องค์ประกอบการสื่อสารภัยพิบัติธรรมชาติและข้อเสนอแนวทางการสื่อสาร เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ

Elements of Natural Disaster Communication, and Communicational Guidelines for Risk Management and Disaster Response

ณหทัย แสนมงคล[*]

Nahathai Sanmongkol[*]

ณฐนันท์ กาญจนคูหา[**]

Natanun Kanjanakuha[**]

ศิวพร สุกฤตานนท์[***]

Siwaporn Sukittanon[***]

ศุภฤกษ์ โพธิไพรัตนา[****]

Suparerk Phothipairatana[****]

วิทยา พานิชล้อเจริญ[*****]

Vithaya Panichlocharoen[*****]

วันที่รับบทความ: 19 มี.ค. 69

วันที่แก้ไขบทความ:

ครั้งที่ 1 : 4 มิ.ย. 69

ครั้งที่ 2 : 22 มิ.ย. 69

วันที่ตอบรับ: 14 ก.ค. 69

[*] นศ.ด. (นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต), คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2567). ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำด้านวารสารศาสตร์ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, e-mail: nahathai.s@cmu.ac.th)

*Ph.D. (Communication Art), Faculty of Communication Art, Chulalongkorn University, Thailand (2024). Currently a Lecturer in Journalism, Faculty of Mass Communication, Chiang Mai University. (Corresponding author, e-mail: nahathai.s@cmu.ac.th)

**ปร.ด. (วิทยาการคอมพิวเตอร์), คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2563). ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำด้านวิทยาการข้อมูล คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**Ph.D. (Computer Science), Faculty of Science, Chiang Mai University, Thailand (2020). Currently a Lecturer in Data Science, Faculty of Mass Communication, Chiang Mai University.

***นศ.ด. (นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต), คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551). ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*** Ph.D. (Communication Art), Faculty of Communication Art, Chulalongkorn University, Thailand (2008). Currently as Assistant Professor in Faculty of Mass Communication, Chiang Mai University.

****นศ.ด. (นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต), คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554). ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**** Ph.D. (Communication Art), Faculty of Communication Art, Chulalongkorn University, Thailand (2011). Currently as Assistant Professor in Faculty of Mass Communication, Chiang Mai University.

บทคัดย่อ

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับภัยพิบัติที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องทั้งจากอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ไฟป่า แผ่นดินไหว ซึ่งสร้างความเสียหายแก่ชีวิต ทรัพย์สิน และส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจแก่ประเทศ การพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเตรียมพร้อมรับมือและลดความสูญเสีย บทความมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติและสังเคราะห์แนวทางการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ โดยใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ เก็บรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลจากบทความวิชาการและบทความวิจัย ที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการระดับนานาชาติบนฐานข้อมูล SCOPUS ระหว่างปี ค.ศ. 2015 – 2025 จำนวน 139 บทความ การทบทวนวรรณกรรมได้วิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารด้านภัยพิบัติที่จำเป็นต้องได้รับการบูรณาการอย่างเป็นองค์รวม โดยจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1. แหล่งข้อมูล 2. ผู้รับสาร 3. รูปแบบและคุณภาพของเนื้อหา 4. เทคโนโลยีและช่องทางการแพร่กระจายข้อมูล และ 5. บริบททางการสื่อสาร บทความยังให้มุมมองสำคัญในการพิจารณาการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติในฐานะกระบวนการที่เป็นพลวัตและต้องได้รับพิจารณาแบบองค์รวม โดยเฉพาะการเชื่อมโยงองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เข้ากับมิติทางสังคมวัฒนธรรม และอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอัตวิสัยของมนุษย์ เพื่อให้เกิดเครือข่ายเชิงเทคโนโลยี-สังคมที่เข้มแข็งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และปูทางไปสู่การสร้างชุมชนที่มีความยืดหยุ่น สามารถเตรียมพร้อมรับมือ ฟื้นฟู และปรับตัวจากภัยพิบัติได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การบริหารจัดการภัยพิบัติ การสื่อสารภัยพิบัติ แผ่นดินไหว น้ำท่วม

Abstract

Thailand is facing increasingly severe disasters, including floods, storms, landslides, wildfires, and earthquakes, which cause damage to lives, property, and economic sectors. Developing

*****นศ.ด. (นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต), คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2555). ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

***** Ph.D. (Communication Art), Faculty of Communication Art, Chulalongkorn University, Thailand (2012). Currently as Assistant Professor in Faculty of Mass Communication, Chiang Mai University.

and improving natural disaster communication strategies is therefore a key strategy for preparedness and loss reduction. This article aims to analyze the components of natural disaster communication and synthesize communication guidelines for risk management and disaster response. A systematic literature review was used to collect and synthesize data from 139 academic and research articles published in international academic journals indexed in the SCOPUS database between 2015 and 2025. The literature review analyzed the components of disaster communication that require holistic integration, which are categorized into four main components: 1) sources; 2) receiver; 3) the content format and quality; 4) communication channels and technology; and 5) communicational context. The article also provides a crucial perspective on natural disaster communication as a dynamic and holistic process, particularly emphasizing the linkage of scientific and technological knowledge with socio-cultural and subjective dimensions, such as affective experience. This approach aims to foster a strong socio-technological networks for effective communication, thereby promoting community resilience, preparedness, recovery, and sustainable adaptation.

Keywords: Natural Disaster, Disaster Management, Disaster Communication, Earthquake, Flood

บทนำ

นับตั้งแต่ความสูญเสียครั้งใหญ่จากเหตุการณ์สึนามิเมื่อปี พ.ศ. 2547 ประเทศไทยเผชิญกับพลวัตของภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความถี่และรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2567) ข้อมูลจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2567) ระบุว่าประเทศไทยติด 1 ใน 10 ของประเทศที่ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศมากที่สุด โดยในช่วงสองทศวรรษที่ผ่าน ภัยพิบัติสร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจเฉลี่ยถึงปีละ 2.8 แสนล้านบาท แนวโน้มยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ล่าสุดที่สร้างความเสียหายแก่ภาคการเกษตรในพื้นที่ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น พายุยางิ (2567) ที่ประเมินมูลค่าความเสียหายได้กว่า 29,845 ล้านบาท (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2567) และพายุวิภา (2568) ที่มูลค่าความเสียหายรวมอาจสูงถึง 5,000 ล้านบาท (ผู้จัดการออนไลน์, 2568) รวมถึงภัยคุกคามจากรอยเลื่อนเปลือกโลก ดังกรณีแผ่นดินไหวในเมียนมาเมื่อต้นปี 2568 ส่งผลกระทบแก่โครงสร้างอาคารและชีวิตผู้คน (ไทยพีบีเอส, 2568ก) นอกจากนี้ พื้นที่ภาคเหนือของประเทศ ยังเผชิญกับปัญหาเรื้อรังจากฝุ่นละอองขนาดเล็กเกินค่ามาตรฐาน (กรีนนิวส์, 2567) และสารพิษปนเปื้อนแม่น้ำ (ไทยพีบีเอส, 2568ข) ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าภัยพิบัติในปัจจุบันมีความซับซ้อนและส่งผลกระทบในทุกมิติ

ท่ามกลางวิกฤตการณ์เหล่านี้ การสื่อสารภัยพิบัติ (disaster communication) มิใช่เพียงเครื่องมือส่งข่าวสาร แต่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่บูรณาการความรู้ทางวิทยาศาสตร์ การบริหารจัดการและการสื่อสาร เพื่อลดความเสี่ยงและความสูญเสียทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเกิดภัย (Hiram, Bonsoikrama & Pratama, 2024) อย่างไรก็ตาม นิพนธ์ พัวพงศกร (2568) นักวิจัยจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยได้วิพากษ์ถึงจุดอ่อนเชิงโครงสร้างของภาครัฐไทย โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือในด้านการติดตาม (monitoring) และระบบเตือนภัยล่วงหน้า (early warning) ที่ขาดความแม่นยำในระดับพื้นที่และการใช้ภาษาราชการและศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยากส่งผลให้ประชาชนจำนวนมากไม่สามารถรับมือกับภัยพิบัติได้ทันท่วงที

แม้ความจำเป็นในการพัฒนาระบบสื่อสารภัยพิบัติเป็นวาระเร่งด่วน แต่จากการสำรวจวรรณกรรมเบื้องต้นพบว่าองค์ความรู้ทางวิชาการในปัจจุบันยังคงกระจัดกระจายโดยเฉพาะในมิติของช่วงเวลา โดยตั้งข้อสังเกตว่าการศึกษาการสื่อสารภัยพิบัติมักกระจุกตัวอยู่ในช่วงระหว่างเกิดภัยพิบัติ โดยขาดการร้อยเรียงเชื่อมโยงองค์ความรู้ตลอดวงจรชีวิตของภัยพิบัติ ขณะเดียวกันยังพบว่าการศึกษาที่ผ่านมาแม้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่หลากหลาย แต่ขาดการบูรณาการงานเหล่านั้นเข้าด้วยกันให้เห็นภาพรวมของนิเวศการสื่อสารในช่วงภัยพิบัติที่เชื่อมร้อยทั้งมิติทางเทคโนโลยี กลยุทธ์การสื่อสาร และความสัมพันธ์ทางสังคมของมนุษย์ นอกจากนี้งานศึกษาโดยภาพรวมมักมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการความเสี่ยงภัยพิบัติ (Disaster Risk Management) การเน้นย้ำมาตรการเยียวยาทางกายภาพหรือมุ่งเน้นการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) ในมิติของการรักษาภาพลักษณ์องค์กรมากกว่าการเจาะลึกถึงกระบวนการสื่อสารในบริบทภัยพิบัติทางธรรมชาติโดยตรง

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ “เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติและสังเคราะห์แนวทางการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ” การวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นการศึกษาระดับมหภาคโดยมุ่งเน้นสกัดองค์ประกอบร่วมของการสื่อสารภัยพิบัติและสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เป็นระบบและเป็นสากล จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากระบบนิเวศสื่อสารที่หลากหลาย ตั้งแต่บริบทภูมิภาคและวัฒนธรรมเอเชียและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งที่เผชิญภัยพิบัติธรรมชาติซ้ำซากอย่างอุทกภัยและดินถล่มในลักษณะเดียวกับประเทศไทย ไปจนถึงบริบทของโลกตะวันตกที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้าทางนวัตกรรมและกำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายเชิงโครงสร้างของสื่อสมัยใหม่เช่นเดียวกับที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน บทความจึงอาศัยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Literature Review - SLR) บนฐานข้อมูลระดับนานาชาติ (SCOPUS) จากบทความวิชาการระดับนานาชาติ 139 ชิ้น โดยสกัดองค์ประกอบร่วมของการสื่อสารภัยพิบัติที่มีลักษณะสากล (generality) นอกเหนือจากองค์ความรู้เฉพาะถิ่น (particularity)

ทั้งนี้ ผลลัพธ์จากการสังเคราะห์จะเป็นประโยชน์แก่ประเทศไทย โดยหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ สามารถดึงนวัตกรรมการสื่อสารและบทเรียนเชิงโครงสร้างจากต่างประเทศ นำมากลั่นกรองและประยุกต์ใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ในการสื่อสารในภัยพิบัติ เพื่อป้องกันความล้มเหลวทางการสื่อสาร และยกระดับการตอบสนองต่อภัยพิบัติของไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก้าวข้ามกรอบความคิดเดิมของการสื่อสารในไทยไปสู่ระบบนิเวศการสื่อสารภัยพิบัติที่ยืดหยุ่น รอบด้าน และมองเห็นมิติอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ บทความเลือกสังเคราะห์องค์ความรู้จากวรรณกรรมทางวิชาการระดับนานาชาติ ในฐานข้อมูล SCOPUS ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2568 โดยเน้นเลือกบทความที่เกี่ยวข้องกับภัยพิบัติหลักที่มักเกิดขึ้นในประเทศไทย เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ผู้ส่งสาร 2. ผู้รับสาร 3. รูปแบบเนื้อหาและคุณภาพของข้อมูล 4.ช่องทางการแพร่กระจายข้อมูลและเทคโนโลยี และ 5. บริบททางการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติและสังเคราะห์แนวทางการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการวิกฤต (crisis management) และ การสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis communication)

