

การจัดการสภาวะวิกฤต ที่เกิดขึ้นในบริบท ทางการเมือง ในประเทศไทย

เอกรินทร์ ศิริรัตนชัย*

บทคัดย่อ

การจัดการสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในบริบททางการเมืองนั้นมีหลักการสำคัญในการจัดการสภาวะวิกฤตที่ได้ผลคือ “การสื่อสารทางการเมือง” ซึ่งในห้วงที่เกิดเหตุการณ์สำคัญนั้น การเข้าควบคุมสถานการณ์ได้รวดเร็วและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดเท่านั้นที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงให้มากที่สุด การนำแนวคิดวิกฤตการณ์ (Crisis) เข้ามาเป็นกรอบในการจัดการกับภาวะวิกฤตต้องดำเนินการทุกขั้นตอนอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็น การควบคุมสภาพของวิกฤตการณ์ (Crisis) การเตรียมเข้าสู่การจัดการวางแผนยุทธศาสตร์ การยอมรับในวิกฤตการณ์ (Crisis) ที่เกิดขึ้น บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดการจัดการสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในบริบททางการเมืองในประเทศไทย ซึ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในบริบททางการเมืองในการดำเนินการควบคุมปัญหา แก้ไขวิกฤติ และการนำเอาวิกฤติเป็นโอกาสเพื่อฟื้นฟูความเสียหายและเรียกคืนความศัทธาต่อสถาบันเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะชนและรักษาความศรัทธาที่มีต่อสถาบันไว้ให้ได้

คำสำคัญ: การจัดการสภาวะวิกฤติ, การสื่อสารทางการเมือง, เหตุการณ์ความขัดแย้ง

* นักวิชาการอิสระ

E-mail: akgarinsiroratanchai@gmail.com



Crisis management in the political context of Thailand

Akgarin Siroratnachai*

Abstract

Crisis management in a political context has an important principle in effective crisis management, which is “political communication”. During an important incident, only operators must be aware of the situation quickly and with the least loss. The concept of crisis as a framework for crisis management must be implemented quickly in every step, whether it is controlling the potential of the crisis (Crisis), preparing for the Strategic planning management, and accepting the crisis (Crisis) that has occurred. This article aims to present the concept of crisis management in a political context in Thailand, which emphasizes the importance of crisis management in a political context in problem control, crisis resolution, and using the crisis as an opportunity to restore damage and restore faith in the institution to show responsibility to the public and maintain faith in the institution

Keyword: Crisis Management, Political communication, Conflict incidents

* Independent Scholar

E-mail: akgarinsiroratnachai@gmail.com

บทนำ

กระบวนการสื่อสารทางการเมืองในปัจจุบันสามารถพิจารณาได้จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม รวมทั้งทุนนิยมแบบโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ก่อให้เกิดวิถีชีวิตแบบใหม่ของคนในสังคม รวมไปถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง ซึ่งสิ่งสำคัญของการสื่อสารทางการเมืองไทยนั้นได้มีการนำเอากระบวนการที่มีความทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการต่อสู้กันทางการเมือง คือ การใช้เครือข่ายบนโลกอินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์เพื่อแสดงความคิดเห็นทางการเมืองของแต่ละฝ่าย ดังนั้นกระบวนการสื่อสารทางการเมืองในยุคโลกาภิวัตน์จึงมีความเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยกระบวนการดังกล่าวได้ถูกผสมผสานเข้ากับสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต คือ กระดานสนทนา (Web board) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) เฟสบุ๊ก (Facebook) และวิทยุและโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมตรงต่อผู้ชม การส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากนี้อิทธิพลของแนวคิดด้านการตลาดและการโฆษณาในกระแสโลกาภิวัตน์ยังส่งผลให้เกิดการสื่อสารการตลาดทางการเมืองอย่างกว้างขวางทั่วโลกอีกด้วย สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลให้ **“ทุนเข้ามามีความสัมพันธ์กับการสื่อสารและการเมืองอย่างแยกกันไม่ออก”** กลุ่มทุนธุรกิจสื่อสารจึงเป็นกลุ่มทุนที่ทรงอิทธิพลที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์จนกระทั่งสามารถสร้างเครือข่ายการสื่อสารทางการเมืองซึ่งสามารถขึ้นำสังคมได้อย่างรอบด้านในลักษณะจักรวรรดินิยมการสื่อสารนั่นเอง (ยุทธพร อิศราย, 2552)

