นครศรีธรรมราช ที่ภาคชุมชนไม่เคยได้รับคำเตือนที่ชัดเจนที่สามารถสื่อความหมายได้ในระดับชุมชน มีเพียงข้อมูลพยากรณ์อากาศที่ระบุเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ฝน ทำให้หลายภาคชุมชนหลายแห่งเริ่มเรียนรู้ในการพึ่งพาตนเอง สืบค้นข้อมูลเอง ติดตามข่าวสารเอง รวมถึงเฝ้าระวังภัยในพื้นที่ของตนเอง

หลังจากที่เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเทคโนโลยี การสื่อสาร โดยการถือกำเนิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์และการพัฒนาเว็บไซต์แหล่งข้อมูลพยากรณ์ที่มีตัวเลือกมากขึ้น รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้มีขนาดเล็กลง พกพาง่ายและมีประสิทธิภาพ ในราคาที่ต่ำลงมากอย่างสมาร์ตโฟน ทำให้ภาคชุมชนพัฒนา

ตนเองจากการเป็นเพียงผู้ได้รับผลกระทบ กลายเป็นผู้เฝ้าระวังภัย ผู้แจ้งเตือนสถานการณ์ ผู้รายงานสถานการณ์ ผู้เฝ้าการติดตามการทำงานของรัฐบาลและuebntikเรื่องราวเหตุการณ์ครั้งสำคัญในสถานการณ์ครั้งนี้ ผ่านการผลิตคลิปวิดีโอและการไลฟ์สดผ่านสื่อสังคมออนไลน์

จากการพัฒนาตนเองดังกล่าวสอดคล้องกับการทำงานเพื่อสื่อสารสถานการณ์ของศูนย์ฯ ตลอด 10 วันที่ศูนย์ฯ ได้ทำงานประสานงานกับภาคชุมชนหลากหลายเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็นชมรมพุทธอาสา วัดควนคลัง อำเภอทุ่งใหญ่, อาร์ม เด็กหนุ่มในเขตพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วมระดับอก ตำบลเสม็ดเอน อำเภอปากพนัง โดยทั้งสองภาคชุมชนนี้ได้ดำเนินการแพร่ภาพสดผ่านเฟซบุ๊กอยู่เป็นระยะๆ โดยบางครั้งมีการเชื่อมสัญญาณแพร่ภาพผ่านสถานีสื่อส่วนกลางอย่างสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสให้ทราบถึงสถานการณ์ และความต้องการช่วยเหลือ

นอกจากนี้ ภาคชุมชนได้ทำงานเชื่อมโยงกับภาคการศึกษา โดยใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ในการสอบถามข้อมูลผ่านทางศูนย์ฯ เพื่อชี้จุดในการจัดส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ ภาคชุมชนดังกล่าวคือประชาชนชาวพังงา ร่วมกับ เครือข่ายกู้ภัย จ.พังงา และสถานีโทรทัศน์ชุมชนทีวีอันดามันมั่นคง ที่ทำงานสอดคล้องประสานกับทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชที่เป็นศูนย์ฯ ในการให้ความช่วยเหลือ

หลังจากเหตุการณ์สถานการณ์นี้ ผู้เขียนเห็นว่า ภาคชุมชนเริ่มขยับเขยื้อนครั้งสำคัญในการเป็นผู้ให้ข้อมูลเสียเอง โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก โดยดำเนินการหาข้อมูลเอง เรียนรู้เองและย่อยข้อมูลให้เข้าใจง่ายให้คนในชุมชนได้รับรู้และตื่นตัวกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า

2. ภาคสถานศึกษา สถานการณ์น้ำท่วมครั้งนี้ส่งผลให้ภาคการศึกษาอย่างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้พัฒนานักศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านการทำงานในศูนย์ฯ การพัฒนาทางตรงคือ ประสบการณ์ในการทำงานในสถานการณ์น้ำท่วมครั้งนี้ นักศึกษาหลายคนสื่อสารสถานการณ์ผ่านทางเฟซบุ๊ก และการแพร่ภาพสดในเฟซบุ๊ก นอกจากนี้ ยังได้เรียนรู้เทคนิคการทำข่าว การพูดในขณะทำงานไลฟ์สดเพื่อสร้างความสนใจ การตัดต่อ การคิดประเด็น การฝึกประสานงาน การสืบค้นข้อมูล การประมวลสถานการณ์ผ่านคณะทำงานจากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี รวมถึงการแสดงให้