ท่ามกลางโลกที่ผันผวน หลายประเทศ ชุมชน องค์กร หน่วยงาน อาจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเชิงลบที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและไม่คาดคิด หรือเผชิญกับสถานการณ์ที่เข้าขั้นวิกฤตอันตราย และนำไปสู่ภาวะไร้เสถียรภาพ ที่เรียกว่า “ภาวะวิกฤต” (crisis) อันหมายถึงภาวะที่เกิดการหยุดชะงักของสภาวะปกติ จนนำไปสู่สภาวะระส่ำระสายในระดับที่แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่แล้ววิกฤตมักเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ทว่าก็สามารถเป็นกระบวนการที่ยืดเยื้อยาวนานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการแก้ไขปัญหาระยะยาวด้วยเช่นกัน (Garayev, 2013) ด้วยเหตุนี้ ประเทศ ชุมชน องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตเสมอ หนึ่งในแนวคิดสำคัญที่ให้เครื่องมือในการเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤต คือ “การจัดการวิกฤต” (crisis management) หมายถึง ชุดเครื่องมือเชิงระบบที่ใช้เพื่อป้องกัน ลดทอนผลกระทบเชิงลบ และปกป้ององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) รวมถึงภาพรวมอุตสาหกรรมให้รอดพ้นจากอันตราย ควบคู่ไปกับการส่งเสริมกลไกการตอบสนองเชิงบวก หัวใจสำคัญของการจัดการวิกฤต คือ “การสื่อสารในภาวะวิกฤต” (crisis communication) อันหมายถึงรูปแบบการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (strategic communication) ที่มุ่งเป้าอย่างชัดเจน (goal-directed) ในภาวะวิกฤต การสื่อสารในภาวะวิกฤตทำให้การจัดการวิกฤตเกิดขึ้นจริง

เมื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตไม่มีประสิทธิภาพ ความพยายามในการจัดการวิกฤตก็ไร้ผลเช่นกัน (Coombs, 2023)

กระบวนการในการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤตประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวโยงกันอย่างเป็นวัฏจักร 4 ประการ ได้แก่ (1) การป้องกันไม่ให้เกิดวิกฤต (prevention) เนื่องจากการจัดการวิกฤตไม่ใช่เพียงแค่การตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังเป็นการทำงานเชิงรุก แสวงหาสัญญาณเตือนของวิกฤต ออกแบบและใช้มาตรการเพื่อลดหรือขจัดความเป็นไปได้ที่สัญญาณเตือนนั้นจะพัฒนาไปเป็นวิกฤต การสื่อสารเพื่อระบุและรับมือกับความเสี่ยงก่อนที่จะเกิดวิกฤตนี้ เรียกว่า “การสื่อสารความเสี่ยง” (risk communication) (2) การเตรียมความพร้อม (preparation) ซึ่งไม่ใช่เพียงการวางแผนสื่อสารในภาวะวิกฤต แต่ยังรวมถึงการวินิจฉัยจุดเปราะบาง (vulnerability assessment) การคัดเลือกและฝึกอบรมทีมบริหารวิกฤตและโฆษก การจำลองฉากทัศน์ความเสี่ยง (scenario planning) และการพัฒนาระบบการสื่อสาร ตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อส่งเสริมความยืดหยุ่น (resilience) (3) การตอบสนอง (response) คือ การนำแผนงานและองค์ประกอบในขั้นเตรียมความพร้อมไปปฏิบัติจริงเมื่อเผชิญวิกฤต โดยครอบคลุมไปถึงการจำลองสถานการณ์และซักซ้อมอย่างสม่ำเสมอ เป้าหมายหลักของการตอบสนองคือการลดความสูญเสียและจำกัดภัยคุกคาม (threat limitation) นอกจากนี้ การตอบสนองยังรวมถึง "การฟื้นฟู" (recovery) ซึ่งหมายถึงความพยายามในการนำองค์กรกลับคืนสู่สภาวะการดำเนินงานปกติให้เร็วที่สุด โดยมีความยืดหยุ่นเป็นกุญแจสำคัญในการลดทอนความสูญเสีย และ (4) การปรับปรุงแก้ไข (revision) การประเมินผลการตอบสนองขององค์กรทั้งจากวิกฤตการณ์จำลองและเหตุการณ์จริง เพื่อทบทวนข้อดีและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการจัดการวิกฤต เพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านการป้องกัน การเตรียมการ และการตอบสนองที่เหมาะสมยิ่งขึ้น (Coombs, 2023)

การสื่อสารภัยพิบัติ (disaster communication)

ภาวะวิกฤตอาจแบ่งได้เป็นวิกฤตสาธารณสุข (public health crisis) วิกฤตองค์กร (organizational crisis) และภัยพิบัติ (disaster) (Coombs, 2023, p.3) สำหรับบทความนี้มุ่งเน้นไปที่ภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ เทคโนโลยี หรือฝีมือมนุษย์ ต่างมีลักษณะเฉพาะที่ต่างจากอุบัติภัยทั่วไปทั้งในแง่ของขอบเขตและความรุนแรงที่สร้างความปั่นป่วนในวงกว้าง ในบริบทนี้ การสื่อสารภัยพิบัติ (Disaster Communication) อันมีสถานะเป็นศาสตร์ที่บูรณาการหลอมรวมองค์ความรู้ด้านนิเทศศาสตร์ การบริหารจัดการ และวิทยาศาสตร์ ถือเป็นกลไกสื่อสารสำคัญในการลดความเสี่ยงในช่วงภัยพิบัติ บรรเทาความตื่นตระหนก และความลดสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินจากภัยพิบัติ โดยทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมโยงข้อมูลภัยพิบัติระหว่างศูนย์สั่งการและพื้นที่ประสบภัย รวมถึงให้ความรู้และกระตุ้นให้ตระหนักถึงภัยพิบัติ (Hiram et al., 2024; Spradley, 2023; พนม คลี่ฉายา, 2559, น.26)

กระบวนการสื่อสารด้านภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพต้องสอดรับกับวงจรของภัยพิบัติ โดยจำแนกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ (1) ระยะก่อนเกิดเหตุภัยพิบัติ (before the event) เน้นการรณรงค์และสร้างภูมิคุ้มกันทางความรู้ (2) ระยะแรกเริ่มเกิดเหตุ (initial phase) เน้นการแจ้งเตือนที่แม่นยำเพื่อช่วยให้รอดพ้นจากอันตรายที่กำลังจะเกิดขึ้น (3) ระยะระหว่างเกิดเหตุ (central phase) เน้นการประสานความช่วยเหลือชี้และสะท้อนความเดือดร้อน สนับสนุนและติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน และ (4) ระยะฟื้นฟู (recover phase) แน้นการเยียวยาและถอดบทเรียนเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต (Mauro, 2004, pp.241-244)

ทฤษฎีเครือข่ายผู้กระทำการ (Actor-Network Theory)

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสารในวิกฤตอย่างภัยพิบัติมักเน้นมิติเชิงโครงสร้างและวัตถุวิสัย อย่างไรก็ตาม งานวิชาการร่วมสมัยได้เริ่มให้ความสำคัญกับแนวทางแบบองค์รวม ที่เปิดกว้างต่อแง่มุมความเป็นอัตวิสัย อารมณ์ ความรู้สึก คุณค่า สังคม วัฒนธรรม (Spialek et al., 2021; Mutiarin et al., 2024) และความเป็นท้องถิ่น (Andung, Messakh, & Doko, 2024; Carter & Kenny, 2018) พบว่ามีการนำทฤษฎีเครือข่ายผู้กระทำการ (actor-network theory) ของบรูโน ลาตูร์ (Bruno Latour) มาประยุกต์ใช้ (เช่น Mirza & Kusumasari, 2022) สาระสำคัญของทฤษฎีดังกล่าวนั้นคือการเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องภัยพิบัติในฐานะเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างมนุษย์ (social actors) และสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ (non-human actors) เช่น เทคโนโลยี และสภาพภูมิอากาศ มุมมองเช่นนี้ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของอุปกรณ์เพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงความเปราะบางทางอารมณ์ วัฒนธรรม และพลวัตทางสังคมอย่างเป็นองค์รวม (Doyle et al., 2022)

บทความจึงมุ่งทบทวนและวิเคราะห์การสื่อสารภัยพิบัติทางธรรมชาติผ่านกรอบคิดดังกล่าว โดยพิจารณากระบวนการสื่อสารในฐานะความสัมพันธ์ทางสังคม-เทคนิคที่ขับเคลื่อนไปตามพลวัตของสถานการณ์ภัยพิบัติ เพื่อชี้ให้เห็นบทบาทที่สัมพันธ์กันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งและเป็นองค์รวมยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

บทความนี้ใช้การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic literature review) ตามกรอบแนวคิด SPAR-4-SLR (scientific procedures and rationales for systematic literature reviews) (Paul et al., 2021) เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ในระดับสากลอย่างโปร่งใสและเป็นวัตถุวิสัย โดยแบ่งขั้นตอนดำเนินการออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

1) การรวบรวมข้อมูล (assemble) ดำเนินการสืบค้นบทความวิชาการภาษาอังกฤษที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (peer-reviewed) จากฐานข้อมูล SCOPUS Index ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2015 - มีนาคม 2025 โดยใช้คำสำคัญ “disaster communication” ในส่วนของชื่อบทความ บทคัดย่อ และคำสำคัญ ได้ผลลัพธ์เบื้องต้น จำนวน 416 บทความ

2) การจัดระบบและคัดเลือก (arrange) คัดกรองบทความภายใต้เกณฑ์การคัดเข้า (inclusion criteria) ได้แก่ เป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ บทบทวนวรรณกรรม ที่มุ่งเน้นประเด็นภัยพิบัติทางธรรมชาติในบริบทของสื่อและการสื่อสารศึกษา และกำหนดเกณฑ์คัดออก (exclusion criteria) สำหรับบทความเชิงวิศวกรรมศาสตร์ บทบรรณาธิการ บทปริทัศน์ ข่าวสาร หรือบทความที่เข้าถึงฉบับเต็มไม่ได้ กระบวนการกลั่นกรองนี้ส่งผลให้เหลือบทความฉบับสมบูรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการศึกษา จำนวน 139 บทความ โดยลงรหัสตามปีที่เผยแพร่ พื้นที่ศึกษา ประเภทภัยพิบัติ วัตถุประสงค์ แนวคิด ทฤษฎี ตัวแปร วิธีวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 1 จำนวนบทความจากวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่ใช้ในการทบทวนวรรณกรรม

ประเภทภัยพิบัติทางธรรมชาติ	ประเภทบทความจากวารสารวิชาการระดับนานาชาติ				**รวม**
	บททบทวนวรรณกรรม	บทความวิจัย			
		เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	เชิงผสมผสาน	
ดินสไลด์และโคลนถล่ม	-	-	2	1	**3**
สึนามิและภัยพิบัติชายฝั่งทะเล	-	3	1	-	**4**
การเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ	-	1	2	2	**5**
ภูเขาไฟระเบิด	-	-	6	1	**7**
ไฟป่า	-	7	4	3	**14**
แผ่นดินไหว	-	6	5	4	**15**
อุทกภัย	-	15	4	1	**20**
วาตภัย	-	14	6	6	**26**

ประเภทภัยพิบัติทางธรรมชาติ	ประเภทบทความจากวารสารวิชาการระดับนานาชาติ				**รวม**
	บททบทวนวรรณกรรม	บทความวิจัย			
		เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	เชิงผสมผสาน	
เจาะจงหลายประเภทภัยพิบัติ	15	9	15	6	**45**
รวม	**15**	**56**	**44**	**24**	**139**

3) การประเมินและสังเคราะห์ (assess) จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (content analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาร (thematic analysis) เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นสำคัญ และตีความแบบแผนหรือสาระสำคัญที่ปรากฏ จากนั้นสังเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวโน้ม องค์ประกอบสำคัญ ข้อจำกัด และข้อเสนอแนวทาง

ตารางที่ 2 ขั้นตอนการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบตามแนวทาง SPAR-4-SLR

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Assemble)	**ขั้นตอนที่ 1 การระบุขอบเขตการวิจัย (identification)** **ขอบเขตเนื้อหา** การสื่อสารภัยพิบัติทางธรรมชาติ **สาขาวิชา** สื่อและการสื่อสารศึกษา **คำถามวิจัย** การสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติมีองค์ประกอบใดบ้าง **ฐานข้อมูล** SCOPUS **ประเภทแหล่งข้อมูล** บทความทางวิชาการภาษาอังกฤษที่มีผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง
	ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมจัดหา (acquisition) (n = 416) **ฐานข้อมูล** SCOPUS Index **ช่วงเวลา** เดือนมกราคม 2015 ถึงเดือนมีนาคม 2025 **คำสำคัญ** “disaster communication” ที่ปรากฏในชื่อบทความ บทคัดย่อ และคำสำคัญ
ขั้นการจัดระบบ	**ขั้นตอนที่ 3 การจัดหมวดหมู่ (organization)** **การลงรหัส** ปีที่เผยแพร่ พื้นที่ศึกษา ประเภทของภัยพิบัติ วัตถุประสงค์ แนวคิด ทฤษฎี ตัวแปร ระเบียบวิธีวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