ปัจจุบันเป็นที่ทราบกันว่า ปัญหาการสื่อสารทางการเมืองไทยมีหลายประการไม่ว่าจะเป็นปัญหาการครอบงำสื่อ ปัญหาการสื่อสารทางการเมืองในแง่ของจริยธรรมของผู้ใช้สื่อ และปัญหาด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อมวลชน อย่างไรก็ตามแนวโน้มการสื่อสารทางการเมืองไทยนั้นสื่อจะมีความเป็นสาธารณะร่วมกันมากขึ้นอันเนื่องจากการปฏิรูปสื่อรวมทั้งเสรีภาพของหนังสือพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์ที่จะมีเพิ่มมากขึ้นภายหลังจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติจัดการพิมพ์ พ.ศ. 2550 แต่แนวโน้มในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อาจเกิดขึ้นได้ด้วยการขับเคลื่อนทางสังคมด้วยกระแสความคิดเรื่องการสร้างพื้นที่สาธารณะเพื่อสร้างประชาสังคมที่เข้มแข็งซึ่งอาจจะส่งผลให้ปัญหาต่างๆได้มีการคลี่คลายได้ด้วยตัวเอง ซึ่งในปัจจุบันสถานการณ์สังคมการเมืองปัจจุบัน สื่อ คือเครื่องมือที่สำคัญในการช่วงชิงหรือการมีส่วนร่วมและการครอบครองสื่อนับว่าเป็นหัวใจในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ องค์กรราชการ รวมทั้งการเมืองภาคพลเมืองหรือการเมืองภาคประชาชน กันนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการเคลื่อนไหว ดังนั้น การเคลื่อนไหวทางราชการและการเคลื่อนไหวทางการเมืองจึงมีความปรารถนาเหมือนกัน นั่นคือความต้องการมีสื่อในครอบครอง ซึ่งหมายถึงมีเครื่องมือหรือมีช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาชวนเชื่อกับสาธารณชนจะเห็นได้ว่าผลกระทบตอสังคมอันเกิดจากอิทธิพลของการสื่อสารมวลชนในการสื่อสารทางการเมืองมีอยู่หลายประการ เช่น ผลกระทบต่อโครงสร้างของสังคม การจัดระเบียบสารสนเทศทางการเมือง ขนชั้นใหม่ในการสื่อสาร

ทางการเมือง กรรมสิทธิ์ในสารสนเทศทางการเมือง การมีส่วนร่วมทางการเมืองและ บทบาทของอำนาจอธิปไตย รวมทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ เป็นต้น (ยุทธพร อิศราย, 2551)

ความหมายของการสื่อสารทางการเมือง

การสื่อสารทางการเมือง ตามความหมายของ Denton and Woodward (2003) ได้กล่าวว่า การสื่อสารทางการเมือง คือ การสนทนา และการเปลี่ยนความเห็นของกันและกันอย่างบริสุทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรทางสาธารณะ เช่น อำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ รายได้ และการให้โทษอย่างใดอย่างหนึ่งตามอำนาจหน้าที่นั้น ๆ