เห็นถึงมาตรฐานการเรียนการสอนของหลักสูตรนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่สามารถพัฒนานักศึกษาให้สามารถทำงานร่วมกับคนสื่อมืออาชีพได้ ถือเป็นประสบการณ์การเรียนรู้การทำสื่อในสถานการณ์ทุกภัยที่ไม่สามารถอธิบายและสร้างสถานการณ์จำลองได้ภายในชั้นเรียน

การเรียนรู้ทางอ้อมของนักศึกษา คือ การได้รู้จักชุมชนที่ตนเองอยู่ เรียนรู้ที่จะห่วงหาอาทรผู้อื่นที่อยู่ผ่านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ก่อให้เกิดความรักในท้องถิ่น อยากทำประโยชน์ให้กับชุมชนให้มากขึ้นกว่าเดิม อันจะเห็นได้จากการอาสาช่วยงานในศูนย์ฯ ตลอด 10 วันที่ผ่านมา รวมถึงการอาสาเป็นคนนำทางขบวนรถช่วยเหลือผู้ประสบภัยซึ่งเดินทางมาจาก จ.พังงา และทำการประสานงานกับคนในพื้นที่อย่างลงตัว นอกจากนี้ คือ การได้เรียนรู้ท้องถิ่นอื่นที่ตนเองได้ไม่เคยเดินทางไป แม้ว่านักศึกษาจะเป็นคนนครศรีธรรมราช แต่จังหวัดแห่งนี้ประกอบด้วยอำเภอถึง 23 อำเภอ และได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมหลายสิบอำเภอ ทำให้นักศึกษาต้องลงพื้นที่ทำการสื่อสารและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในอำเภอต่างๆ

ปัญหาสำหรับการสื่อสารในสถานการณ์นี้ คือ การสืบสนและการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐเพื่อประเมินสถานการณ์เพราะวันแรกของการทำงานของศูนย์ฯ คณะทำงานไม่สามารถติดต่อหน่วยงานรัฐที่ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ แม้กระทั่งการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ รวมถึงหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในจังหวัดไม่มีการขยับเขยื้อนเท่าที่ควร รวมถึงยังให้ข้อมูลที่บิดเบือนอีกด้วย ทำให้ไม่สามารถยืนยันข้อมูลจากภาครัฐว่าจะยืนยันได้หรือไม่ จึงใช้การหาข้อมูลจากคนในพื้นที่เพื่อประเมินสถานการณ์แทน

นอกจากนี้ สภาพอากาศมีผลต่อการทำงานด้วยเช่นกัน เพราะในวันแรกของศูนย์ฯ กระแสไฟฟ้าดับประมาณ 1 ชั่วโมง ซึ่งไฟฟ้าดับการทำงานจะยากเพิ่มไปอีกเท่าตัว เพราะไม่สามารถสื่อสารและสืบค้นข้อมูลเพื่อหาสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น การเตรียมตัวเพื่อรับสถานการณ์ที่จะมาถึงในครั้งหน้า คณะทำงานได้ดำเนินการวางแผนการสื่อสารเพิ่มอีกระดับขึ้นในการรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยต้องให้คณะทำงานในวิทยุสื่อสารสมัครเล่นในการค้นและส่งผ่านข้อมูล เพื่อสื่อสารในสถานการณ์วิกฤตดังกล่าว