	ขั้นตอนที่ 4 การกลั่นกรอง (purification) (n = 139) **เกณฑ์คัดเข้า** เป็นภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการสื่อสารด้านภัยพิบัติธรรมชาติ เผยแพร่ระหว่างเดือนมกราคม 2015 - มีนาคม 2025 ประเภทบทความวิจัย บทความวิชาการเชิงทฤษฎี หรือบทความทบทวนวรรณกรรม **เกณฑ์คัดออก** เข้าถึงเนื้อหาฉบับเต็มไม่ได้ (n=69) ไม่ใช่ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (n=54) ไม่ได้ระบุประเภทภัยพิบัติอย่างชัดเจน (n=8) ไม่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารศึกษา (n=145) เป็นบทความข่าวสาร บทความความคิดเห็น บทบรรณาธิการ บทปริทัศน์ หนังสือ หรือไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (n=1)
ขั้นการประเมินข้อมูล (Assess)	**ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ (analysis)** การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นสำคัญ และการวิเคราะห์แก่นสาร (Thematic Analysis) เพื่อค้นหาแบบแผนหรือสาระสำคัญที่ปรากฏ
	ขั้นตอนที่ 6 การรายงานผล (reporting) **รูปแบบการนำเสนอ** นำเสนอในรูปของข้อความแสดงแนวโน้ม องค์ประกอบสำคัญ ข้อจำกัด และข้อเสนอแนวทางในการสื่อสารด้านภัยพิบัติ **ข้อจำกัด** ผลการศึกษาอาจมีข้อจำกัดสืบเนื่องขอบเขตของฐานข้อมูล การเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม การกำหนดเกณฑ์ภาษาอังกฤษเท่านั้น และคำสำคัญที่เข้มงวด ซึ่งใช้เพียง “disaster communication” เป็นคำสำคัญหลัก อาจทำให้ตกหล่นบทความที่อยู่ภายใต้คำสำคัญอื่น เช่น risk communication, emergency communication, crisis communication

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ ครอบคลุมตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัยพิบัติ ระหว่างเกิดภัยพิบัติ ไปจนถึงการฟื้นฟูหลังภัยพิบัติ ทำให้ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายประการที่มีบทบาทในแต่ละขั้นตอนของวัฏจักรภัยพิบัติ ได้แก่ 1. แหล่งข้อมูล 2. ผู้รับสาร 3. รูปแบบและคุณภาพของเนื้อหา 4.เทคโนโลยีและช่องทางการแพร่กระจายข้อมูล และ 5. บริบททางการสื่อสาร ดังนี้

ตารางที่ 3 องค์ประกอบของการสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ

องค์ประกอบด้านบริบทของการสื่อสาร			
ความยืดหยุ่นของชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนและสาธารณชน	ความคุ้นเคย ความไว้วางใจทางสังคม	เครือข่ายทางสังคมของการสื่อสาร	ความเป็นเมืองและชนบท
องค์ประกอบด้านแหล่งข้อมูล	**องค์ประกอบด้านผู้รับสาร**	**องค์ประกอบด้านรูปแบบและคุณภาพของเนื้อหา**	**องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีและช่องทางการแพร่กระจายข้อมูล**
หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและท้องถิ่น สื่อมวลชน เครือข่ายพลเมือง ผู้อิทธิพลทางความคิด ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์	อำนาจในการควบคุม อารมณ์ความรู้สึก ลักษณะทางประชากร ข้อจำกัดทางศีลธรรมและวัฒนธรรม	ความหลากหลายครบถ้วนของข้อมูล ความกระชับเฉพาะเจาะจง ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ความถูกต้องแม่นยำ ความเชื่อมโยงทางอารมณ์	ความกว้างขวาง รวดเร็ว ทันท่วงที สม่ำเสมอ การบูรณาการสื่อสังคมออนไลน์ สื่อดั้งเดิม เครือข่ายเฉพาะกิจเคลื่อนที่ สื่อท้องถิ่นและสื่อพื้นบ้าน

1.1 องค์ประกอบด้านแหล่งข้อมูล

การสื่อสารภัยพิบัติในทศวรรษที่ผ่านมาได้เปลี่ยนผ่านจากกระบวนทัศน์จากบนลงล่างแบบทิศทางเดียว ไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้และการมีส่วนร่วมจากหลากหลายกลุ่ม งานศึกษาที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่าแม้การสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ ยังคงต้องอาศัยบทบาทของภาครัฐ และหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้ผลิตเนื้อหาการสื่อสาร แต่ก็ต้องสอดประสานร่วมกับเครือข่ายประชาสังคม สื่อมวลชน และผู้มีอิทธิพลทางความคิด ที่บางครั้งอาจทำงานอย่างสอดประสาน หรืออาจขัดแย้งกันในบางบริบท

ก่อนหน้านี้มีงานศึกษาซึ่งทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ในช่วงภัยพิบัติ (Finch et al., 2016) พบกรณีศึกษาว่าในช่วงภัยพิบัติ หน่วยงานภาครัฐทั้งจากส่วนกลาง

และท้องถิ่นยังคงเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ โดยข้อมูลจากหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมักได้รับความสนใจจากสาธารณชนและได้รับการส่งต่อสูงกว่า ขณะที่หน่วยงานส่วนกลางมักมีบทบาทสนับสนุนและขยายข้อมูลจากท้องถิ่นให้กระจายยิ่งขึ้น (Sutton et al., 2015 cited in Finch et al., 2016, p.735) ภาครัฐในฐานะผู้ส่งสารยังต้องเผชิญความท้าทายกับเป้าหมายการสื่อสารที่ขัดแย้งกันระหว่างการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยกับการสื่อสารเพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของตนไปพร้อมกัน ดังงานศึกษาการสื่อสารของหน่วยยามชายฝั่งสหรัฐฯ (U.S. Coast Guard) ในช่วงภัยพิบัติพายุเฮอลิเคน ที่ต้องสื่อสารด้วยความประนีประนอมผ่านทวิตเตอร์ เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สนับสนุนความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ และช่วยเหลือผู้ประสบภัย ไปพร้อมกับแสดงประสิทธิภาพของหน่วยงานด้วย (Boman et al., 2021, p.52)

อย่างไรก็ตาม แม้ภาครัฐจะเป็นแหล่งข้อมูลการแจ้งเตือนภัยหลัก แต่เครือข่ายพลเมืองในสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการแพร่กระจายเนื้อหาให้ขยายกว้าง ดังกรณีเหตุการณ์สึนามิในอินโดนีเซีย พบว่ารัฐบาลอินโดนีเซียใช้ทวิตเตอร์เพื่อแจ้งเตือนภัยสึนามิ พลังของเครือข่ายทำให้ข้อมูลแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว โดยเข้าถึงผู้ติดตามบนทวิตเตอร์ 4,115,164 คน ภายใน 15 นาที (Chatfield et al., 2013 cited in Finch et al., 2016, p.740) สะท้อนถึงอำนาจการส่งสารที่กระจายไปสู่ภาคพลเมืองอย่างเห็นได้ชัด อีกกรณีคือเหตุการณ์อุทกภัยในประเทศไทยเมื่อปี 2011 ที่ประชาชนร่วมรายงานสถานการณ์จากพื้นที่จริงผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Kongthon et al., 2012 cites in Finch et al., 2016, p.735) ทั้งนี้ แม้ผู้ใช้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์จะมีบทบาทสูงมากในการร่วมสื่อสาร แต่สื่อมวลชนก็ยังคงมีบทบาทเป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (gatekeepers) และเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และร้อยรัดชุมชนย่อย ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในวงกว้าง (Marx, Mirbabaie & Ehnis, 2018, p.1; Kim & park, 2020, p.12)

ยิ่งไปกว่านั้น ภูมิทัศน์สื่อใหม่ยังเปิดพื้นที่ให้ผู้อิทธิพลทางความคิด (influencers) เข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางความสนใจและระดมทรัพยากรช่วยเหลือ (KarataŞ & Bek, 2024) อย่างไรก็ดี มีการศึกษาตั้งข้อสังเกตว่าบทบาทเชิงรุกจากกลุ่มผู้นำทางความคิดที่เป็นภาคประชาสังคมนี้ในบางกรณีอาจสร้างความตึงเครียด โดยเฉพาะในบริบทที่ประชาชนขาดความไว้วางใจในสถาบันรัฐ (KarataŞ & Bek, 2024, p.8) อีกหนึ่งความท้าทายคือศักยภาพในการเข้าถึงผู้รับสาร งานวิจัยซึ่งศึกษาในบริบทเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ประเทศอิตาลี ปี 2012 พบว่าภายใต้กลไกของอัลกอริทึม บัญชีของสถาบันทางการมักถูกลดทอนการมองเห็นเมื่อเทียบกับบัญชีของคนดังที่มีผู้ติดตามจำนวนมากกว่า สะท้อนความจำเป็นที่บัญชีของสถาบันทางการจะต้องวางกลยุทธ์สร้างฐานผู้ติดตามสะสมไว้ตั้งแต่ช่วงก่อนเกิดภัยพิบัติ เพื่อมิให้เสียงถูกกลบหายไปเมื่อภัยพิบัติเกิดขึ้น (Comunello et al., 2016)

1.2 องค์ประกอบด้านผู้รับสาร

หนึ่งในความท้าทายสำคัญของการสื่อสารไปยังผู้รับสารและชุมชนในช่วงภัยพิบัติ คือ ช่องว่างทางความคิดของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน เช่น ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและสาธารณชน เนื่องจากแต่ละกลุ่มสังคมต่างก็มีโครงสร้างความเชื่อและค่านิยมที่ต่างกันซึ่งส่งผลต่อการประเมินและรับรู้ความเสี่ยงที่ต่างกัน (Doyle et al., 2022, p.17)

ก่อนหน้านี้ การศึกษามิติทางจิตวิทยาให้ข้อสังเกตว่าการตัดสินใจของผู้รับสารมิได้ขึ้นอยู่กับข้อมูลเชิงเหตุผลเท่านั้น แต่ยังสัมพันธ์กับ “ความรู้สึกถึงอำนาจในการควบคุม” (need for control) ยกตัวอย่างจากผลการทดลองในบริบทของสหรัฐอเมริกา ตั้งคำถามว่าทำไมประชาชนมักไม่ยอมอพยพ ทั้งที่มีคำสั่งอพยพฉุกเฉินแล้ว การศึกษาพบว่าการออกคำสั่งอพยพแบบบังคับมักก่อให้เกิดแรงต้าน เนื่องจากทำให้บุคคลรู้สึกไร้อำนาจและปราศจากทางเลือก ในทางกลับกัน หากการสื่อสารเสนอทางเลือกที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าตนเองควบคุมชีวิตของตนเองได้ แนวโน้มการปฏิบัติตามคำเตือนก็จะสูงขึ้น (Atalay & Meloy, 2020)

มิติทางอารมณ์ความรู้สึกเป็นอีกตัวแปรในการขับเคลื่อนพฤติกรรม (Alipour, Dupuy-Chessa & Jongmans, 2020) มีงานวิจัยที่พบว่าการออกแบบรูปแบบการสื่อสารในช่วงภัยพิบัติที่คำนึงถึงมิติทางอารมณ์และศีลธรรม เช่น การนำเสนอเรื่องราวความดีงามของมนุษย์ มักกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจได้ดีกว่าการนำเสนอข่าวสารความเลวร้ายของมนุษย์ที่มักกระตุ้นให้เกิดอารมณ์โกรธแค้น (Myrick & Conlin, 2020) การสื่อสารในภัยพิบัติจึงไม่ใช่เพียงการเน้นย้ำข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงมิติทางอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีความเปราะบางสูง ยกตัวอย่างจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเนปาลปี 2015 ผลการศึกษาพบว่าในระยะแรกของภัยพิบัติ สิ่งแรกที่ผู้พลัดถิ่นชาวเนปาลที่อาศัยอยู่ต่างประเทศให้ความสำคัญ คือการสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านโทรศัพท์เพื่อยืนยันว่าญาติมิตรยังปลอดภัย (Ranjit et al., 2020) และเมื่อเหตุการณ์ภัยพิบัติผ่านพ้นไปแล้ว ยังจำเป็นจะมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อฟื้นฟูและเยียวยาบาดแผลทางใจ รวมถึงจัดการภาวะความเครียดของผู้คน เช่น ความรู้สึกถูกเลือกปฏิบัติ ที่อาจเกิดขึ้น (Spialek et al., 2021; Spialek, Hernandez & Houston, 2023)

นอกจากนี้ ความแตกต่างเชิงประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร เช่น การรับสื่อ งานศึกษาซึ่งอาศัยการสนทนากลุ่มร่วมกับการสำรวจ ได้พบข้อสังเกตว่ากลุ่มผู้สูงอายุในอิตาลีและเยอรมนีอาจจะเชื่อถือข้อมูลการแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชันมากกว่าสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับภาพลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่ว่าผู้สูงอายุโดยทั่วไปมักไม่ชอบเทคโนโลยี (Appleby-Arnold et al., 2019, p.301)

ขณะเดียวกันมิติวัฒนธรรมก็เป็นอีกปัจจัยที่ไม่อาจละเลยได้ มีงานศึกษาที่ชวนให้ตระหนักว่าบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมและเพศภาวะอาจกลายเป็นกำแพงที่สร้างความไม่เท่าเทียมเชิงโครงสร้าง และทำให้คนบางกลุ่มต้องตกอยู่ในภาวะเสี่ยงในภัยพิบัติ ยกตัวอย่างกรณีศึกษาในญี่ปุ่นที่พบว่าวาทกรรมทางเพศจำกัดบทบาทของผู้หญิงให้เป็นเพียงผู้ดูแลบ้านและเด็ก และควรหลีกเลี่ยงการแสดงออก ส่วนผู้ชายถูกยกให้เป็นผู้นำและผู้มีอิทธิพลหลักในการออกแบบนโยบาย ส่งผลให้ผู้หญิงขาดความรู้ที่เพียงพอ รวมถึงตกอยู่ในความเปราะบางเมื่อเกิดภัยพิบัติ (Petraroli & Baars, 2022)

1.3 องค์ประกอบด้านรูปแบบและคุณภาพของเนื้อหา

ความโกลาหลในช่วงเกิดภัยพิบัติมักกระตุ้นให้ผู้คนแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อลดความไม่แน่นอน (uncertainty reduction) ข้อมูลที่บุคคลต้องการแสวงหามีตั้งแต่ ข้อมูลการแจ้งเตือน การยืนยันสถานะความปลอดภัย ช่องทางขอความช่วยเหลือ การวิเคราะห์สาเหตุภัยพิบัติ ฯลฯ ทั้งนี้คุณภาพของข้อมูลถือหัวใจสำคัญในการสื่อสารเพื่อลดความไม่แน่นอนในช่วงภัยพิบัติ ข้อมูลจะต้องกระชับ เฉพาะเจาะจง ชัดเจน หากข้อมูลมีความคลุมเครือสูง (ambiguity) ก็จะทำให้ผู้คนตีความหรือเข้าใจประเด็นหลักของสารผิดไปและยิ่งสร้างความรู้สึกไม่แน่นอน จนก่อให้เกิดการชะลอหรือตัดตอนกระบวนการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ โดยมีงานวิจัยชี้ให้เห็นตัวอย่างของข้อมูลที่คลุมเครือ เช่น การใช้สัญลักษณ์อิโมจิบางประเภทที่ตีความได้หลายแบบ การสื่อสารผ่านทวิตเตอร์ที่มีข้อจำกัดด้านความยาวตัวอักษร (Son & Negahban, 2023, p.383; Son, 2023, p.16)

นอกจากความชัดเจนแล้ว ข้อมูลควรต้องได้กับการตรวจสอบอย่างแม่นยำ เพราะข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยผลักดันให้ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารเพื่อรับมือกับภัยพิบัติจึงต้องวางอยู่บนหลักฐานเชิงประจักษ์ขณะเดียวกันก็ต้องเตรียมพร้อมกับความท้าทายในยุคข้อมูลข่าวสารดิจิทัลที่ท่วมท้นด้วยข้อมูลจำนวนมหาศาล ภัยพิบัติมักมาพร้อมกับวิกฤตข้อมูลเท็จ การบิดเบือนข้อมูล และการฉวยโอกาสหลอกลวง สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด และยังบ่อนทำลายความเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตยและสร้างความแตกแยกในสังคม (Duarte, 2024; Stimpson et al., 2025)

ท้ายที่สุดแล้ว เนื้อหาการสื่อสารที่สะท้อนอารมณ์ความเห็นอกเห็นใจและความห่วงใยนั้นก็สำคัญมากเช่นกัน เพราะผู้คนไม่ได้ต้องการข้อมูลเท่านั้น แต่ยังต้องการความเชื่อมโยงทางอารมณ์ด้วย (Mason et al., 2018, pp.246-248) ช่วงภัยพิบัติทางธรรมชาติ รัฐบาลและหน่วยงานจัดการเหตุฉุกเฉินมักถูกคาดหวังให้แสดงความเห็นอกเห็นใจ การศึกษาเชิงประจักษ์พบว่าการสื่อสารด้วยโทนเสียงแสดงอารมณ์เชิงบวก กระตุ้นให้เกิดการกดไลค์และการแชร์มากกว่าการใช้โทนเสียงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ (Liu, Xu, & Tsai, 2020, p.6) ในแง่นี้การสื่อสารที่สะท้อนความเห็นอกเห็นใจ และทัศนคติเชิงบวก ไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มชื่อเสียงขององค์กร แต่ยังสามารถส่งเสริมพฤติกรรมความร่วมมือในชุมชนอีกด้วย (Coombs, 2007 cited in Liu et al., 2020, p.4)

1.4 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีและช่องทางการแพร่กระจายข้อมูล

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัยพิบัติ ที่กว้างขวาง รวดเร็ว ทันท่วงที ถือเป็นเป้าหมายสำคัญโดยเฉพาะในระยะเริ่มแรกของภัยพิบัติ (Son, 2023, p.1) ยกตัวอย่างจากการวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารเพื่อจัดการภัยพิบัติภายใต้บริบทเหตุการณ์ไฟไหม้เมืองไนส์นา ปี 2017 ในแอฟริกาใต้ พบว่าการประสานงานกู้ภัยและบรรเทาทุกข์ต้องการการสื่อสารที่รวดเร็ว สม่ำเสมอทันท่วงที อย่างน้อยทุก 30 วินาทีถึงหนึ่งนาที นั่นหมายความว่าการวางแผนการสื่อสารต้องมีทีมสื่อสารเชิงรุกที่แข็งแกร่ง ผ่านการฝึกอบรมตั้งแต่ก่อนเกิดภัยพิบัติ และมีช่องทางการสื่อสารที่เตรียมพร้อมล่วงหน้า (Le Roux & Van Niekerk, 2019, p.138)

ด้วยคุณลักษณะของแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถสร้างการสื่อสารแบบเรียลไทม์ได้ และเป็นสื่อที่เข้าแทรกซึมเข้าสู่ชีวิตประจำวันของผู้คน สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นช่องทางการสื่อสารสำคัญในช่วงภัยพิบัติ ที่เข้ามาเสริมการทำงานร่วมกับสื่อดั้งเดิม และสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคพลเมืองในช่วงภัยพิบัติ (Son, 2023, pp.11-12; Son & Negahban, 2023, p.2; Finch et al., 2016, p.741) โดยเฉพาะทวิตเตอร์ (X) ที่ทำหน้าที่เป็นช่องทางแจ้งเตือนและประสานงานแบบเรียลไทม์ในหลายเหตุการณ์ เช่น เหตุการณ์น้ำท่วมที่รัฐโคโลราโด ปี 2013 (Son et al., 2017) เหตุการณ์น้ำท่วมบันดุง ปี 2016 (Santoso, 2019) เหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ในเยอรมัน ปี 2021 (Zander et al., 2023)

อย่างไรก็ตาม แพลทฟอร์มเชิงพาณิชย์ที่ขับเคลื่อนด้วยอัลกอริทึมก็ยังมีข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง จากสถาปัตยกรรมเบื้องหลังที่ของระบบที่มักเลือกสรรเนื้อหาตามความนิยมหรือการจ่ายเงินโฆษณามากกว่าความเร่งด่วนของสถานการณ์จริง สิ่งนี้อาจสร้างการมีส่วนร่วมเทียมและบิดเบือนการรับรู้ความเสี่ยงของสาธารณชน นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านรูปแบบ เช่น การเน้นความบันเทิงในติกตอก (TikTok) ความสั้นของข้อความในทวิตเตอร์ อาจทำให้เกิดความไม่แน่นอนของข้อมูล เพราะยากที่จะสื่อสารข้อมูลเชิงลึกได้อย่างครบถ้วนและความน่าเชื่อถือ (Son & Negahban, 2023; Stimpson et al., 2025) ดังนั้น นักสื่อสารจึงต้องปรับกลยุทธ์เชิงเทคนิคเพื่อช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพขึ้น เช่น การแนบ URL ลงในโพสต์เพื่อให้ข้อมูลเสริมที่มีรายละเอียด การแฮชแท็กเพื่อจัดหมวดหมู่ และใช้สัญลักษณ์อิโมจิอย่างระมัดระวังเพื่อลดความคลุมเครือ (Son & Negahban, 2023, p.383)

นอกจากนี้ งานศึกษาที่ผ่านมามักเห็นสอดคล้องกันว่าการพึ่งพาช่องทางการสื่อสารเพียงแหล่งเดียวในช่วงภัยพิบัติ อาจนำไปสู่ความเสี่ยงในกรณีที่เกิดความล้มเหลวของช่องทางการสื่อสาร ภัยธรรมชาติมักสร้างความเสียหายแก่โครงสร้างเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น ไฟฟ้าดับ อินเทอร์เน็ตล่ม ส่งผลให้ขาดการเชื่อมต่อของข้อมูล และกลายเป็นอุปสรรคใหญ่หลวงซึ่งอาจนำไปสู่การสูญเสียครั้งใหญ่ได้ (Selvaraj & Kuppuswamy, 2019, p.104; Marlowe, 2020, p.209; Chiimba &

Verne, 2022, p.7; Okeukwu-Ogbonnaya et al., 2024, p.2) การก้าวข้ามข้อจำกัดนี้ งานวิจัยร่วมสมัยเสนอให้พัฒนาระบบการสื่อสารที่ยืดหยุ่น เช่น เครือข่ายเฉพาะกิจเคลื่อนที่ (Mobile Ad-Hoc Networks) เพื่อรักษาความต่อเนื่องของการไหลเวียนข้อมูล (Grinko, Kaufhold, & Reuter, 2019, p.272) ขณะเดียวกันยังต้องอาศัยการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทาง โดยบูรณาการสื่อใหม่และสื่อเก่า รวมถึงช่องทางของสื่อท้องถิ่น อย่างสื่อพื้นบ้านและสื่อท้องถิ่น เช่น วิทยุชุมชน ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยรับประกันว่าข้อมูลข่าวสารจะเข้าถึงกลุ่มคนที่แตกต่างหลากหลายในช่วงภัยพิบัติ (Selvaraj & Kuppuswamy, 2019; Yasir, Nurjanah, & Samsri, 2023; Liu et al., 2023)

1.5 องค์ประกอบด้านบริบททางการสื่อสาร

1.5.1 ความยืดหยุ่นของชุมชน คือความสามารถของชุมชนในการรับมือกับความท้าทายและผ่านพ้นวิกฤตร่วมกันจนฟื้นฟูและปรับตัวได้ ความยืดหยุ่นของชุมชนจึงเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในช่วงภัยพิบัติ หากชุมชนมีความยืดหยุ่นเป็นทุนเดิม เช่น ทรัพยากรการสื่อสาร ทุนทางสังคม การบริหารจัดการที่ดี ก็จะมีการบริหารการสื่อสารด้านภัยพิบัติที่ดี ในทางกลับกัน การบริหารการสื่อสารด้านภัยพิบัติที่ดีก็จะช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นของชุมชน (Spialek, Houston, & Worley, 2019; Liu, 2020) ทำให้ผู้คนรับรู้ศักยภาพของชุมชนในการฟื้นตัวจากภัยพิบัติ (Spialek, Czlapinsk, & Houston, 2016, p.1)

ความสำเร็จของการสื่อสารภัยพิบัติจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องอาศัยการบูรณาการทุนทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งด้วย บางชุมชนอาจมีภูมิปัญญาท้องถิ่นและสื่อพื้นบ้านของชุมชน ทุนทางสังคมและวัฒนธรรมเหล่านี้สามารถเป็นเครื่องมือสร้างการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง โดยเฉพาะชุมชนห่างไกลที่เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าไม่ถึง ยกตัวอย่างเช่น ชุมชนพื้นเมืองในอินโดนีเซียที่ใช้บทกวีพื้นบ้านอย่างกออา (koa) และนาโตนี (natoni) เป็นเครื่องมือให้ความรู้เท่าทันภัยพิบัติ (Andung et al., 2024, p.1) อีกตัวอย่างคือชุมชนของชาวเมารี (Maori) ในออสเตรเลีย ที่ชุมชนมีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมและการแบ่งปันที่เข้มแข็ง ดังนั้นเมื่อชุมชนต้องเผชิญกับภัยพิบัติจากแผ่นดินไหว วัฒนธรรมนี้ก็ทำให้เกิดระบบการแบ่งปันทรัพยากร การให้ที่พักพิงและอาหารแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ (Carter & Kenny, 2018, p.1)

นอกจากนี้ แพลทฟอร์มออนไลน์ยุคดิจิทัลก็เป็นเครื่องมือที่จะช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นของชุมชน (Stimpson et al., 2025) งานวิชาการส่วนหนึ่งชี้ว่าแพลทฟอร์มออนไลน์ยังช่วยขยายขอบเขตของทุนทางสังคมไปสู่ระดับข้ามพรมแดนและเป็นประโยชน์แก่กลุ่มเปราะบาง เช่น แพลทฟอร์มออนไลน์ของผู้ลี้ภัยนั้นนับเป็นทุนทางสังคมอย่างหนึ่ง ช่วยทำให้เมื่อเกิดภัยพิบัติ ทุกก็จะกลายเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมข้ามชาติที่ช่วยให้ผู้ลี้ภัยมีช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

ระหว่างกัน และช่วยให้ผู้ลี้ภัยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องได้ทันท่วงทีในช่วงวิกฤต (Marlowe, 2020, p.207)

1.5.2 การมีส่วนร่วมของชุมชนและสาธารณชน หัวใจสำคัญของการสร้างความยืดหยุ่นแก่ชุมชน คือการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ยิ่งประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในการสื่อสาร ก็จะยิ่งเกิดการรับรู้ถึงความเข้มแข็งว่าชุมชนมีความเอื้ออาทรและพร้อมดูแลกันและกัน การมีส่วนร่วมจะช่วยให้คนในชุมชนรับรู้ร่วมกันว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน การรับรู้นี้นับเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความยืดหยุ่นให้ชุมชนสามารถรับมือภัยพิบัติและฟื้นฟูชุมชนให้กลับมาดังเดิมได้ (Spialek & Houston, 2018, p.1)

ประกอบกับแนวทางการสื่อสารที่เป็นเนื้อเดียวกันจากบนลงล่างนั้น (top-down, homogeneous approaches) ถูกมองว่าขาดประสิทธิภาพในการรับมือกับภัยพิบัติร่วมสมัย (Paton & Irons, 2016, p.1) พลเมืองจึงมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ร่วมผลิตข้อมูล (co-producers) ยกตัวอย่างเช่น บนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ในช่วงภัยพิบัติ ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่ได้เป็นผู้รับสารแต่เพียงอย่างเดียว แต่ทำหน้าที่ช่วยขยายสัญญาณ กระจายข้อความแจ้งเตือนจากภาครัฐให้กว้างขวางขึ้น ดังกรณีเหตุการณ์สึนามิที่อินโดนีเซีย พบว่าผู้ใช้ทวิตเตอร์มีส่วนสำคัญทำให้การแจ้งเตือนจากรัฐบาลกระจายวงกว้างได้ในระยะเวลาอันสั้นผ่านการรีทวิต (Chatfield et al., 2013 cite in Finch et al., 2016, p.757)

ยิ่งไปกว่านั้น เป้าหมายของการสื่อสารด้านภัยพิบัติไม่ใช่เพียงการแจ้งเตือน แต่คือการระดมศักยภาพที่มีอยู่เดิมของชุมชนมารับมือกับวิกฤติควบคู่ไปกับการถักทอเครือข่ายทางสังคมเพื่อการฟื้นฟูที่ยั่งยืน ดังงานวิจัยซึ่งศึกษาผู้มีส่วนร่วมจำนวน 479 คน บนเพจเฟซบุ๊ก Tassie Fires – We Can Help ในช่วงภัยพิบัติไฟป่าในแทสเมเนียปี 2011 พบว่า ขณะที่ผู้คนรู้สึกว่าหน่วยงานราชการไม่ได้ทำหน้าที่เป็นช่องทางในการส่งต่อข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง ผู้คนจึงก่อตัวเป็นชุมชนออนไลน์บนเพจเฟซบุ๊ก เพจนี้เปิดโอกาสให้ผู้คนได้เชื่อมต่อกัน แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน และตระหนักถึงชะตากรรมที่กำลังเผชิญร่วมกัน จนเกิดปฏิสัมพันธ์กันเพื่อแสวงหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การที่เพจสามารถเป็นพื้นที่แบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของสาธารณะชนได้ ก็ยิ่งก่อร่างความรู้สึกผูกพันจนกลายเป็นชุมชนที่จะร่วมผ่านพ้นวิกฤตไปด้วยกัน (Paton & Irons, 2016, p.5)

1.5.3 เครือข่ายทางสังคมของการสื่อสาร การตอบสนองต่อภัยพิบัติจำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ เครือข่ายของการสื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ เครือข่ายการสื่อสารเปรียบเสมือนกับเครือข่ายเส้นเลือดที่ข้อมูลข่าวสารไหลผ่าน การเข้าใจกายวิภาคของเครือข่ายเหล่านี้จะช่วยให้นักสื่อสารปรับปรุงเครือข่าย เพื่อให้ข้อมูลการสื่อสารในช่วงวิกฤตสามารถแพร่กระจายได้รวดเร็ว และสร้างการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เท่าเทียมยิ่งขึ้น

การวิจัยซึ่งใช้การวิเคราะห์เครือข่ายสังคม (Social Network Analysis - SNA) ได้ชี้ว่าประสิทธิภาพการสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของจุดเชื่อมต่อ (nodes) และความหนาแน่นของเส้นทางเชื่อมต่อ (edges) ระหว่างผู้กระทำการต่าง ๆ ในเครือข่ายด้วย เช่น เครือข่ายการสื่อสารที่มีความหนาแน่นในการเชื่อมต่อสูงหรือมีความถี่ในการติดต่อสื่อสารกันสูง ก็จะส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการทำงานร่วมกันที่ดี ขณะที่เครือข่ายการสื่อสารที่ระยะทางระหว่างจุดเชื่อมต่อสั้นหรือมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารถึงกันที่เข้าถึงง่าย ก็จะทำให้การสื่อสารและการประสานงานรวดเร็วขึ้น (Son et al., 2019, p.62) เครือข่ายของการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การข้อมูลกระจายถึงกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากข้อมูลกระจุกตัว การประสานงานในช่วงวิกฤตก็จะล้มเหลว ดังตัวอย่างงานวิจัยซึ่งศึกษาเครือข่ายการสื่อสารในวิกฤติไฟป่าในสหรัฐอเมริกา ได้ค้นพบว่าหากเครือข่ายการสื่อสารเกิดความไม่สมมาตรของข้อมูล ข้อมูลกระจุกตัวที่จุดใดจุดหนึ่ง การประสานงานทั้งระบบก็จะล้มเหลวได้ (Nowell & Steelman, 2015) ขณะเดียวกัน ผู้มีอิทธิพลทางความคิดก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในเครือข่ายการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านแพลทฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากผู้มีอิทธิพลทางความคิดเป็นเสมือยจุดเชื่อมต่อที่มีศักยภาพในการกระจายข้อมูลเพื่อเป็นสะพานเชื่อมในการส่งต่อข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว (เช่น Chen, Büscher, & Hu, 2020; Kim & Park, 2020; Kim, Bae, & Hastaka, 2018)

1.5.4 ความคุ้นเคย ดังที่กล่าวไปแล้วว่าภัยพิบัติธรรมชาติเป็นสถานการณ์ที่ต้องการความร่วมมือจากหลากหลายภาคส่วน การสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่ผสานบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายด้วยกันจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล แต่หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขาดความคุ้นเคยในการสื่อสารระหว่างกัน ก็ยากที่จะเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้

ยกตัวอย่างจากการวิจัยซึ่งศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเหตุการณ์ไฟป่าขนาดใหญ่ 3 ครั้งที่เกิดขึ้นในเขตรอยต่อระหว่างพื้นที่ป่าและเขตเมือง ในสหรัฐอเมริกา ในปี 2010 พบว่าความเหมือนกันของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการไหลเวียนของข้อมูล กล่าวคือเครือข่ายการสื่อสารในช่วงภัยพิบัติจะเข้มข้นและมีความถี่สูงหากบุคลากรมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบคล้ายคลึงกัน หรือสังกัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเดียวกัน อย่างไรก็ดี หากแม้บุคคลมีบทบาทหน้าที่เดียวกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน แต่ขาดความคุ้นเคยกัน ก็อาจจะประสบปัญหาความไว้วางใจและนำไปสู่สถานการณ์การสื่อสารที่ล้มเหลวในช่วงภัยพิบัติได้ (Nowell & Steelman, 2015)

ดังนั้น การออกแบบโครงสร้างการสื่อสารฉุกเฉินล่วงหน้าจำเป็นต้องวางรากฐานให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น สร้างช่องทางการสื่อสารที่เชื่อมโยงกลุ่มคนที่มีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกันหรือสังกัดกลุ่มเดียวกันเพื่อช่วยให้การสื่อสารราบรื่นขึ้น มีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม

ร่วมกัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและทลายกำแพงระหว่างหน่วยงาน อันจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและตัดสินใจรวดเร็วขึ้น และยังกลายเป็นจุดเชื่อมโยงในการเผยแพร่ข้อมูลสู่ภายนอกได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วอีกด้วย

1.5.5 ความไว้วางใจทางสังคม ภายใต้ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนของภัยพิบัติ ความไว้วางใจ (trust) เป็นเสมือนตัวกรองที่กำหนดว่าผู้คนจะเชื่อถือหรือปฏิเสธข้อมูลข้อเท็จจริงที่ได้รับมาหรือไม่ ความไว้วางใจที่ฝังรากในสายสัมพันธ์แบบแน่นแฟ้น (strong ties) เช่น ครอบครัวและเพื่อนฝูง (Mutiarin et al., 2024, p.5) นับเป็นทุนทางสังคม (social capital) ที่ผู้คนจะพึ่งพาได้ในยามวิกฤต (Moorthy, Benny, & Gill, 2018, p.58) สายสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งช่วยเอื้อให้ข้อมูลข่าวสารได้รับความเชื่อถือและกระจายได้ดีขึ้น เช่น คนอาจจะเชื่อการแจ้งเตือนจากเพื่อนโดยไม่รู้สึกว่าจะต้องตรวจสอบ (Gultom, 2016, p.487) แต่ในทางกลับกัน หากระดับความไว้วางใจต่ำ ก็อาจจะทำให้บุคคลไม่สบายใจหรือไม่กล้าร้องขอความช่วยเหลือ (Spialek et al., 2021, p.336) นั่นหมายความว่าการสื่อสารในช่วงภัยพิบัติจะต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายทางสังคมที่ประชาชนรู้สึกไว้วางใจด้วย

นอกจากนี้ ความไว้วางใจต่อสถาบันรัฐและสื่อมวลชนก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญการที่ประชาชนจะเชื่อมั่นรัฐและสื่อมากน้อยเพียงใด มักขึ้นอยู่กับบริบทวัฒนธรรมและการเมืองที่แตกต่างกัน งานวิจัยที่การสำรวจความเห็นของชาวสวีเดนผู้รอดชีวิตจากเหตุการณ์สึนามิ พบว่าประชาชนเชื่อถือสื่อมวลชนมากกว่ารัฐ (Englund, Johannesson, & Arnberg, 2022, p.1) ขณะที่ผลสำรวจความเห็นของผู้สูงอายุชาวเยอรมันและอิตาเลียนยังเชื่อถือข้อมูลจากหน่วยงานรัฐมากกว่าสื่อสังคมออนไลน์ แต่ยังคงมีทัศนคติดีต่อการแจ้งเหตุฉุกเฉินทางโทรศัพท์มือถือ (Appleby-Arnold et al., 2019, p.301) ปัญหาการทุจริตและความขัดแย้งทางการเมืองมักเป็นปัจจัยกัดเซาะความชอบธรรมของภาครัฐ ผลักดันให้ประชาชนหันไปพึ่งพาภาคเอกชน (KarataŞ & Bek, 2024, p.8) หรือเกิดความตึงเครียดในสื่อสังคมออนไลน์ (Kusumasari & Prabowo, 2020) ในแง่นี้ การใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เน้นความจริงใจ (genuineness) เป็นทางออกที่สำคัญที่จะช่วยกอบกู้ความไว้วางใจต่อรัฐและช่วยในการต่อสู้กับการแพร่ระบาดของข่าวลือ (Liu et al., 2020, p.4)

1.5.6 ความเป็นเมืองและชนบท ความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ก็เป็นอีกประเด็นที่ควรคำนึง บางชุมชนขาดโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรทางเศรษฐกิจและทรัพยากรทางการศึกษา ชุมชนเหล่านี้มักประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการการสื่อสารและมีข้อจำกัดในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารจึงต้องสอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่ด้วย ด้วยการผสานเทคโนโลยีเข้ากับช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกคน (Lovari & Bowen, 2019, p.3)

ยกตัวอย่างเช่น ชุมชนชนบท แม้จะมีความหนาแน่นของประชากรต่ำ แต่มักเผชิญกับความเปราะบางซ้อนทับทั้งจากข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์และการเข้าถึงเทคโนโลยี หากถนนหรือสะพานของชุมชนถูกตัดขาดในช่วงภัยพิบัติ ชุมชนชนบทมักเผชิญความลำบากในการเข้าถึงบริการสาธารณะและการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ประกอบกับชนบทมักขาดแคลนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งทำให้ยากแก่การเชื่อมต่อข้อมูล และส่งผลให้ชุมชนตอบสนองและฟื้นตัวได้ช้าลง (Okeukwu-Ogbonnaya et al., 2024; Zander et al., 2022, p.11) การบริหารจัดการการสื่อสารในพื้นที่ห่างไกลจึงต้องคำนึงถึงช่องทางตั้งเดิมที่เข้าถึงชุมชนได้ดีกว่า เช่น สื่อพื้นบ้านและเครือข่ายทางสังคมในท้องถิ่น (Andung et al., 2024, p.99)

ส่วนในทางกลับกัน พื้นที่เมืองและชานเมืองแม้มีโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งกว่าและเข้าถึงอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงได้ดีกว่า รวมถึงมีเครือข่ายสังคมออนไลน์และช่องทางการสื่อสารจากหน่วยงานภาครัฐสูงกว่า แต่ความหนาแน่นของประชากรที่สูงมากในเขตเมืองทำให้ระบบการสื่อสารมีความละเอียดอ่อนและพึ่งพิงกันสูง หากโครงสร้างพื้นฐานหยุดชะงักจากภัยพิบัติ ความเร็วในการแพร่กระจายข้อมูลในพื้นที่เมืองจะลดลงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดภาวะชะงักงันของข้อมูล และส่งผลกระทบวงกว้าง (Okeukwu-Ogbonnaya et al., 2024) การวางแผนสื่อสารภัยพิบัติจึงมิใช่การนำแบบแผนเดียวมาใช้กับทุกพื้นที่ แต่ต้องตระหนักรู้ในบริบท จัดสรรทรัพยากรและเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารที่สอดรับกับพื้นที่ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและประกันการเข้าถึงข้อมูลที่เท่าเทียม

2. ผลการศึกษาข้อเสนอแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ

การศึกษาที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติไม่ใช่เพียงการตอบสนองเฉพาะหน้า หากแต่เป็นวัฏจักรที่ครอบคลุมตั้งแต่ระยะก่อนเกิดเหตุ ระยะเริ่มเกิดเหตุ ระยะระหว่างเกิดเหตุ และระยะหลังเกิดเหตุภัยพิบัติ (Mauro, 2004, pp.241-244) บทความนี้จึงเสนอแนวทางการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและการตอบสนองต่อภัยพิบัติตามช่วงระยะต่าง ๆ ของภัยพิบัติ ดังนี้

2.1 ระยะก่อนเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ

การบริหารจัดการในระยะที่เหตุการณ์ยังเป็นปกติ ควรเป็นการสร้างรากฐานความยืดหยุ่นของชุมขน ผ่านการเตรียมความพร้อมเชิงเทคโนโลยี-สังคมที่ครอบคลุมรอบด้าน โดยสิ่งแรกที่ต้องดำเนินการคือการวางโครงสร้างการบริหารจัดการและการประสานงานที่ชัดเจนในบทบาทอำนาจหน้าที่ สายการบังคับบัญชา และการบูรณาการการมีส่วนร่วมตั้งแต่ชุมชนท้องถิ่นไปจนหน่วยงานระดับชาติ ขณะเดียวกัน ควรวางโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่าย ช่องทาง และเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การประสานงานและกระจายข้อมูลในช่วงภัยพิบัติเป็นไปอย่างราบรื่น ดังกรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว เมื่อปี 2018 ที่รัฐบาลอินโดนีเซียสามารถพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร

ดิจิทัลเป็นแกนกลางในการประสานงาน (Nurjanah, 2023, p.147) อีกทั้งควรคำนึงถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดระบบระดมข้อมูลที่แม่นยำและเป็นปัจจุบัน เช่น การพัฒนาระบบระบุตำแหน่งแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS) (Finch et al., 2016) และการพัฒนาแอปพลิเคชันแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า (Appleby-Arnold et al., 2019)

ลำดับถัดมาคือการวางแผนและออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อลดความไม่แน่นอน โดยควรทำความรู้จักกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารผ่านการประเมินการรับรู้ความเสี่ยงและความพร้อมของชุมชนเพื่อให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ จะต้องกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการด้วยเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความเข้าใจร่วมกัน (Apriliani et al., 2023; Son & Negahban, 2023)

ท้ายที่สุดคือการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเตรียมพร้อมโดยเฉพาะการสร้างทุนมนุษย์และทุนสังคมที่เข้มแข็ง เช่น การสร้างภูมิคุ้มกันต่อข้อมูลบิดเบือนให้แก่ประชาชนล่วงหน้า (Asteria et al., 2023) การฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุภาคสนาม (Lestari et al., 2020) กระบวนการเหล่านี้จะช่วยสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์และความไว้วางใจทางสังคม ซึ่งจะเป็นทรัพยากรสำคัญของผู้คนและชุมชนในการรับมือกับภัยพิบัติ

2.2 ระยะเริ่มเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ช่วงเวลาที่สัญญาณภัยพิบัติปรากฏขึ้น สถานการณ์จะเปลี่ยนผ่านไปสู่สถาวะไม่แน่นอน ทำให้สาธารณะชนเริ่มแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการในช่วงเวลาชี้จึงควรเป็นการตอบสนองอย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดยนำโครงสร้างพื้นฐานที่จัดเตรียมไว้มาใช้ตรวจจับสัญญาณและประเมินสถานการณ์แบบเรียลไทม์ เพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำที่สุด (Finch et al., 2016) ทันทีที่ได้รับการยืนยันข้อมูลแล้ว จะต้องแจ้งเตือนโดยทันทีผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุม โดยข้อความการสื่อสารต้องกระชับและเฉพาะเจาะจง ไม่กำกวม ใช้โทนเสียงอย่างเหมาะสม รวมถึงระบุคำแนะนำที่จะให้กลุ่มเป้าหมายตอบสนองทันที เพื่อกระตุ้นให้เกิดการดำเนินการเพื่อความปลอดภัยอย่างเท่าทัน (Liu et al., 2020; Son, 2023; Son & Negahban, 2023)

ขณะเดียวกัน การตัดสินใจและการดำเนินการการตอบสนองภาคสนาม ต้องบูรณาการปัจจัยมนุษย์ และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานงาน ระบุตำแหน่ง ระดมและจัดสรรทรัพยากรช่วยเหลือผู้ประสบภัย (Nurjanah, 2023) ทั้งนี้เนื่องจากภาวะภัยพิบัติมักเต็มไปด้วยความสับสนอลหม่าน การสื่อสารจะต้องรักษาวงจรการสนทนาที่ต่อเนื่อง ยืนยันข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและแก้ไขข้อมูลอย่างรวดเร็ว เพื่อลดความตื่นตระหนกและสร้างความมั่นใจแก่สาธารณชน (Liu et al., 2020, p.5-6)

2.3 ระยะระหว่างเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ

2.4 ระยะหลังเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ

การสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติต้องขยายขอบเขตไปสู่ช่วงของการฟื้นฟูระยะยาวด้วย โจทย์ท้าทายสำคัญคือการรักษาความสนใจและการมีส่วนร่วมของสาธารณชนที่ลดลงในช่วงนี้ (Stimpson et al., 2025) การสื่อสารช่วงนี้จะต้องเปลี่ยนจากการแจ้งเตือนและรายงานสถานการณ์ฉุกเฉินแบบฉับไว ไปสู่การแบ่งปันความรู้เชิงลึกที่ให้รายละเอียดที่เพียงพอต่อการฟื้นฟูและเยียวยาความเสียหาย (Son & Negahban, 2023, p.397) เช่น การประเมินความเสียหายในระยะยาว และการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพื่อใช้ในการฟื้นฟู

ทั้งนี้ ภัยพิบัติไม่เพียงสร้างความเสียหายทางกายภาพแต่ยังส่งผลกระทบทางจิตใจ (Spialek et al., 2019) ดังนั้น การสื่อสารระยะนี้ต้องขยายขอบเขตไปสู่การการตอบสนองต่อผลกระทบทางสังคมและความเสียหายจิตใจ เช่น การเยียวยาด้านสุขภาพจิต บรรเทาความเครียด การให้คำปรึกษา การรำลึกถึงผู้เคราะห์ร้าย การส่งต่อความปรารถนาดี การฟื้นฟูความไว้วางใจและความเข้มแข็งทางจิตวิญญาณ ช่วงเวลานี้ยังเป็นโอกาสของการถอดบทเรียนเพื่อประเมินจุดอ่อนของแผนงานที่ผ่านมาและนำองค์ความรู้ไปปรับปรุงโครงสร้างการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การสร้างชุมชนที่มีความยืดหยุ่นพร้อมรับมือกับความไม่แน่นอนในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา (2015-2025) ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตถึงแนวโน้มที่น่าสนใจประการหนึ่ง โดยพบว่าวรรณกรรมทางวิชาการส่วนใหญ่เริ่มขับเคลื่อนด้วยกระบวนทัศน์การเปลี่ยนภูมิทัศน์สื่อจากแพลตฟอร์มการสื่อสารมวลชนดั้งเดิมสู่สื่อสังคมออนไลน์ ที่เน้นการรายงานเหตุการณ์แบบกระจายศูนย์มากขึ้น การขยายสู่พื้นที่การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ยังนำไปสู่ประเด็นการวิเคราะห์ใหม่ เช่น วิกฤตความไว้วางใจ วิกฤตด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างสภาวะข้อมูลล้นเกินและการแพร่กระจายของข่าวลวง อันเป็นอีกวิกฤตที่เกิดขึ้นซ้อนทับกับวิกฤตภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมถึงยังเห็นรูปแบบการสื่อสารที่เปลี่ยนไปจากการส่งสารจากส่วนกลางเพื่อควบคุมฝูงชน ไปสู่ยุคที่ถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์และอัลกอริทึม ซึ่งส่งผลกระทบเชิงโครงสร้าง ในด้านบวก เทคโนโลยีช่วยให้การแพร่กระจายข่าวสารเป็นไปอย่างกว้างขวางรวดเร็วขึ้นและกระจายอำนาจในการสื่อสารยิ่งขึ้น ทว่าในด้านลบ อัลกอริทึมที่ผูกขาดด้วยระบบทุนนิยมแพลตฟอร์มกลับเบียดขับข้อมูลเตือนภัยที่จำเป็นออกไปเพื่อทดแทนด้วยเนื้อหาเชิงพาณิชย์

ขณะเดียวกันยังตั้งข้อสังเกตว่าวรรณกรรมทางวิชาการจำนวนไม่น้อยเริ่มหันเหไปสู่มิติด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Turn) ความคาดหวังและความซับซ้อนเชิงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ประสบภัยพิบัติกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่หลายงานเริ่มเน้นย้ำความสำคัญ ประชาชนต้องการศูนย์กลางข้อมูลที่สามารถไว้วางใจได้ในภาวะตื่นตระหนก สิ่งสำคัญที่บทความวิชาการหลายชิ้นยังเน้นย้ำตรงกันคือการให้ข้อมูลเตือนภัยล่วงหน้าที่เฉพาะเจาะจงระดับพื้นที่อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไร้รอยต่อ ขณะเดียวกันการสื่อสารนั้นควรถูกต้อง ไม่คลุมเครือ และน่าเชื่อถือสูง นอกจากนั้นการสื่อสารเชิงวัตถุวิสัยเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อประชาชนในการตัดสินใจ นักสื่อสารจะต้องคำนึงถึงความเป็นอัตวิสัยด้วย เช่น การสื่อสารโดยคำนึงถึงสิทธิในการตัดสินใจและการได้รับทางเลือกในการเอาชีวิตรอดที่ปราศจากการใช้อำนาจบังคับ สื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจความวิตกกังวล คำนึงถึงการเยียวยา และโอบอุ้มสภาพจิตใจ อันสะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ประสบภัยที่นอกเหนือไปจากการบรรเทาทุกข์ทางกายภาพ

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ยังได้เผยให้เห็นนิเวศของการสื่อสารด้านภัยพิบัติที่ซับซ้อนกว่าการเป็นเพียงกระบวนการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร บทความได้วิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 5 แง่มุม ได้แก่ 1. แหล่งข้อมูล 2. ผู้รับสาร 3. รูปแบบและคุณภาพของเนื้อหา 4. เทคโนโลยีและช่องทางการแพร่กระจายข้อมูล และ 5. บริบททางการสื่อสาร พร้อมชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จในการรับมือกับภัยพิบัติทางธรรมชาตินั้นไม่ใช่เพียงประเด็นเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพหรือการส่งต่อข้อมูลข้อเท็จจริงเพียงเท่านั้น หากแต่ต้องพิจารณาแบบองค์รวมร่วมกันในหลายองค์ประกอบภายใต้กระบวนการที่มีพลวัตและโอบล้อมด้วยเงื่อนไขทั้งในเชิงเทคโนโลยีและสังคม

ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าปรากฏการณ์ด้านภัยพิบัติโยงใยไปด้วยเครือข่ายที่ซับซ้อนของผู้กระทำการที่หลากหลาย และเป็นปรากฏการณ์เชิงเทคโนโลยี-สังคม ดังที่ก่อนหน้านี้แนวคิดเครือข่ายผู้กระทำการ (Actor-Network Theory) ของบรูโน ลาตูร์ (Bruno Latour) ได้เสนอมุมมองการมองโลกในฐานะเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (human) และสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ (non-human) กล่าวคือความสำเร็จหรือล้มเหลวของการสื่อสารภัยพิบัติถูกกำหนดร่วมกันระหว่างเครือข่ายของผู้กระทำการทั้งที่เป็นมนุษย์ (Human Actors) เช่น เจ้าหน้าที่รัฐ อาสาสมัคร พลเมือง และผู้กระทำการที่ไม่ใช่มนุษย์ (Non-human Actors) เช่น เครื่องมือและเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ไปจนถึงอัลกอริทึมของแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ดังที่มีการศึกษาที่ชวนให้ตั้งข้อสังเกตว่าอัลกอริทึมและโครงสร้างเชิงเทคนิคของสื่อสมัยใหม่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงท่อส่งสารที่นิ่งเฉย ทว่ามีฐานะเป็นผู้กระทำการที่มีบทบาทในการสับเปลี่ยนทิศทาง คัดกรอง สร้างความคลุมเครือ หรือเบี่ยงเบนการรับรู้ข้อมูล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์

ขณะเดียวกัน การสื่อสารด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติยังเป็นปฏิบัติการทางสังคม-เทคนิค (Socio-technical Network) ที่ต้องเชื่อมร้อยกันระหว่างแง่มุมเชิงวัตถุวิสัยหรือเชิงเทคนิค (objective/tecnical) เช่น ความจริงทางวิทยาศาสตร์ ข้อมูลที่ถูกต้อง เทคโนโลยีที่เหมาะสม และแง่มุมเชิงอัตวิสัยหรือเชิงสังคม (subjective/social) เช่น ความจริงทางสังคม ความเหลื่อมล้ำ ความไว้วางใจ อคติ อารมณ์ความรู้สึก ความเจ็บปวดทางใจ ดังตัวอย่างผลการศึกษาที่พบว่าข้อมูลที่น่าเชื่อถืออาจไม่สามารถส่งถึงกลุ่มเป้าหมายได้เต็มที่ หากปราศจากภาษาและน้ำเสียงที่ที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจหรือขาดความไว้วางใจที่สาธารณะชนมีต่อแหล่งข้อมูลนั้น ๆ ด้วย

สำหรับช่องว่างที่พบจากการทบทวนวรรณกรรมนี้ ผู้วิจัยตั้งสังเกตสำคัญว่า แม้เทคโนโลยีการสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์และอัลกอริทึม รวมถึงข่าวปลอมกลายเป็นอีกพื้นที่การวิจัยที่ได้รับการศึกษามากขึ้น แต่ยังไม่มีงานที่ศึกษาบทบาทของปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ที่กำลังเป็นอีกตัวแสดงสำคัญในวิกฤตการณ์ของโลกยุคปัจจุบัน ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพิ่งเริ่มมีบทบาทเด่นชัดในช่วง ค.ศ. 2024 ทำให้ยังขาดการวิจัยเชิงประจักษ์ในส่วนนี้ นอกจากนั้นผู้วิจัยพบช่องว่างว่างานวิจัยส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นภัยพิบัติแบบฉับพลันทันใด เช่น ไฟป่า อุทกภัย วาตภัย ภัยพิบัติเหล่านี้มักกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในรูปแบบรายงานสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการบรรเทาทุกข์อย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ดี เริ่มมีบางบทความได้เผยให้เห็นว่าโลกกำลังเผชิญหน้ากับภัยพิบัติเรื้อรัง เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงปัญหาเรื้อรังทางธรรมชาติอื่น ๆ มลพิษในแม่น้ำ และฝุ่นละอองในอากาศ ซึ่งมีความละเอียดอ่อนซับซ้อนสูง และกำลังกัดกร่อนสุขภาพของผู้คนอย่างช้า ๆ การขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภัยพิบัติในลักษณะนี้จึงนับเป็นช่องว่างทางวิชาการสำคัญและเป็นความท้าทายใหม่ที่นักวิชาการด้านการสื่อสารต้องเร่งพัฒนาเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มิใช่เพียงการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน แต่เป็นการการสร้างความตระหนักรู้ การป้องกัน การเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ถึงแม้การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบได้แสดงองค์ประกอบของการสื่อสารภัยพิบัติ 5 ประการ ที่สะท้อนความสัมพันธ์ในเชิงสังคม-เทคนิคระหว่างผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เนื้อหาสาร และเทคโนโลยีช่องทางการสื่อสารเข้าด้วยกัน โดยมีบริบททางการสื่อสารทำหน้าที่เชื่อมร้อยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านี้ อย่างไรก็ดี บทความวิชาการที่ใช้ในสังเคราะห์นั้น มาจากระเบียบวิธีวิจัยที่หลากหลายทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ รวมถึงมาจากต่างบริบทกัน จึงยากที่จะระบุค่าน้ำหนักขององค์ประกอบรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ อย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอแนะเพื่อมีการ

ขยายพรมแดนความรู้เพิ่มเติมไปสู่การวิจัยในเชิงปริมาณ เช่น การวิเคราะห์ปัจจัย การวิเคราะห์เส้นทาง อิทธิพล หรือโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อให้สามารถระบุค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการสื่อสารในภัยพิบัติบริบทของประเทศไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1. แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการการสื่อสารในภัยพิบัติทางธรรมชาติของประเทศไทยในภาพรวม ควรเริ่มจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและปรับปรุงสถาปัตยกรรมเครือข่ายและการสื่อสารที่มีเสถียรภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อปิดช่องว่างความเหลื่อมล้ำควบคู่ไปกับการสร้างระบบสำรองหรือทางเลือกของการสื่อสารผ่านการบูรณาการสื่อเก่าและสื่อชุมชนในกรณีที่โครงสร้างพื้นฐานของการสื่อสารล้มเหลว

2. การยกระดับคุณภาพเนื้อหาและการสื่อสารของหน่วยงานรัฐ จากภาษาราชการหรือคำศัพท์เชิงเทคนิคไปสู่ภาษาที่ชัดเจน กระชับ และจริงใจ สะท้อนความเห็นอกเห็นใจควบคู่ไปกับการสื่อสารข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงบริบททางอารมณ์และความเปราะบางของผู้รับสารในการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสาร

3. การเสริมสร้างความไว้วางใจและทุนทางสังคม สร้างรากฐานการประสานงานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหลากหลายภาคส่วน ผ่านกลไกการสร้างความคุ้นเคย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจทางสังคมที่เข้มแข็งซึ่งจะเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญในการพาสังคมผ่านพ้นวิกฤตจากภัยพิบัติ

รายการอ้างอิง

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2567). *สถิติสาธารณภัยรายเดือน ปี 2567*. สืบค้นจาก https://www.disaster.go.th/contents/7400080?page=1&id&d&m&y=2024&search

กรีนนิวส์. (2567). *ฝุ่น PM2.5 และ ไฟป่า 2567*. สืบค้นจาก https://greennews.agency/?tag=ฝุ่น-pm2-5-และ-ไฟป่า-2567

ไทยพีบีเอส .(2568ก). *พบอีก 2 ร่างตึกสตง.ถล่ม ประเมินซาก 4 หมื่นตัน 2 เดือนย้ายจบ*. สืบค้นจาก https://www.thaipbs.or.th/news/content/350933

ไทยพีบีเอส .(2568ข). *สธ.เฝ้าระวัง "สารหนู-ตะกั่ว" ปนเปื้อน "แม่น้ำกก" พบเกินมาตรฐานหลายจุด*. สืบค้นจาก https://www.thaipbs.or.th/news/content/352357

นิพนธ์ พัวพงศกร. (2568). *ยกเครื่องระบบเตือนภัยพิบัติเพื่อลดความเสียหายจากน้ำท่วมดินถล่ม*. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. สืบค้นจาก https://tdri.or.th/2024/10/warning-system-overhaul/

ผู้จัดการออนไลน์. (2568). *ชี้พิษพายุวิภาถล่มน่านเสียหายยับกว่า 5,000 ล้าน เฉพาะภาคธุรกิจอ่วม 3 พันล้าน จี้รัฐเร่งเยียวยา*. สืบค้นจาก https://mgronline.com/local/detail/9680000074965

พนม คลี่ฉายา. (2559). *กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับการจัดการภัยพิบัติแผ่นดินไหว* (รายงานผลการวิจัย). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2567). *ขาดระบบเตือนภัย ทำ 3 จังหวัดชายแดนใต้วิกฤต*. สืบค้นจาก https://tdri.or.th/2024/11/warning-system-flood-south-interview/

ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2567). *หอการค้าฯ ชี้น้ำท่วม เสียหายกว่า 3 หมื่นล้านบาท - สนับสนุนเร่งจัดทำแผนบริหารน้ำ อย่างจริงจัง*. สืบค้นจาก https://www.thaichamber.org/news/view/87/3118/หอการค้าฯ-หวั่นน้ำท่วมลากยาวกระทบ-ศก-หมื่นล้าน

Alipour, M., Dupuy-Chessa, S., & Jongmans, E. (2020). Disaster Mitigation Using Interface Adaptation to Emotions: a Targeted Literature Review. In *10th International Conference on the Internet of Things Companion* (pp. 1-15). New York.

Andung, P. A., Messakh, J. J., & Doko, M. M. (2024). Disaster Mitigation Communication Model Using Folk Media. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication, 40*(4), 89-106.

Appleby-Arnold, S., Brockdorff, N., Fallou, L., & Bossu, R. (2019). Truth, trust, and civic duty: Cultural factors in citizens' perceptions of mobile phone apps and social media in disasters. *Journal of Contingencies and Crisis Management, 27*(4), 293-305.

Apriliani, R., Purworini, D., Chasana, R., & Haryanti, Y. (2024). Public Relations Efforts in Disaster Communication to Build Public Trust. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1357*, 012045.

Asteria, D., Surpi, N., Brotosusilo, A., & Suja'i, I. (2023). Integration of Local Capacity Building in Countering False Information about Disaster Into Community-based Disaster Risk Management. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1275*, 012028.

Atalay, A. S., & Meloy, M. G. (2020). Improving Evacuation Compliance through Control: Implications for Emergency Management Policy and Disaster Communications. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, 32*(4), 364-378.

Boman, C. D., Valiavska, A., Bramlett, J. C., & Cameron, G. T. (2020). Exploring the U.S. Coast Guard's stance agility on Twitter during Hurricane Harvey. *Journal of Contingencies and Crisis Management, 29*(1), 47-53.

Carter, L. H., & Kenney, C. M. (2018). A tale of two communities: B-race-ing disaster responses in the media following the Canterbury and KaikŌura earthquakes. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 28,* 731-738.

Chen, L., Büscher, M., & Hu, Y. (2020). Crowding out the crowd: The transformation of network disaster communication patterns on Weibo. In A. L. Hughes, F. McNeill, & C. W. Zobel (Eds.), *Proceedings of the 17th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM 2020)* (pp. 472–489). Virginia Tech.

Chiimba, E. G., & Verne, J. (2022). Disaster communication beyond the state? Community organisations, informal information flows and the mediation of (mis)trust before and after Cyclone Idai in Zimbabwe. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 76*, 103012.

Coombs, W. T. (2023). *Ongoing Crisis Communication Planning, Managing, and Responding.* London: Sage.

Comunello, F., Parisi, L., Lauciani, V., Magnoni, F., & Casarotti, E. (2016). Tweeting after an earthquake: user localization and communication patterns during the 2012 Emilia seismic sequence. *Annals of Geophysics, 59*(5), S0537.

Doyle, E. E. H., Harrison, S. E., Hill, S. R., Williams, M., Paton, D., & Bostrom, A. (2022). Eliciting mental models of science and risk for disaster communication: A scoping review of methodologies. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 77*, 103084.

Duarte, F. P. (2024). “Information disorder” campaigns in natural hazards and extreme events –a form of foreign influence and a hybrid threat?. *JANUS NET e-journal of International Relation, 15*(1), 322-334.

Englund, L., Johannesson, K. B., & Arnberg, F. K. (2022). Media perception and trust among disaster survivors: Tsunami survivors' interaction with journalists, media exposure, and associations with trust in media and authorities. *Frontiers in Public Health, 10*, 943444.

Finch, K. C., Snook, K. R., Duke, C. H., Fu, K.-W., Tse, Z. T. H., Adhikari, A., & Fung, I. C.-H. (2016). Public health implications of social media use during natural disasters, environmental disasters, and other environmental concerns. *Natural Hazards, 83*(1), 729-760.

Garayev, V. (2013). Crisis, definition of. In *Encyclopedia of crisis management* (Vol. 2, pp. 187-187). Sage.

Grinko, M., Kaufhold, M. A., & Reuter, C. (2019). Adoption, Use and Diffusion of Crisis Apps in Germany: A Representative Survey. In *MuC '19: Proceedings of Mensch und Computer 2019* (pp. 263 - 274). Association for Computing Machinery.

Gultom, D. I. (2016). Community-based disaster communication: how does it become trustworthy?. *Disaster Prevention and Management, 25*(4), 478-491.

Hiram, T. P. B. P., Bonsoikrama, J., & Pratama, J. P. (2024). The Role of Disaster Communication Against Disaster Mitigation Programs at Mega Bangsa Vocational High School. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science, 5*(1), 65-73.

KarataŞ, D., & Bek, M. G. (2024). Digital Battlegrounds: The Interplay of Social Media, State Power, and Influencers in Türkiye's Earthquake Response. *Social Media + Society, 10*(3), 1-12.

Kim, J., & Park, H. (2020). A framework for understanding online group behaviors during a catastrophic event. *International Journal of Information Management, 51*, 102051.

Kim, J., Bae, J., & Hastak, M. (2018). Emergency information diffusion on online social media during storm Cindy in U.S. *International Journal of Information Management, 40*, 153-165.

Kusumasari, B., & Prabowo, N. P. A. (2020). Scraping social media data for disaster communication: how the pattern of Twitter users affects disasters in Asia and the Pacific. *Natural Hazards, 103*(3), 3415-3435.

Le Roux, T., & Van Niekerk, D. (2019). Challenges in stakeholders self-organising to enhance disaster communication. *Corporate Communications: An International Journal, 25*(1), 128-142.

Lestari, P., Ritonga, R., Ruliana, P., & Barus, C. (2020). Disaster Communication Uses Field Training Exercise Simulation as an Important Aspect of Disaster Risk Reduction. *Journal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication, 36*, 166-186.

Liu, J., Dong, S., Morris, T., & Fang, Y. (2023). Social Equality-Aware Resource Allocation for Post-Disaster Communication Restoration. In *2023 32nd International Conference on Computer Communications and Networks (ICCCN)* (pp. 1-10), Honolulu, USA.

Liu, W. (2020). Disaster communication ecology in multiethnic communities: Understanding disaster coping and community resilience from a communication resource approach. *Journal of International and Intercultural Communication, 15*(1), 94-117.

Liu, W., Xu, W., & Tsai, J.-Y. (2020). Developing a multi-level organization-public dialogic communication framework to assess social media-mediated disaster communication and engagement outcomes. *Public Relations Review, 46*(4), 101949.

Lovari, A., & Bowen, S. A. (2019). Social media in disaster communication: A case study of strategies, barriers, and ethical implications. *Journal of Public Affairs, 20*(1), e1967.

Marlowe, J. (2020). Transnational crisis translation: social media and forced migration. *Disaster Prevention and Management: An International Journal, 29*(2), 200-213.

Marx, J., Mirbabaie, M., & Ehnis, C. (2020). Sense-Giving Strategies of Media Organisations in Social Media Disaster Communication: Findings from Hurricane Harvey. In *Australasian Conference on Information Systems* (pp. 1-12), Sydney.

Mason, A., Flores, L., Liu, P., Tims, K., Spencer, E., & Gire, T. G. (2019). Disaster communication. *Journal of Hospitality and Tourism Insights, 2*(3), 241-259.

Mauro, A. (2004). Disaster, Communication and Public Information. In R. Casale & C. Margottini (eds.), *Natural Disasters and Sustainable Development* (pp. 239-246). Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

Mirza, I. M., & Kusumasari B. (2022). Reality Construction of Disaster Discourses on Twitter: Analysis of Corpus-Assisted Discourse Study on Forest Fires in Indonesia From 2014-2019. *Annals of burns and fire disasters, 35*, 334-345.

Moorthy, R., Benny, G., & Gill, S. S. (2018). Disaster Communication in Managing Vulnerabilities. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication, 34*(2), 51-66.

Mutiarin, D., Nurjanah, A., Mutiarin, D., Apriliani, R., Manaf, H. A., Jovita, H., Alam, M., Cahill, D., Sharifuddin, J., Senge, M., Robani, A., Saiyut, P., & Nurmandi, A. (2024). Community as Stakeholders of Disaster Mitigation at Objects with Tourist Attractions in Sleman Regency in realizing Sustainable Tourism. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 594, pp. 01006). EDP Sciences.

Myrick, J. G., & Conlin, J. (2020). An Experimental Test of the Effects of Hurricane News about Human Behavior on Climate-Related Attitudes. *Environmental Communication, 14*(6), 786-801.

Nowell, B., & Steelman, T. (2015). Communication under Fire: The Role of Embeddedness in the Emergence and Efficacy of Disaster Response Communication Networks. *Journal of Public Administration Research and Theory, 25*(3), 929-952.

Nurjanah, A. (2023). ICT-Based Lombok Disaster Management Communication Model in Indonesian. *Sociología y tecnociencia, 13*(2), 137-149.

Okeukwu-Ogbonnaya, A., Amariucai, G., Natarajan, B., & Kim, H. J. (2024). Towards quantifying the communication aspect of resilience in disaster-prone communities. *Sci Rep, 14*(1), 8837.

Paton, D., & Irons, M. (2016). Communication, Sense of Community, and Disaster Recovery: A Facebook Case Study. *Frontiers in Communication, 1*(4), 00004.

Paul, J., Lim, W. M., Cass, A., Hao, A. W., & Bresciani, S. (2021). Scientific procedures and rationales for systematic literature reviews (SPAR- 4- SLR). *International Journal of Consumer Studies, 2021,* 1-16.

Petraroli, I., & Baars, R. (2022). To be a woman in Japan: Disaster vulnerabilities and gendered discourses in disaster preparedness in Japan. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 70*, 102767.

Ranjit, Y. S., Lachlan, K. A., Basaran, A.-M. B., Snyder, L. B., & Houston, J. B. (2020). Needing to know about the crisis back home: Disaster information seeking and disaster media effects following the 2015 Nepal earthquake among Nepalis living outside of Nepal. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 50*, 101725.

Santoso, A. D. (2019). Tweets Flooded in Bandung 2016 Floods: Connecting Individuals and Organizations to Disaster Information. *Indonesian Journal of Geography, 51*(3), 242-250.

Selvaraj, M. & Kuppuswamy, S. (2023). Community radio and crisis communication: a study on the reach and effectiveness of Peridar Kaala Vaanoli 107.8 MHz. *Media Asia, 46*(3-4), 102-116.

Son, J. (2023). Quick-and-wide propagation of disaster tweets: Why it matters and how to measure it. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems, 54*(4), 11–30.

Son, J., & Negahban, A. (2023). Examining the Impact of Emojis on Disaster Communication: A Perspective from the Uncertainty Reduction Theory. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction, 15*(4), 377-413.

Son, J., Lee, H. K., Jin, S., & Lee, J. (2019). Content features of tweets for effective communication during disasters: A media synchronicity theory perspective. *International Journal of Information Management, 45,* 56-68.

Son, J., Lee, H. K., Jin, S., & Woo, J. (2017). How Do Multiple Topics in Terse Tweets Affect Retweeting? Evidence from the 2013 Colorado Floods. In *Twenty-third Americas Conference on Information Systems* (pp. 1-10), Boston.

Spialek, M. L., & Houston, J. B. (2018). The influence of citizen disaster communication on perceptions of neighborhood belonging and community resilience. *Journal of Applied Communication Research, 47*(1), 1-23.

Spialek, M. L., Czlapinski, H. M., & Houston, J. B. (2016). Disaster communication ecology and community resilience perceptions following the 2013 central Illinois tornadoes. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 17,* 154-160.

Spialek, M. L., Hernandez, R., & Houston, J. B. (2023). Examining the role of perceived discrimination stress, disaster communication, and community resilience perceptions in Hurricane Harvey stress reactions among Latinos in Texas. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 96,* 103943.

Spialek, M. L., Houston, J. B., & Worley, K. C. (2019). Disaster Communication, Posttraumatic Stress, and Posttraumatic Growth following Hurricane Matthew. *Journal of Health Communication, 24*(1), 65-74.

Spialek, M. L., Houston, J. B., Shin, H., Okker-Edging, K., & Suzuki, V. P. (2021). Individual disaster communication in the Latinx community after Hurricane Harvey: The role of disaster exposure, perceived discrimination stress, and social trust. *Communication Monographs, 88*(3), 330-349.

Spradley, R. T. (2023). Disaster Communication. In E. Ho, C. Bylund & J. van Weert (eds), *The International Encyclopedia of Health Communication*. John Wiley & Sons, Inc.

Stimpson, J. P., Srivastava, A., Tamirisa, K., Kaholokula, J. K., & Ortega, A. N. (2025). Crisis Communication About the Maui Wildfires on TikTok: Content Analysis of Engagement With Maui Wildfire-Related Posts Over 1 Year. *JMIR Form Res, 9*, e67515.

Yasir, Y., Nurjanah, N., & Samsir, S. (2023). Environmental Communication of Corporate Social Responsibility (CSR) in Fire Disaster Mitigation on Peatlands. *Anuário do Instituto de Geociências, 46,* 49559.

Zander, K. K., Nguyen, D., Mirbabaie, M., & Garnett, S. T. (2023). Aware but not prepared: understanding situational awareness during the century flood in Germany in 2021. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 96,* 103936.

Zander, K. K., Sibarani, R., Lassa, J., Nguyen, D., & Dimmock, A. (2022). How do Australians use social media during natural hazards? A survey. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 81,* 103207.