Karl W. Deutsch (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารและการควบคุมนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อระบบการเมืองอย่างมาก และเปรียบเสมือนเส้นประสาทของระบบการเมือง นอกจากนี้กระบวนการสื่อสารทางการเมืองจะเป็นเรื่องของการแสดงออก ทางการเรียกร้องและความต้องการของประชาชน ที่ต้องการตอบสนองของรัฐ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจและการตกลงใจเป็นผลมาจากการสื่อสารทางการเมืองในสังคม นอกจากนี้ระบบการเมืองยังสามารถดำรงและคงอยู่ โดยมีการบูรณาการได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะตอบสนองต่อการเรียกร้องและความต้องการทางการเมือง ซึ่งการสื่อสารทางการเมืองนั้นจะเป็นตัวกลางหรือสื่อกลางระหว่างสมาชิกของระบบการเมือง กล่าวคือ การสื่อสารเป็นช่องทางในการเสนอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล ให้ประชาชนได้รับรู้ ในขณะที่เดียวกันนั้นก็เป็นการดำเนินการในการนำเอาข้อเรียกร้องของประชาชนและความต้องการของประชาชนไปให้รัฐบาลได้รับรู้เช่นเดียวกัน

Almond and Powell (1980) กล่าวว่า การสื่อสารทางการเมืองเป็นวิธีการในการช่วยระบบการเมืองที่จะทำหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้องจากผลประโยชน์ การรวบรวมผลประโยชน์ หรือการกำหนดนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Almond & Coleman (1960) ได้ระบุไว้ว่า การสื่อสารทางการเมืองเป็นกิจกรรมที่เผยแพร่ข่าวสารทั่วไป อันเป็นการทำหน้าที่ในการดำเนินงานที่อยู่ในระบบการเมืองที่เป็นกระบวนการทางสังคมและเป็นการสร้างโครงข่ายเพื่อผลประโยชน์ การประสานผลประโยชน์ การสร้างกฎ การประยุกต์ใช้กฎและการเปลี่ยนแปลงกฎนั้นโดยจะอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง

Chaffee (1977) ได้กล่าวถึงการสื่อสารทางการเมืองว่า การสื่อสารทางการเมืองเป็นระบบของการแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ทางการเมืองไปยังสมาชิกของระบบราชการเมือง ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารทางการเมืองนั้นเป็นแบบแผนการหรือกระบวนการที่เผยแพร่ข่าวสารทางการเมืองระหว่างสมาชิกทางการเมืองกับหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในระบบการเมืองนั้น Chaffee ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ (Knowledge) ของสมาชิกในระบบการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการเมืองนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือการเคลื่อนไหว (Any Change) ที่อยู่ในสภาวะ

ของระบบ โดยในแง่ของการใช้อำนาจหน้าที่หรืออำนาจรัฐ (the Authoritative) แบ่งสรรสิ่งที่มีคุณค่าในสังคม (Allocation of Value) จากความหมายจะกล่าวได้ว่าสิ่งที่สำคัญของการสื่อสารที่มีต่อการเมืองนั้น จะเป็นการสื่อสารทางการเมือง (Political Communication) และจะเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางการเมือง ระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาล ภาคประชาชน รวมไปถึงกลุ่มงานต่าง ๆ ในภาคสังคม นอกจากนี้การสื่อสารทางการเมืองยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในระบบการเมือง หากจะพิจารณาตามแนวทางทฤษฎีระบบจะพบว่า การสื่อสารทางการเมืองนั้นเป็นทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) และปัจจัยส่งออก (Output) ของระบบการเมือง กล่าวได้คือ ประชาชนสามารถส่งข่าวสารผ่านหรือส่งข้อเรียกร้องในระบบการเมือง รวมถึงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีต่อรัฐบาล นโยบายของรัฐหรือผลงานของรัฐบาล ผ่านช่องทางการสื่อสารทางการเมืองไม่ว่าเป็นกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มพรรคการเมือง หรือผู้แทนของประชาชน รวมไปถึงสื่อมวลชนจะนำไปสู่รัฐบาล ขณะที่ฝ่ายรัฐบาลเองสามารถนำเสนอแนะนโยบาย ข่าวสารจากทางรัฐบาลไปสู่ประชาชนโดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ สำหรับประเทศที่ปกครองในระบอบเผด็จการ รัฐบาลอาจใช้การสื่อสารทางการเมืองเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวหรือโฆษณาชวนเชื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและยอมรับในรัฐบาล จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะอยู่ภายใต้ระบบการปกครองแบบใด การสื่อสารทางการเมืองก็มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงอยู่และการพัฒนาระบบการเมืองทั้งสิ้น สำหรับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้นการสื่อสารทางการเมืองแบบสองทางเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยเป็นอย่างยิ่ง