การเตรียมความพร้อมสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตครั้งต่อไป คณะทำงานมีการตระเตรียมและพูดคุยสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอผ่านการสื่อสารในเฟซบุ๊ก นอกจากนี้ยังชักชวนกระบวนการทำงาน กระบวนการค้นหาข้อมูลอยู่เสมอผ่านการสอนในรายวิชาที่ผู้เขียนสอนเพื่อขยายคณะทำงานให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและเข้มแข็งขึ้น นอกจากนี้ยังประสานกับทางภาคชุมชนอยู่เสมอในการที่จะร่วมคิดร่วมทำเพื่อเตรียมรับมือสถานการณ์น้ำท่วมในครั้งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นในสังคม สามารถเกิดในได้ตลอดเวลาในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะภัยธรรมชาติอย่างภัยน้ำท่วมที่เกิดขึ้นใน จ.นครศรีธรรมราชเมื่อต้นเดือนมกราคม 2560 ซึ่งถือเป็นวิกฤตน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบ 50 ปีของจังหวัด นักสื่อสารชุมชนย่อมมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารเรื่องราวรายงานข่าวน้ำท่วมในพื้นที่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ และรายงานไปยังหน่วยงานหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย นักสื่อสารชุมชนควรเข้าใจหลักการรายงานข่าวในภาวะวิกฤต เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางการรายงานข่าว การสร้างคุณค่าของข่าวให้น่าสนใจ การใช้เทคนิคการนำเสนอข่าวให้กลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารติดตาม รวมทั้งภายหลังการเกิดภัยวิกฤตต่างๆ ควรมีการถอดบทเรียนอย่างเป็นกิจจะลักษณะเพื่อเป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้แก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่อไปได้ โดยที่ผ่านมา การรายงานข่าวของนักสื่อสารชุมชนส่วนใหญ่จะใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก และมักเป็นการทำงานเป็นเครือข่าย ดังเช่น การทำงานของภาคชุมชนและภาคการศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนจากสื่อสารสาธารณะ เพื่อการรายงานข่าวน้ำท่วมอย่างทันทั่วถึง ช่วยคลี่คลายปัญหาให้แก่ผู้ประสบภัย และจะเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของการรายงานข่าวในภาวะวิกฤต และควรจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเกิดขึ้นของภัยพิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อีก

เอกสารอ้างอิง

โครงการ Beyond Disasters: Thailand EAR-ARM Data & Media. 2551. **คู่มือภัยพิบัติ (Disasters)**. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี.

ชลทิพย์ พุนศิริวงศ์ และรุ่งนภา พิตรปรีชา. 2556. “การสื่อสารประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ในการสื่อสารของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัยปี 2554”. **วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา** 6, 1: 44-64.

ณัฐพงษ์ สุขโสด. 2559. “หน่วยที่ 3 สื่อชุมชนและประเภทของสื่อชุมชน” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นการสื่อสารชุมชน หน่วยที่ 1-5**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชาม เชื้อสถาปนศิริ. 2555. “บทนำ จริยธรรม “สื่อสารธารณะในภาวะวิกฤตภัยธรรมชาติ” ใน **คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

_____. “บทที่ 5 (มองข่าว) ภัยพิบัติผ่านมุมมองที่หลากหลาย จาก “DISASTER THROUGH A DIFFERENT LENS” ใน **คู่มือการรายงานข่าวภัยพิบัติธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

นิธิดา แสงสิงแก้ว. 2559. “หน่วยที่ 13 การสื่อสารชุมชนในภาวะปกติและภาวะวิกฤตของชุมชน” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นการสื่อสารชุมชน หน่วยที่ 11-15**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พนิดา จงสุขสมสกุล. 2557. “การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการภัยพิบัติกรณีศึกษาน้ำท่วมในประเทศไทยและฟิลิปปินส์”. **วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร** 9, 1: 67-85.

ไพโรจน์ วิไลนุช. 2557. **การบริหารการสื่อสารขององค์การ การสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.

วิรัช ฤทธิธนกุล. 2552. **กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต และการบริหารภาวะวิกฤต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สามลดา.

เสริมศิริ นิลดำ. 2555. **คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม**. กรุงเทพฯ: วี.พรินท์

Bernstein, J. 2016. **The 10 Steps of Crisis Communications**. Retrieved January 23, 2017, from <http://www.bernsteincrisismanagement.com/the-10-steps-of-crisis-communications/>

Coombs, T. (2007). **Crisis Management and Communications**. Retrieved January 23, 2017, from <http://www.instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>

Harrison, G. A. (2005). **Communication strategies as a basis for crisis management including use of the internet as a delivery platform (Doctoral dissertation)**. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/304999784?accountid=448061111111111111>



กรกฎ จำเนียร

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง และระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกำลังศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช