

**สภาพปัญหา ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนด้านการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วม: กรณีศึกษาเปรียบเทียบชุมชนในเขตเมืองและเขตชนบทในจังหวัดน่าน<sup>1</sup>**

**The state of problems, needs and expectations of the community for Communication in the flood disaster: A comparative study of urban and rural communities in Nan Province**

บทความวิจัย

ดร.กิงกาญจน์ จงสุขไกล<sup>2</sup>

KINGKAN JONGSUKKLAI, Ph.D.

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Chulalongkorn University Social Research Institute

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของชุมชนในเรื่องการสื่อสารในสภาวะก่อนเกิด/ขณะเกิด/หลังเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม 2) เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของชุมชนในเรื่องการสื่อสารในสภาวะก่อนเกิด/ขณะเกิด/หลังเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม โดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนในเขตเมืองและเขตชนบท ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงข้อมูลและแสดงผลบางส่วนในรูปแบบตารางความถี่เพื่อการวิเคราะห์ร่วมกับการอ้างอิงถ้อยคำที่สะท้อนประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีส่งผลให้ชุมชนในเขตเมืองมีความได้เปรียบด้านการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมอย่างชัดเจนด้านความรวดเร็ว และด้านวิธีการสื่อสาร สำหรับความคาดหวังต่อเนื้อหาของสารพบว่า ในระยะก่อนเกิดภัยพิบัติ และขณะเกิดภัยพิบัติทั้ง 2 ชุมชน มีความต้องการและความคาดหวังต่อเนื้อหาของสารเหมือนกันคือ กระแสน้ำหรือระดับน้ำและสถานที่เพื่อรับของบริจาค (อาหาร น้ำดื่ม ยาพื้นฐาน) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม แม้ความคาดหวังหลังเกิดภัยพิบัติหรือเมื่อเข้าสู่สภาวะปกติ มีความคาดหวังต่อการเข้าให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐตรงกันมากที่สุด แต่ลักษณะของภัยพิบัติน้ำท่วมที่แตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการที่แตกต่างกันบางประการ คือ ชุมชนเขตเมืองที่ประสบภัยพิบัติแบบน้ำท่วมขัง ต้องการข้อมูลการช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและเงินเยียวยาขาดเซยผู้ได้รับความเสียหาย ในขณะที่ชุมชนในเขตชนบทที่ประสบภัยพิบัติแบบน้ำป่าไหลหลาก ต้องการข้อมูลการเข้าช่วยเหลือทำความสะอาดชุมชน การเก็บซากสัตว์ตุนไม้ไผ่คั้นลัม เพราะต้องการมีส่วนร่วมเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่การดำเนินชีวิตปกติโดยเร็ว

<sup>1</sup> บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างชุมชนต้นแบบด้านการรับมือและฟื้นฟูจากภัยพิบัติอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาจังหวัดน่าน (ปีที่ 2)” ได้รับการสนับสนุนจากทุนงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2561 (สำหรับโครงการต่อเนื่อง)

<sup>2</sup> นักวิจัย สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail: Kingupdate@yahoo.com





**คำสำคัญ:** การสื่อสาร, ภัยพิบัติน้ำท่วม, ชุมชนในเขตเมือง และเขตชนบท, จังหวัดน่าน

## Abstract

This research is a qualitative research. The research has the main objectives as follows: 1) To study the community's problems and obstacles regarding communication in the pre-incident/during/post-incident of the flood disaster. 2) To study the community's needs and expectations regarding communication in the pre-incident/during/post-incident of the flood disaster. The main focus is on the comparative study between urban and rural communities. This research applied the data analysis method by using a sample count and display of partial results in a frequency table format in order for analysis and reference with words that reflect the experiences and tones of feeling. The results have indicated that inequality in technology results in urban communities' a clear communication advantage in flood disaster situations in terms of speed and means of communication. In the aspect of the expectations of message content in communication, it has shown that in the pre-incident of the disaster and during the disaster, both groups of community have the similar needs and expectations on the message content regarding the tides or water levels and places provided for picking up the donated items (food, drinking water, basic medicine) respectively. However, despite the expectation after the disaster as

water receding to normal level has specified the most similar expectations for assistance from government but with the different circumstances of flood disasters, it makes the certain different needs. Urban communities affected by flooding disasters require information to help repair homes and compensation for the victims of damage. While communities in rural areas affected by flash floods require information on mess clean-up in the communities, removal of falling tree remains because they want to participate in the particular activities in order to resume the normal life as soon as possible.

**Keywords:** Communication, flood disaster, urban and rural communities, Nan Province

## ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการเกิดสภาวะโลกร้อนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความแปรปรวนของสภาพอากาศที่ปรากฏในรูปแบบของภัยพิบัติ ที่ส่งผลกระทบต่อเมืองไปยังมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามนุษย์ (พรชัย สิทธิศรีธัญกุล และคณะ, 2559) ทำให้การพัฒนาในภาพรวมขาดความต่อเนื่อง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทุกภาคส่วนต้องรับภาระในการฟื้นฟู ซ่อมสร้าง เพื่อให้สามารถฟื้นคืนกลับมาอยู่ในสภาพปกติ ซึ่งต้องใช้ทั้งเวลาและงบประมาณจำนวนมาก (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2557)

แม้ในระดับประเทศจะมีระบบการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า ที่ระบุบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การแจ้งเตือนอุทกภัย ดินโคลนถล่ม และภัยแล้งของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ใช้ระบบแจ้งเตือนภัยสู่พื้นที่ 4 ระดับ คือ 1) ระดับประเทศ 2) ระดับจังหวัด



3) ระดับอำเภอ และ 4) ระดับตำบลและหมู่บ้าน ผ่านสื่อทุกประเภท เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ SMS Internet และหอกระจายข่าว (สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ในสถานการณ์ที่เป็นจริงนั้น ความแตกต่างของสภาพพื้นที่ได้ทำให้เกิดช่องว่าง และข้อจำกัดในการสื่อสารเพื่อแจ้งเตือนภัยพิบัติ เนื่องด้วยยังคงมีความเหลื่อมล้ำของเทคโนโลยีการสื่อสาร (Digital Divide) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มีระดับความรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน (Information Literacy) อีกทั้งการเข้าใจความหมายของภาษาที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่แตกต่างกัน (พนิดา จงสุขสมกุล, 2557)

ดังนั้น เพื่อเป็นสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพของประชาชนในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีพื้นที่ที่ประสบกับภัยพิบัติน้ำท่วมในจังหวัดน่าน การศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของชุมชนในเรื่องการสื่อสารในสภาวะก่อนเกิด/ขณะเกิด/หลังเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม

จะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสื่อสารแบบชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อเลือกช่องทาง รูปแบบ และเนื้อหาสาระที่จะส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อภัยพิบัติน้ำท่วม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของชุมชนในเรื่องการสื่อสารในสภาวะก่อนเกิด/ขณะเกิด/หลังเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม

2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของชุมชนในเรื่องการสื่อสารในสภาวะก่อนเกิด/ขณะเกิด/หลังเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารในสภาวะก่อนเกิด/ขณะเกิด/หลังเกิดภัยพิบัติน้ำท่วมในมิติและประสบการณ์ของผู้ประสบภัยพิบัติน้ำท่วมที่ผ่านมา รวมถึงการประเมินความต้องการ/ความคาดหวังของสมาชิกต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) ผู้นำชุมชนที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มอย่างน้อย 5 คน จากแต่ละชุมชน เพื่อร่วมกันให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้มีประสบการณ์ในการเผชิญภัยพิบัติน้ำท่วมจำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ วัยเด็กและเยาวชน (อายุ 13-24 ปี) วัยแรงงานตอนต้น (อายุ 25-40 ปี) วัยแรงงานตอนปลาย (อายุ 41-59 ปี) และผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำแนกเป็นผู้อยู่ในชุมชนเขตชนบท 22 คน และอยู่ในชุมชนเขตเมือง 24 คน (ดังตารางที่ 1)

## ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงวัย	เขตชนบท (บ้านห้วยกวาง-ดงป่าสัก)	เขตเมือง (ชุมชนภูมินทร์-ท่าลี่)
วัยเด็กและเยาวชน (อายุ 13-24 ปี)	2	6
วัยแรงงานตอนต้น (อายุ 25-40 ปี)	7	7
วัยแรงงานตอนปลาย (อายุ 41-59 ปี)	6	6
ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป)	7	5
รวม	22	24

ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยอาศัยการแจกแจงข้อมูล และแสดงผลบางส่วนในรูปแบบตารางความถี่ เพื่อการวิเคราะห์ร่วมกับการอ้างอิงถ้อยคำที่สะท้อนประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล

## เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสนทนา และถาม-ตอบแบบเผชิญหน้า (face-to-face interview) โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) ส่วนผู้ตอบมีฐานะเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์มีทั้งชนิดมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามต่าง ๆ ที่ต้องการเก็บข้อมูลไว้ล่วงหน้าแล้ว และแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างโครงสร้างข้อคำถามและการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อความยืดหยุ่นของข้อประเด็นคำถาม แต่ยังคงมุ่งเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมประเด็นศึกษาอย่างครบถ้วน

## ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย จำแนกเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมครั้งล่าสุด พบว่า ชุมชนทั้ง 2 แห่ง ไม่ประสบปัญหาในการสื่อสารและการรับข่าวสารในระยะก่อนเกิดภัยพิบัติ แต่ได้ระบุปัญหาการสื่อสารและการรับข่าวสารในเชิงเปรียบเทียบระหว่างสถานการณ์ภัยพิบัติปัจจุบันกับอดีต (ปัจจุบันกับก่อนปี พ.ศ.2554) ซึ่งสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคที่ระบุถึงเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรวดเร็ว 2) ด้านวิธีการในการสื่อสาร 3) ด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และ 4) ด้านข้อมูล/ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ดังมีรายละเอียดสำคัญในแต่ละชุมชน ดังนี้

## ● ชุมชนเขตชนบท

1) ด้านความรวดเร็ว แม้ว่าปัจจุบันบ้านห้วยกวาง-ดงป่าสัก จะอยู่ในพื้นที่ชนบทแต่ก็สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมได้อย่างรวดเร็วกว่าในอดีต เนื่องจากผู้นำสามารถติดต่อสื่อสารไปยังหน่วยงานราชการ ผู้นำชุมชนอื่น ๆ ตลอดจนญาติพี่น้องภายนอกชุมชนได้สะดวกรวดเร็วขึ้นด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ หากเป็นก่อนปี พ.ศ.2559 ที่ยังไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เข้าถึงในหมู่บ้านนั้น สมาชิกในชุมชนต้องติดตามข่าวสารจากโทรทัศน์หรือวิทยุเท่านั้น และโดยมากแล้วจะเป็นข่าวสารที่ใช้สำหรับการเตรียมการก่อนเข้าสู่ฤดูกาลน้ำป่าไหลหลากหรือเป็นข่าวสารเพื่อการแจ้งเตือนก่อนเกิดภัยพิบัติ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลแบบกว้าง ๆ มิได้เฉพาะเจาะจงกับพื้นที่

“ปัจจุบันการสื่อสารรวดเร็วมาก เพราะผู้นำสามารถโทรศัพท์ติดต่อกับหน่วยงานราชการได้โดยตรง ถ้าเป็นเมื่อก่อนจะต้องขี่รถมอเตอร์ไซด์ออกไปถามข่าวจากหมู่บ้านอื่น”

เพศหญิง เยาวชน อายุ 18 ปี

ชุมชนเขตชนบท

“เดี๋ยวนี้เวลาที่ฝนตกหนักมาก ๆ พอผู้นำรู้ว่าว่าน้ำป่าจะมาแน่ ๆ ก็จะโทรบอกข้อมูลต่อ ๆ กัน คนที่รู้ข่าวแล้วก็จะไปบอกญาติพี่น้องเพื่อนที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์จึงเตรียมตัวทัน”

เพศชาย วัยแรงงานตอนต้น อายุ 34 ปี

ชุมชนเขตชนบท

“เมื่อปี 2553 ที่มีน้ำป่าไหลเข้ามาในหมู่บ้าน ก็เกือบเอาไม่อยู่เพราะชาวบ้านไม่รู้ข่าวล่วงหน้าเลย แต่เมื่อครั้งล่าสุดนี้ ผู้นำได้แจ้งเตือนมาล่วงหน้า ชาวบ้านก็เตรียมตัวเก็บข้าวของได้ทัน”

เพศชาย วัยสูงอายุ อายุ 55 ปี

ชุมชนเขตชนบท

2) ด้านวิธีการในการสื่อสาร การสื่อสารด้วยการประกาศผ่านหอกระจายข่าวในอดีต มีข้อจำกัดคือหากฝนตกหนักจะไม่สามารถใช้งานได้ แต่ปัจจุบันสามารถติดต่อกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไต่บ้านจุดของหมู่บ้าน

“เมื่อปี 53 เราเก็บของไม่ทันเลย เพราะข่าวมาถึงช้ามากและบางจุดของหมู่บ้านก็ไม่ได้รับข่าวเลย แต่มาครั้งนี้รู้ข่าวกันเร็วว่าน้ำจะมา ก็เตรียมตัวเก็บของได้ทันทำให้เสียหายน้อย”

เพศหญิง วัยแรงงานตอนต้น อายุ 30 ปี

ชุมชนเขตชนบท

3) ด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ปัจจุบันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีในการพยากรณ์อากาศ การแจ้งเตือนภัยพิบัติ และการกระจายข้อมูลข่าวสารมายังประชาชนมีหลากหลายช่องทาง มีความรวดเร็ว และแม่นยำขึ้น ทำให้รับมือได้ดียิ่งขึ้น

“เดี๋ยวนี้พอแจ้งเตือนว่าน้ำป่าจะมา ก็เป็นจริงเมื่อก่อนที่ประกาศว่าให้ระวังฝนตกหนักแต่ฝนก็ไม่ตก”

เพศชาย เยาวชน อายุ 20 ปี

ชุมชนเขตชนบท

4) ด้านข้อมูล/ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติ สมาชิกในชุมชนจะรับฟังข่าวสารจากทางผู้นำชุมชนและอาสาสมัครในชุมชนเป็นหลัก ซึ่งภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร มักใช้ภาษาถิ่นที่ทุกคนคุ้นเคยมีความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเตรียมรับมือกับน้ำป่าไหลหลากได้อย่างดี

“ไม่ว่าครั้งไหน ๆ ที่จะมีน้ำป่ามา สิ่งผู้นำประกาศเตือนหรือให้มาแจ้งข่าวต่อกันก็เข้าใจได้ง่าย เพราะเราคุยภาษาเดียวกัน ใช้คำเมืองก็เข้าใจกันอยู่แล้ว”

เพศหญิง วัยสูงอายุ อายุ 65 ปี

ชุมชนเขตชนบท

#### ● ชุมชนเขตเมือง

1) ด้านความรวดเร็ว ปัจจุบันสมาชิกในชุมชนระบุว่า การรับข้อมูลข่าวสารและการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมทำได้อย่างรวดเร็วจากหลากหลายช่องทางมาก

2) วิธีการในการสื่อสาร มีความหลากหลายขึ้นเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว จากสื่อสาธารณะทั้งโทรทัศน์และวิทยุ นอกจากนี้ ยังรับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานระดับท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน ที่แจ้งข่าวผ่านเสียงตามสายในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสมาชิกในชุมชนที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ระบุว่า ได้ติดตามข่าวสารทางโซเชียลมีเดีย เพจเฟซบุ๊กของบุคคลสำคัญ

ในระดับจังหวัดที่ได้โพสต์แจ้งข่าวสาร แตกต่างจากในอดีต ที่ต้องรอฟังข่าวสารจากสำนักงานเทศบาลเมืองน่านเป็น แหล่งข้อมูลหลักเพียงแหล่งเดียว

“หนูก็ติดตามข่าวน้ำท่วมจากทางเฟสบุ๊ก อ่านใน อินเทอร์เน็ต แล้วก็มาบอกเล่าปู่ ย่า พ่อ แม่ให้รู้ด้วย”

เพศหญิง เยาวชน อายุ 14 ปี  
ชุมชนเขตเมือง

“น้ำท่วมครั้งล่าสุด เราเตรียมตัวล่วงหน้าประมาณ 1 อาทิตย์ เพราะทางเทศบาลแจ้งให้เตรียมเก็บของกัน อย่างครั้งก่อน ๆ บางครั้งเก็บของไม่ทัน เพราะกว่าจะรู้ข่าว น้ำก็มาแล้ว”

เพศหญิง วัยแรงงานตอนต้น อายุ 38 ปี  
ชุมชนเขตเมือง

“น้ำท่วมปี 54 และปี 59 ชาวบ้านเตรียมเก็บของ ได้ทัน เพราะมีข่าวสารที่แจ้งเตือนมาจากหลายทาง”

เพศชาย วัยสูงอายุ อายุ 87 ปี  
ชุมชนเขตเมือง

3) ด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการพยากรณ์อากาศในปัจจุบัน ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทั้งในช่วงก่อนเกิด และระหว่างเกิดภัยพิบัติน้ำท่วมมีความแม่นยำมากขึ้นกว่าในอดีต

“นี่ข้อมูลที่บอกว่าน้ำจะมาถึงวันไหนแม่นยำมาก เมื่อก่อนข้อมูลคลาดเคลื่อนทำให้เสียหายเยอะ เช่น ประกาศว่าน้ำจะมาถึงในอีก 7 วันข้างหน้า แต่ผ่านไปเพียง 2 วัน นอน ๆ อยู่น้ำก็ท่วมมาถึงบ้านแล้ว”

เพศชาย เยาวชน อายุ 22 ปี  
ชุมชนเขตเมือง

“เดี๋ยวนี้ข้อมูลที่ได้รับแจ้งเตือน ว่าน้ำจะท่วมสูงแค่ไหน ก็ตรงตามทีบอก แม่นยำมาก”

เพศชาย วัยแรงงานตอนปลาย อายุ 45 ปี  
ชุมชนเขตเมือง

4) ด้านข้อมูล/ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารมาทางสื่อบุคคลทั้งเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชน ก็เป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมได้

“ภาษาที่ใช้เตือนภัยน้ำท่วมเข้าใจได้ง่ายตั้งแต่อดีตและปัจจุบัน แต่เมื่อก่อนข้อมูลอาจไม่ตรงตามที่บอก เช่น ระดับน้ำจะท่วมสูงแค่ไหน ก็ทำให้เตรียมตัวไม่ถูก คาคณะเนระดับน้ำต่ำไปก็มี”

เพศหญิง วัยสูงอายุ อายุ 63 ปี  
ชุมชนเขตเมือง

ส่วนที่ 2 ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนต่อการสื่อสารในสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วม จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้สื่อสารและวิธีการสื่อสาร และด้านเนื้อหาข่าวสาร ทั้งก่อนเกิดภัยพิบัติ ขณะเกิดภัยพิบัติและภายหลังเกิดภัยพิบัติ มีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 ความต้องการด้านผู้สื่อสารและวิธีการสื่อสาร

ชุมชนเขตชนบท คาดหวังต่อผู้สื่อสารที่เป็นบุคคล ดังนี้ ผู้นำชุมชนมากที่สุด ร้อยละ 63.6 (14) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการและเพื่อนบ้าน ร้อยละ 27.3(6) เท่ากัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 22.7(5) นอกจากนี้ สมาชิกบางส่วน ร้อยละ 9.1(2) ระบุถึงการหาข้อมูลในสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมด้วยตนเอง สำหรับวิธีการสื่อสารที่ระบุคือ การประกาศของผู้นำชุมชน ร้อยละ 59.1(3) รองลงมาคือ การจัดประชุมให้ข้อมูลข่าวสารโดยภาครัฐ ร้อยละ 27.3(6) รวมถึงการสื่อสารด้วยการจัดซ้อมแผนรับมือ/แผนเผชิญเหตุ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารตามบ้านเรือนโดยผู้นำชุมชน เป็นต้น

ชุมชนเขตเมือง คาดหวังต่อเพื่อนบ้านและผู้นำชุมชนมากที่สุด ร้อยละ 37.5(9) และ ร้อยละ 33.3(8) ตามลำดับ ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาล ร้อยละ 29.2(7) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น หรือสำนักงานเทศบาลก็เป็นผู้สื่อสารที่สมาชิกในชุมชนคาดหวังค่อนข้างมากด้วยเช่นกัน สำหรับวิธีการสื่อสารที่ระบุถึงมากที่สุด คือ การสื่อสารโดยผู้นำชุมชนสูงสุด ได้แก่ การประกาศข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติ ร้อยละ 50.0 (12) การแจ้งข่าวสารตามบ้านเรือนโดยผู้นำชุมชน หรือการเดินทาง

บอกตามบ้านนั่นเอง ร้อยละ 41.7(10) ในขณะที่สมาชิกในชุมชนบางส่วนต้องการให้มีการสื่อสารด้วยวิธีการจัดประชุมโดยภาครัฐ การประกาศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์ ตลอดจนการแจ้งข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ (ดูตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความต้องการด้านผู้สื่อสารและวิธีการสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ความต้องการ	เขตชนบท (บ้านห้วยถ่าง-ดงป่าสัก)					เขตเมือง (ชุมชนภูมินทร์-ท่าลี่)				
	เด็กและเยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม	เด็กและเยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม
		ตอนต้น	ตอนปลาย				ตอนต้น	ตอนปลาย		
<b>ผู้สื่อสาร</b>										
เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ	1 0.5	4 2.3	0 0.0	1 0.1	6 27.27	0 0.0	1 14.3	1 16.7	0 0.0	2 8.3
เจ้าหน้าที่ อปท. (เทศบาล/อบต.)	0 0.0	1 14.3	2 33.3	2 4.0	5 22.73	2 33.3	0 0.0	2 33.3	3 50.0	7 29.2
นายกเทศมนตรี/นายก อบต.	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.2
ผู้นำชุมชน	1 50.0	3 42.9	5 83.3	5 71.4	14 63.6	3 50.0	1 14.3	2 33.3	2 33.3	8 33.3
เพื่อนบ้าน	0 0.0	2 28.6	0 0.0	4 57.1	6 27.3	1 16.7	5 71.4	1 16.7	2 33.3	9 37.5
การหาข้อมูลด้วยตนเอง	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	2 9.1	1 16.7	2 28.6	0 0.0	0 0.0	3 12.5
<b>วิธีการสื่อสาร</b>										
ผู้นำชุมชนประกาศให้ทราบ	1 50.0	4 57.1	4 66.7	4 57.1	13 59.1	2 33.3	3 42.9	2 33.3	5 83.3	12 50.0
อปท.ประกาศ	0 0.0	1 14.3	1 16.7	0 0.0	2 9.1	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	3 12.5
หน่วยงานรัฐจัดประชุม	2 100.0	2 28.6	1 16.7	1 14.3	6 27.3	1 16.7	1 14.3	1 16.7	0 0.0	3 12.5
การซ่อมแผนรับมือ/เผชิญเหตุ	1 50.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	3 13.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
ผู้นำชุมชนมาบอกตามบ้าน	0 0.0	0 0.0	2 33.3	1 14.3	3 13.6	2 33.3	3 42.9	2 33.3	3 50.0	10 41.7
การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	1 4.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
โทรศัพท์	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 4.5	0 0.0	2 28.6	0 0.0	0 0.0	2 8.3
วิทยุ	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 4.5	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	1 4.2





2.2 ความคาดหวังต่อเนื้อหาของสาร จำแนกตาม ช่วงสถานการณ์การภัยพิบัติ ได้ดังนี้

1) ก่อนเกิดภัยพิบัติ

ชุมชนเขตชนบท มีความคาดหวังเนื้อหาของสารที่เกี่ยวกับช่วงเวลาที่น้ำจะมาหรือช่วงเวลาที่น้ำป่า จะไหลมาสู่ชุมชนมากที่สุด ร้อยละ 63.6(14) รองลงมาคือ ความรุนแรงของกระแสน้ำ/ระดับน้ำ และการเตรียมตัว เพื่อความปลอดภัย ร้อยละ 36.4(8) เท่ากัน รวมถึง การประกาศภัยเพื่อเตือนภัย

กรณีชุมชนเขตเมือง มีความคาดหวัง เนื้อหาของสารที่เกี่ยวกับช่วงเวลาที่น้ำจะมาหรือช่วงเวลาที่ น้ำจะเอ่อท่วมชุมชนมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 66.7(16)

ในขณะที่เนื้อหาที่คาดหวังรองลงมาคือ การประกาศภัย เพื่อเตือนภัย ร้อยละ 50.0(12) และเนื้อหาเกี่ยวกับการ เตรียมตัวเพื่อความปลอดภัย ร้อยละ 41.7(10) ด้านเนื้อหาอื่น ๆ ที่สมาชิกในชุมชนเขตเมืองต้องการ ได้แก่ ความรุนแรงของระดับน้ำ วันเวลาที่จะมีการตัด กระแสไฟฟ้า และการเตรียมสิ่งของ-อาหารที่จำเป็น ทั้งนี้ เนื่องจากชุมชนต้องเผชิญภัยพิบัติน้ำท่วมขังที่มีระดับน้ำสูง เป็นเวลายาวนาน จึงไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้และการติดต่อกับภายนอกทำได้ยากลำบาก สมาชิกในชุมชนจึงต้องการ ข้อมูล เพื่อจัดเตรียมสิ่งของจำเป็นและอาหารสำหรับการ ดำเนินชีวิตในช่วงที่ประสบภัยพิบัติน้ำท่วมขังตนเอง (ดูตารางที่ 3)

ตารางที่ 5 ความคาดหวังต่อเนื้อหา ก่อนเกิดภัยพิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ก่อนเกิดภัยพิบัติ	เขตชนบท (บ้านห้วยกวาง-ดงป่าสัก)					เขตเมือง (ชุมชนภูมินทร์-ทาลี)				
	เด็ก และ เยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม	เด็ก และ เยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม
		ตอนต้น	ตอนปลาย				ตอนต้น	ตอนปลาย		
ช่วงเวลา ที่น้ำจะมา	1 0.5	5 3.6	3 1.5	5 3.6	14 63.64	4 66.7	5 71.4	2 33.3	5 83.3	16 66.7
ความรุนแรง/ ระดับน้ำ	2 4.0	3 42.9	1 16.7	2 0.8	8 36.36	2 33.3	2 28.6	2 33.3	2 33.3	8 33.3
การเตรียมตัวเพื่อ ความปลอดภัย	0 0.0	3 42.9	2 33.3	3 42.9	8 36.4	2 33.3	5 71.4	2 33.3	1 16.7	10 41.7
การเตรียม สิ่งของ/ทุนอาหาร	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 28.6	2 33.3	2 33.3	6 25.0
การประกาศภัย เพื่อเตือนภัย	0 0.0	2 28.6	2 33.3	3 42.9	7 31.8	2 33.3	3 42.9	3 50.0	4 66.7	12 50.0
วันเวลาที่จะตัด กระแสไฟฟ้า	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 50.0	2 28.6	2 33.3	1 16.7	8 33.3



2) ขณะเกิดภัยพิบัติ

ชุมชนเขตชนบท มีความคาดหวังเนื้อหาของสารเกี่ยวกับสถานที่รับของบริจาค (อาหารและน้ำดื่ม) และสถานที่พักพิง/อพยพมากที่สุด ร้อยละ 36.4 (8) เท่ากัน รองลงมาคือ ข้อมูลจุดบริการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ร้อยละ 27.3 (6) กรณีชุมชนเขตเมือง มีความคาดหวัง

เนื้อหาของสารที่เกี่ยวกับเกี่ยวกับสถานที่รับของบริจาค (อาหารและน้ำดื่ม) มากที่สุด ร้อยละ 45.8(11) รองลงมาคือ สถานที่ปฐมพยาบาล ร้อยละ 33.3(8) ถัดมาคือ สถานที่พักพิง/อพยพ และหน่วยแพทย์/สาธารณสุขสัญจร ร้อยละ 25.0 (6) เท่ากัน (ดูตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความคาดหวังต่อเนื้อหาขณะเกิดภัยพิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ขณะเกิดภัยพิบัติ	เขตชนบท (บ้านห้วยกวาง-ดงป่าสัก)					เขตเมือง (ชุมชนภูมิทร์-ท่าลี่)				
	เด็กและเยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม	เด็กและเยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม
		ตอนต้น	ตอนปลาย				ตอนต้น	ตอนปลาย		
สถานที่รับบริจาค (อาหาร/น้ำ)	0 0.0	3 1.3	2 0.7	3 1.3	8 36.36	4 66.7	2 28.6	1 16.7	4 66.7	11 45.8
สถานที่ปฐมพยาบาล(รับยา)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 42.9	3 13.64	1 16.7	2 28.6	1 16.7	4 66.7	8 33.3
สถานที่พักพิง/อพยพ	0 0.0	4 57.1	2 33.3	2 28.6	8 36.4	1 16.7	3 42.9	0 0.0	2 33.3	6 25.0
หน่วยแพทย์/สาธารณสุขสัญจร	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	2 9.1	1 16.7	2 28.6	1 16.7	2 33.3	6 25.0
การดูแลรักษาโรคติดต่อจากน้ำ	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 4.5	0 0.0	3 42.9	0 0.0	1 16.7	4 16.7
ข้อมูลจุดบริการให้ความช่วยเหลือ	1 50.0	0 0.0	4 66.7	1 14.3	6 27.3	1 16.7	0 0.0	2 33.3	2 33.3	5 20.8
ข้อมูลสถานการณ์น้ำท่วม	0 0.0	0 0.0	1 50.0	2 66.7	3 13.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 4.2
หน่วยงานเคลื่อนที่ช่วยเหลือตามบ้าน	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 4.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	2 3.0

3) หลังเกิดภัยพิบัติ

ชุมชนเขตชนบท มีความคาดหวังเนื้อหาของสารเกี่ยวกับการเข้าให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ และการช่วยเหลือเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่ได้ได้รับความเสียหายจากกระแสน้ำพัดพา ร้อยละ 50.0(11) เท่ากัน รองลงมาคือ ข้อมูลการทำความสะอาดชุมชน

ร้อยละ 27.3(6) ทั้งนี้เพราะน้ำป่าไหลหลากได้พัดพาดินโคลนเข้าสู่ชุมชน และกระแสน้ำได้พัดต้นไม้หักโค่นบ้านเรือนและสถานที่ต่าง ๆ ได้รับความเสียหาย เศษวัสดุถูกพัดพามากีดขวางบริเวณต่าง ๆ ในชุมชน จึงต้องการทราบข้อมูลการทำมาความสะอาดชุมชนเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วม และเพื่อทราบว่าจะสามารถดำเนินชีวิตอย่างปกติได้เมื่อใด



กรณีชุมชนเขตเมือง ต้องการเนื้อหาหรือข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ มากที่สุด ร้อยละ 45.8(11) รองลงมาคือ การช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและเงินเยียวยาชดเชยผู้ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติน้ำท่วม ร้อยละ 37.5(9) เท่ากัน เนื่องจากชุมชนถูกน้ำท่วมขังเต็มพื้นที่ บ้านเรือนจำนวนมาก

ได้รับความเสียหาย สมาชิกในชุมชนจึงให้ความสำคัญกับ ข้อมูลด้านเงินเยียวยา/ชดเชยค่อนข้างมาก รวมถึงต้องการ เนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเตรียมเอกสาร ขั้นตอน การติดต่อรับเงินเยียวยา เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปล่อยกระแสไฟฟ้า และการทำ ความสะอาดชุมชน (ดูตารางที่ 5)

ตารางที่ 7 ความคาดหวังต่อเนื้อหาภายหลังจากเกิดภัยพิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

หลังเกิดภัยพิบัติ	เขตชนบท (บ้านห้วยกวาง-ดงป่าสัก)					เขตเมือง (ชุมชนภูมินทร์-ท่าลี่)				
	เด็ก และ เยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม	เด็ก และ เยาวชน	แรงงาน		ผู้สูงอายุ	รวม
		ตอนต้น	ตอนปลาย				ตอนต้น	ตอนปลาย		
การช่วยเหลือของหน่วยงานรัฐ	1 0.5	4 2.3	1 0.2	5 3.6	11 50.00	4 66.7	3 42.9	0 0.0	4 66.7	11 45.8
การช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่	1 50.0	3 42.9	2 33.3	5 71.4	11 50.00	1 16.7	3 42.9	1 16.7	4 66.7	9 37.5
เงินเยียวยา/ชดเชย	0 0.0	1 14.3	1 16.7	2 28.6	4 18.2	2 33.3	2 28.6	2 33.3	3 50.0	9 37.5
การปล่อยกระแสไฟฟ้า	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 28.6	1 16.7	2 33.3	5 20.8
การทำ ความสะอาดชุมชน	1 50.0	1 14.3	2 33.3	2 28.6	6 27.3	0 0.0	2 28.6	0 0.0	3 50.0	5 20.8
การซ่อมแซมสถานที่สาธารณะ	0 0.0	2 28.6	2 33.3	1 14.3	5 22.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
ขั้นตอนการติดต่อรับเงินเยียวยา	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	2 28.6	3 50.0	2 33.3	8 33.3

### สรุปและอภิปรายผล

สภาพปัญหาด้านการสื่อสาร สรุปได้ว่า ชุมชนในเขตเมืองมีความได้เปรียบด้านการสื่อสารมากกว่าชุมชนในเขตชนบทอย่างชัดเจนใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว แม้ปัจจุบันทั้งชุมชนในเขตเมืองและเขตชนบทจะสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมได้อย่างรวดเร็วกว่าในอดีต แต่ยังไม่มีความเท่าเทียม

ในด้านช่องทางการสื่อสาร โดยการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วสำหรับชุมชนในเขตชนบท คือ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรไปยังหน่วยงานราชการ ผู้นำชุมชนอื่น ๆ ตลอดจน การโทรศัพท์ติดต่อญาติพี่น้องนอกระบบชุมชน เพื่อสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ อย่างไรก็ตาม สัญญาณ โทรศัพท์ในชุมชนเขตชนบทก็ไม่ได้มีความครอบคลุมทั้งหมด ในขณะชุมชนในเขตเมือง มีช่องทางในการ

รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายมากกว่า ทำให้เข้าถึงและกระจายข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วกว่าชุมชนในเขตชนบท และด้านวิธีการในการสื่อสาร แต่เดิมชุมชนในเขตชนบทใช้วิธีการสื่อสารด้วยการประกาศผ่านหอกระจายข่าว ซึ่งมีข้อจำกัดและไม่สามารถใช้การได้เมื่อฝนตกหนัก ในขณะที่ชุมชนเขตเมือง มีช่องทางรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายมากกว่า ด้วยโครงข่ายด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต แต่เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีในการพยากรณ์อากาศ ทำให้การแจ้งเตือนภัยพิบัติมีความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลมากขึ้น ทำให้ชุมชนรับมือภัยพิบัติได้ดีขึ้น และด้านข้อมูล/ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เนื่องจากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มักสื่อสารผ่านสื่อบุคคลทั้งเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชนด้วยภาษาถิ่นที่เข้าใจได้ง่าย

สำหรับความคาดหวังต่อเนื้อหาของสาร สรุปได้ดังนี้ ก่อนเกิดภัยพิบัติ ชุมชนทั้ง 2 แห่ง คาดหวังเนื้อหาเกี่ยวกับช่วงเวลาที่น่าจะมาถึงหรือช่วงเวลาที่น่าจะไหลหลาก/เอ่อท่วมมากที่สุดเหมือนกัน แต่เนื้อหาของสารที่ร้องลงมาต่างกัน คือ ชุมชนชนบทต้องการข่าวสารด้านกระแสน้ำหรือระดับน้ำ ในขณะที่ชุมชนในเขตเมืองต้องการ การประกาศภัยเพื่อเตือนภัยขณะเกิดภัยพิบัติ ชุมชนทั้ง 2 แห่ง ระบุว่ามีความคาดหวังต่อเนื้อหาของสารที่เกี่ยวกับสถานที่รับของบริจาค (อาหารและน้ำดื่ม) มากที่สุด แต่ความคาดหวังร้องลงมาแตกต่างกัน คือ ชุมชนชนบทคาดหวังข้อมูลด้านจุดบริการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ส่วนชุมชนในเขตเมืองคาดหวัง สถานที่ปฐมพยาบาล (รับยารักษาโรค) หลังเกิดภัยพิบัติ หรือเมื่อน้ำเริ่มลดเข้าสู่สภาวะปกติ สมาชิกในชุมชนทั้ง 2 แห่ง ระบุความคาดหวังตรงกันมากที่สุดอันดับแรก คือ การเข้าให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ และการช่วยเหลือเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่ได้รับความเสียหาย ในขณะที่ความคาดหวังร้องลงมาแตกต่างกัน ดังนี้

ชุมชนเขตชนบท คาดหวังข้อมูลการทำความสะอาดชุมชน เพราะน้ำป่าไหลหลากได้พัดพาดินโคลนเข้าสู่ชุมชน และกระแสน้ำยังพัดให้ต้นไม้หักโค่นบ้านเรือนและสถานที่ต่าง ๆ ได้รับความเสียหาย มีเศษวัสดุที่ถูกน้ำพัดพามาเกิดขวางบริเวณต่าง ๆ ในชุมชน จึงคาดหวังและต้องการข้อมูลการทำความสะอาดชุมชนเพื่อได้เข้าไปมีส่วนร่วม และได้ทราบว่าจะสามารถดำเนินชีวิตโดยปกติได้เมื่อใด ส่วนชุมชนในเขตเมืองคาดหวังข้อมูลการช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและเงินเยียวยาชดเชยผู้ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้เพราะชุมชนได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติน้ำท่วมขังเต็มพื้นที่ ทำให้บ้านเรือนทั้งหมดเสียหาย จึงให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านเงินเยียวยา/ชดเชย รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเตรียมเอกสาร ขั้นตอนการติดต่อรับเงินเยียวยา

กล่าวได้ว่าในพื้นที่/สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อภัยพิบัติ หรือเคยมีประสบการณ์ในการประสบภัยพิบัติมาก่อน ส่งผลอย่างยิ่งต่อการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ เนื่องจากการที่ปัจเจกบุคคลและชุมชนเคยประสบภัยพิบัติมาก่อนย่อมทำให้เกิดความตระหนักในปัญหา และผลกระทบที่ส่งผลต่อการแสวงหาวิธีการลดผลกระทบและการปรับตัวให้อยู่รอด ซึ่ง Tierney et al (2001) เรียกว่า การเรียนรู้แบบสองทาง เช่น ชุมชนมีการทบทวนแผนรับมือ/ขั้นตอน ประสบการณ์ในอดีตของชุมชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้การตีความ สามารถเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจเมื่อต้องเผชิญภัยพิบัติ (Smart & Vertinsky, 2006) ดังเช่นชุมชนที่เป็นกรณีศึกษาครั้งนี้ พบว่า สมาชิกในชุมชนทุกลักษณะ สถานะ เพศ วัยที่แตกต่างกัน ก็พยายามแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ และพยายามที่จะเข้าถึงสื่อทุกประเภท เพื่อให้ทราบข่าวสารที่มีความง่าย เร็ว และทันต่อสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา ผลการวิจัยนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา จงสุขสมกุล (2557) ที่กล่าวว่า

ในสถานการณ์ภัยพิบัติยังมีความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี (Digital Divide) ระหว่างประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบท เนื่องด้วยระดับการเข้าถึงและการครอบครองเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงมีช่องว่าง รวมทั้งปัญหาด้านความเท่าทันข้อมูลข่าวสาร (Information Literacy) ก็ยังคงเกิดขึ้นกับคนส่วนใหญ่ทั้งที่ได้รับการศึกษาสูง และผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย แต่รับข้อมูลข่าวสารมาก (Information Overload) อย่างขาดวิจารณญาณ นอกจากนี้ การไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน (Information Poor) การเข้าใจในสารสนเทศรวมถึงการเข้าถึงสารสนเทศได้น้อย ย่อมส่งผลกระทบต่อการบรรเทาความรุนแรงของภัยพิบัติในกลุ่มคนที่มีหลายระดับความรู้ อย่างไรก็ตามในการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยที่เหมาะสมที่สุด คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล

#### ข้อเสนอแนะ

1. การคำนึงถึงและมอบหมายให้ผู้ที่มีความรู้สูงสุดในท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร สั่งการ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ เพราะการสื่อสาร

ระหว่างบุคคล ยังคงเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญในทุกลักษณะชุมชน/สังคม ที่สมาชิกทั้งในชุมชนเขตเมืองหรือในเขตชนบทต่างก็ให้ความสำคัญและมีความเชื่อมั่น

2. ควรให้ความสำคัญกับการดูแลและเยียวยาความสูญเสียทางจิตใจของผู้ประสบภัยพิบัติที่มีระดับความรุนแรงและความยาวนานของภัยพิบัติแตกต่างกัน เช่น กรณีภัยพิบัติน้ำท่วมที่พื้นที่หนึ่งอาจได้รับความเดือดร้อนและเสียหายมาก แต่อีกด้านไม่ได้รับความเดือดร้อน จึงต้องวางแผนการสื่อสารความเสี่ยงให้รอบคอบและเข้าถึงการรับรู้ความเข้าใจ และการตัดสินใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างโปร่งใส เพื่อให้สมาชิกในชุมชนยอมรับหลักการตัดสินใจ และมีส่วนในการเพิ่มศักยภาพของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

3. ควรมีการอบรม พัฒนาศักยภาพให้สมาชิกในชุมชนสามารถดูแลช่วยเหลือตัวเองจากภัยพิบัติก่อนที่จะรอรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนในเขตชนบทที่มีเรื่องของระยะทาง การคมนาคมและเทคโนโลยีการสื่อสาร อันเป็นอุปสรรคสำคัญของการเข้าไปช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2557). *การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). สถานที่พิมพ์/ผู้จัดพิมพ์: สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ สำนักงานประเทศไทย.
- พินดา จงสุขสมกุล. (2557). *การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการภัยพิบัติกรณีศึกษาน้ำท่วมในประเทศไทยและฟิลิปปินส์*. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, ปีที่ 9 ฉบับที่ 1, 67. สืบค้นจาก (<http://www.bec.nu.ac.th/becjournal/misjournal/files/142371318401%20FrontPart.pdf>) เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563.
- พรชัย สิทธิศรีณย์กุล และคณะ. (2559). *โครงการพัฒนาศักยภาพการฟื้นคืนของชุมชนเขตเมืองในประเทศไทย*. ได้รับทุนสนับสนุนจากคลังสแตร์พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุริชัย หวันแก้ว. (2554). *สังคมวิทยาสันามิ : การรับมือกับภัยพิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. ระบบการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าของประเทศไทย.

(<http://www.openbase.in.th/files/zealzone.pdf>) เข้าถึงเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2559.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *การจัดการภัยพิบัติและการฟื้นฟูบูรณะหลังการเกิดภัย กรณีศึกษาประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.).

Smart, C., & Vertinsky, I. 2006. *Designs for crisis decision units*. In D. Smith & D. Elliott (Eds.), *Keyreading in crisis management: Systems and structures for prevention and recovery* (pp.321-340). New York: Routledge.

Tierney, K. J., Lindell, M. K., & Perry, R. W. 2001. *Facing the unexpected: Disaster preparedness and response in The United States*. Washington, DC: Joseph Henry Press