ความสำคัญของการสื่อสารทางการเมือง

การสื่อสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญของกระบวนการทางการเมือง เพราะการเมืองนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้คนที่จะต้องใช้การสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดของนักการเมือง ทั้งในเรื่องของการรับรู้และการถ่ายทอด ในกลุ่มของประชาชนและผู้ที่มีบทบาททางการเมือง โดยในยุคปัจจุบันที่ผู้คนต่างได้รับการศึกษามีความคิด ทัศนคติที่หลากหลายแล้วจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบของการสื่อสารที่เข้ามาในการสื่อสารทางการเมือง ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างผู้สื่อสารกับผู้รับสาร 2) การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน

Karl W. Deutsch (1966) โดยได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสารทางการเมืองนั้นเปรียบเสมือนเส้นใยประสาทของมนุษย์และส่วนการสื่อสารทางการเมืองนั้นจะเปรียบเสมือนสมองของรัฐบาล ซึ่งเส้นใยสมองจะเป็นส่วนหนึ่งของเส้นใยประสาทของมนุษย์ จะทำให้การเมืองเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกกันไม่ได้กับการสื่อสาร ซึ่งไม่มีรัฐบาลใดสามารถดำเนินกิจการใด ๆ ได้เลยหากปราศจากซึ่งการสื่อสาร เพราะการสื่อสารจะนำมาซึ่งเสียงสนับสนุนจากประชาชน กระบวนการสื่อสารทางการเมืองจึงเป็นกระบวนการทางการเมืองที่มีความสำคัญในการช่วยให้เกิดความเห็นพ้องต้องกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสภาพสังคมที่มีความแตกต่างกัน และสร้างค่านิยมและเป้าหมายร่วมกันให้เกิดขึ้นในสังคม การสื่อสารทางการเมืองจะทำหน้าที่

ถ่ายทอดข่าวสารกลับไปกลับระหว่างองค์กรทางการเมือง

Pye (1972) ได้กล่าวว่า การสื่อสารโครงข่ายที่โยงใยสังคมมนุษย์ โครงสร้างของระบบการสื่อสารเปรียบเสมือนโครงกระดูกของสังคม เนื้อหาสาระ (content) ของการสื่อสารก็คือใจความสำคัญ (substance) ของการปฏิสัมพันธ์กันของมนุษย์ (intercourse) การไหลเวียนของสารสื่อสารจะกำหนดทิศทางและอัตราการพลวัตการพัฒนาของสังคม การสื่อสารผ่านช่องทางทั่วสังคมและพบเห็นได้ในทุกส่วนในวิถีสังคม ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่จะทำการวิเคราะห์กระบวนการทางสังคมทั้งหมดโดยอาศัย โครงสร้างเนื้อหาสาระ และการไหลเวียนของการสื่อสาร และได้พิจารณาบทบาทของการสื่อสารในการพัฒนาทางการเมือง

การสื่อสารได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลตลอดจนอาจทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตและแบบแผนแห่งความเป็นอยู่ในสังคมได้ ในทำนองเดียวกันการสื่อสารทางการเมืองเองก็เป็นพลังสำคัญในการพัฒนาทางการเมืองของระบบการเมืองด้วยเช่นกัน กล่าวคือ การสื่อสารทางการเมืองจะทำให้ประชาชนได้รับรู้ และเรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ทางการเมือง เมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจทางการเมือง ก็อาจจะก่อให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้เพราะการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระบบการเมือง จะทำให้รัฐบาลสามารถรับรู้ถึงความต้องการของประชาชน และสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างถ้วนทั่ว ซึ่งการสื่อสารที่มีผลต่อระบบการเมืองมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบบการสื่อสารทางการเมืองเป็นการสร้างทัศนคติทางการเมือง การพูดคุย การเผยแพร่ การประชุม การอบรมการแจกใบปลิว การติดป้ายประกาศ การแจกแผ่นพับ ข่าวและบทความทางวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร สามารถที่จะช่วยสร้างสำนึกทางการเมือง ค่านิยมทางการเมือง และทัศนคติทางการเมืองให้แก่ประชาชนได้ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาล เหตุผลของการออกกฎหมาย การออกนโยบาย การกำหนดโครงการต่าง ๆ ขึ้นมาจะทำให้ประชาชนรู้จักรัฐบาลดีขึ้น เข้าใจรัฐบาลดีขึ้น และยอมรับรัฐบาลได้มากขึ้นข่าวสารเกี่ยวกับนักการเมืองจะสร้างความรู้สึกให้แก่ประชาชนว่า ควรจะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมทางการเมืองมากน้อยเพียงใด อย่างเป็นอยู่ในขณะนี้ มีฝรั่งบางคนเขียนถึงเมืองไทยว่า การเมืองไทยเป็นการเข้าร่วมของผู้ไม่รู้ แต่ผู้ไม่รู้เข้าร่วม (Uninformed participants and information non-participants) นั่นคือคนรู้อะไรดี ๆ มักจะเสื่อมศรัทธาในระบบการเมืองและไม่เข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไม่ไปเลือกตั้ง แต่คนที่สนใจนั้นเพราะยังไม่รู้อะไรดีนัก จึงยังศรัทธาอยู่ เช่น ขาวนาที่ไปเลือกตั้งกันมาก เป็นต้น

2. สร้างความสนใจทางการเมือง ซึ่งในสมัยก่อนนั้นคนส่วนใหญ่มักไม่ค่อยสนใจการเมืองมากนักเพราะคนส่วนใหญ่มองว่าข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยมีความชัดเจนและอีกส่วนหนึ่ง

ไม่ค่อยได้รู้ข่าวสารทางการเมืองและไม่เคยพบเห็นนักการเมืองหรือผู้บริหาร แต่ในปัจจุบันข่าวคราวของรัฐบาลมีให้สัมผัส รับรู้กันเป็นประจำรับรู้อย่างทั่วถึง และนักการเมืองจะเป็นชาวให้เห็นทั้งในหน้าหนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง และอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการวิพากษ์วิจารณ์จากทางสื่อต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ จึงมีส่วนทำให้คนในยุคนี้มีความสนใจในข่าวสารทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น

3. การสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมือง นอกเหนือจากการสร้างความสนใจแล้วการสื่อสารทางการเมืองยังถูกนำมาใช้สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองอย่างมากและเพิ่มขึ้นจากเมื่อก่อน ซึ่งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยสื่อบุคคล สื่อมวลชน หรือการนำเสนอพระราชบัญญัติใหม่ที่ประชาชนต้องรับรู้และเข้าใจ เพื่อปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดีสู่ประชาชนด้วยการสื่อสาร

4. สร้างบทบาททางการเมือง ความสนใจที่ก่อให้เกิดความรู้และทัศนคติ อันจะนำไปสู่การกำหนดบทบาททางการเมือง ประชาชนในปัจจุบันได้รู้ถึงบทบาท สิทธิ และหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นประชาชนที่ดีขึ้น การเขียนจดหมายถึงสื่อมวลชนก็เป็นการแสดงบทบาททางการเมือง การได้รับข่าวสารทำให้เราบทบาททางการเมือง และการแสดงบทบาททางการเมืองก็เป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้บริหาร หรือรัฐบาลด้วยเช่นกัน

5. การสื่อสารเป็นการนำเอารัฐบาลเข้าไปอยู่ในบ้านของประชาชน นักรัฐศาสตร์จะมองว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนการสื่อสารทางด้านสื่อมวลชนจะมีบทบาทสำคัญรองลงมา การที่นักการเมืองได้พบปะพูดคุยกับประชาชนนั้นย่อมดีกว่าการที่จะกระจายข่าวสารต่าง ๆ ออกไปทางสื่อมวลชน แต่ในกรณีที่การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่สามารถกระจายไปได้อย่างทั่วถึง สื่อสารมวลชนจะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการทำให้ประชาชนรู้จักพรรคการเมือง ผู้นำของรัฐบาลและผลงานของรัฐบาล โดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารที่รวดเร็ว และทันสมัยในปัจจุบัน

6. การสื่อสารมวลชนทำให้ความสนใจของประชาชนมีลักษณะความเป็นนานาชาติ (Cosmopolitan-Oriented) โดยในปัจจุบันนี้โทรคมนาคม การส่งข่าวผ่านดาวเทียมทำให้ความสนใจของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป นอกจากการสนใจแต่เพียงสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวเท่านั้น พวกเขายังสนใจสิ่งที่อยู่ไกลตัว มีความคิดที่เป็นสากลกันมากยิ่งขึ้น ทำให้รัฐบาลต้องตื่นตัวกับการสนองตอบความต้องการของประชาชนตามมาตรฐานนานาชาติที่ประชาชนมีโอกาสดำเนิน

7. การสื่อสารถูกนำมาใช้ในการรับรองสถานภาพก่อนที่จะเป็นนักการเมือง คนบางคนไม่เป็นที่รู้จักเลย แต่การที่สื่อสารมวลชนเขียนถึงเขาบ่อย ๆ ในวงสนทนามันพูดถึงเขาบ่อย ๆ คนที่ไม่มีความสำคัญก็มีความสำคัญขึ้น สถานภาพดังกล่าวเป็นอะไรก็จะได้รับการยอมรับขึ้น เพราะฉะนั้นในการเสนอนักการเมืองให้รับใช้ประชาชนนั้น พรรคการเมืองจะสร้างการยอมรับโดยการเสนอบุคคลดังกล่าวนั้นให้สื่อมวลชนด้วยความถี่สูง ให้คนได้รู้จักคุณสมบัติและผลงานต่าง ๆ ของเขา แม้คนบางคนจะมีผลงานมากกว่าความสามารถสูงกว่า แต่ถ้าไม่ได้รับการเสนอในข่าว

ของสื่อมวลชน ไม่มีการกล่าวขวัญถึงคนที่ย่อมไม่ยอมรับสภาพ

นอกจากสื่อมวลชนจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างตัวบุคคลของนักการเมืองให้เป็นที่ยอมรับแล้ว รัฐบาลเองจำเป็นต้องใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการนำเสนอข่าวของรัฐบาลไปสู่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของรัฐบาล หรือการนำเสนอนโยบายต่าง ๆ ออกมา หรือแม้กระทั่งการใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการรับฟังเสียงสะท้อนกลับจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ขณะเดียวกันประชาชนเองก็ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางการเมืองจากสื่อมวลชนที่สำคัญประชาชนยังสามารถใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการนำเสนอข้อเรียกร้องต่าง ๆ ไปยังรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการได้ด้วย

นัยความสำคัญที่ศึกษา

ภาพที่สื่อสะท้อนความรุนแรงในบริบทของสังคมมากที่สุดในช่วงที่เกิดวิกฤติทางการเมืองคือ การเสนอภาพการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้เกิดความสงบของบ้านเมืองที่เกิดขึ้นในรอบหลายสิบปีซึ่งล้วนเป็นวิกฤติทางการเมืองที่เกิดขึ้นไม่จะเป็นการเรียกร้องประชาธิปไตย รัฐธรรมนูญ ระบบรัฐสภาหรือประท้วงอำนาจเผด็จการ แต่การเคลื่อนไหวเรียกร้องในวันนี้ไม่เหมือนคราวก่อนและไม่นึกว่าคราวนี้จะมีประชาชนออกมาเป็นจำนวนมากครอบคลุมทุกกลุ่มคน ไม่จะเป็นกลุ่มนักศึกษา นักวิชาการ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ประชาชนทั่วไป คราวนี้เป็นการประท้วงสภาผู้แทนราษฎรที่ออกกฎหมายขัดกับความรู้สึกและขัดกับหลักประชาธิปไตย วิกฤติของประเทศที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในเวลานี้คือ

1. วิกฤติระบบการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นเรื่องที่ร้ายแรงมาก การเมืองและระบบรัฐสภาของไทยมีมานานแล้ว และรัฐธรรมนูญก็ได้แก้ไขให้มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่เหตุใดประชาชนจึงยังไม่พอใจ ทำอย่างไรประชาธิปไตยจึงจะเป็นระบอบการเมืองที่แก้ไขปัญหาสังคม แก้ปัญหาการซื้อเสียงและแก้ปัญหาพรรคการเมืองได้ ปกติแล้วสังคมเศรษฐกิจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาแต่ตอนนี้พรรคการเมืองกลับมาทำให้ระบบการเมืองมีปัญหาการเมืองเป็นตัวปัญหาที่ก่อวิกฤติ ต้องมาคิดทบทวนกันว่าระบอบการเมืองที่เป็นอยู่เหมาะสมหรือไม่ แต่เป็นเรื่องยากเพราะว่าระบบการเลือกตั้งที่บอกว่าเป็นความชอบธรรม แต่ก็ไม่สามารถสกัดกั้นอำนาจเงินและการซื้อเสียงได้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2551)

2. วิกฤติทางภาวะผู้นำ จริง ๆ แล้วไม่น่าจะเกิดขึ้นเพราะว่ามีผู้นำที่มาจากการเลือกตั้งเป็นผู้นำที่มีอำนาจมากที่สุด แต่ในภาวะทางการเมืองเป็นอำนาจที่ถูกอำนาจทางการเมืองอื่นแบ่งอยู่นายกไม่สามารถเป็นตัวของตนเองได้

3. การดำเนินนโยบายประชานิยมสุดกู่ จนเกิดผลต่อภาวะเศรษฐกิจการคลังของประเทศ นโยบายประชานิยมนี้น่าจะขยายขอบเขตออกไปอีกเพราะมีผลต่อคะแนนเสียงเลือกตั้งและขณะนี้มีการใช้งบประมาณแผ่นดินเพื่อประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องสูงมีการตั้งเป็นวงจรรขนาดใหญ่และไม่มีการควบคุม

4. วิกฤติการคอร์รัปชัน ที่มีอย่างกว้างขวางมากกว่าสมัยใดๆเป็นโครงการขนาดใหญ่ และไม่มีมาตรการควบคุมได้อย่างชัดเจน การคอร์รัปชันทางนโยบายก็ดูเหมือนเป็นเรื่องธรรมดา ไม่สามารถแก้ไขได้มันควบคู่กับนโยบายของรัฐบาลอย่างแยกกันไม่ออก แม้แต่การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นก็มีการเรียกเก็บเงินที่เรียกว่าการทอนเงิน (ณรงค์ บุญสวยขวัญ, 2552)

5. แนวโน้มการเป็นเผด็จการของรัฐ เผด็จการโดยการเลือกตั้ง โดยการปกครองของผู้ที่มาจาก การเลือกตั้ง ซึ่งรัฐบาลมีอำนาจมาก ประชาชนไม่สามารถคัดค้านได้ รัฐบาลยังออกกฎหมายที่ขัดต่อหลักนิติธรรมได้ เช่น พ.ร.บ.นิรโทษกรรม เป็นต้น ลึก ๆ แล้วอยู่ที่การที่รัฐบาลเข้าไปควบคุมระบบราชการ ด้วยการแต่งตั้งตำแหน่งสำคัญ ๆ โดยให้ผู้ที่ต่อต้านไม่ก้าวหน้า ในหน้าที่ราชการ ทำให้กลไกราชการยอมสยบต่ออำนาจทางการเมือง

6. วิกฤติความชอบธรรมของรัฐบาล ถึงแม้ว่าจะมาจากการเลือกตั้งที่มีความชอบธรรมสูง แต่เมื่อประชาชนไม่เชื่อใจรัฐบาล รัฐบาลจะทำอะไรประชาชนก็จะเกิดความสงสัยได้หมด เช่น พ.ร.บ.นิรโทษกรรม ตกไปแต่ยังเหลืออีก 180 วัน รัฐบาลบอกไม่เอากลับมาอีกไม่มีใครเชื่อยังคงชุมนุมกันต่อ ระบบการเมือง รัฐสภาเป็นไปโดยขัดกับหลักการของประชาธิปไตย ถูกกระทำ ให้กลายเป็นกลไกของเผด็จการ อำนาจฝ่ายบริหารคือศาลเข้าสู่อำนาจนิติบัญญัติ เช่น มาตรา 190 ที่จะทำฝ่ายบริหารทำงานได้สะดวก กลไกเหล่านี้ทุกประเทศมีไว้ช่วยหากระบบใดมีปัญหา ด้วยเหตุนี้ เมื่อวิกฤติการเมืองก้าวขึ้นสู่การขัดแย้งภายในสังคมที่มีความแตกแยกไม่เพียงความคิด แต่เป็นการต่อต้านหรือสนับสนุนบุคคลออกเป็นสองขั้ว ประชาชนถูกปลุกเร้าเข้ามามีส่วนร่วม คนชุมนุมถูกเกณฑ์มาจากชนบท คนในชนบทจึงเริ่มมีการตื่นตัวทางการเมืองอย่างมาก แต่เป็นที่น่าเสียดายคือเป็นไปในด้านลบและแนวโน้มรุนแรง การชุมนุมจะมีทั้งแบบนัดหมายกัน กะทันหันและแบบจัดตั้ง มีวิทยุชุมชน มีการชักธงแดงต่าง ๆ

7. วิกฤติที่คนส่วนหนึ่งถูกปลุกกระดมให้ปฏิบัติต่อประมุขของรัฐ อย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ขยายขอบเขตที่เป็นอันตรายมาก ที่ผ่านมามีศูนย์กลางที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ตอนนี้เป็นวิกฤติทางจิตวิญญาณ คนไทยเริ่มตั้งข้อสงสัยต่อประเพณี พิธีกรรมต่างๆที่เคยมีมาอย่างยาวนาน สั่นคลอนความจงรักภักดี ประเทศไทยนั้นชาตินิยมไม่สำคัญเท่าன்பถือนองค์พระประมุข เมื่อความรู้สึกทางจิตวิญญาณสั่นคลอนไปแล้วจะเกิดอะไรขึ้น คำตอบคือพฤติกรรมทางการเมืองของคนเริ่มเปลี่ยนแปลงไป

จากวิกฤติดังกล่าวข้างต้นนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากการตระหนักในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งในปัจจุบันประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมนั้นจะให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ โดยที่การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเป็นกระบวนการของประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้โอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาเป็นนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นเป็นกระบวนการสื่อสารทางการเมือง เพื่อเป็นกระบวนการในระบบเปิด กล่าวคือ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2550) การสื่อสารสองทาง คือ

อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการซึ่งจะประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ การลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เป็นการสร้างฉันทามติ และทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงในการเผชิญหน้า “กรณีที่น่าเศร้าที่สุด” ช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม และช่วยให้ทราบความห่วงกังวลของประชาชนและค่านิยมของสาธารณชนรวมทั้งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญและความคิดสร้างสรรค์ของสาธารณชน (วันชัย วัฒนศัพท์, 2548)

ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤติของประเทศนั้น การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เมื่อใดก็ตามที่เกิดความขัดแย้งระหว่างนักการเมืองหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารประเทศอันจะก่อให้เกิดความรุนแรงตามมานั้นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนและมีความจำเป็นต่อการจัดการความขัดแย้งคือ “การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤต” จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาโดยใช้กระบวนการสื่อสารแบบสันติและประเด็นสำคัญที่สุดคือ วิธีการดังกล่าวนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมีหลักการและวิธีการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) การมีส่วนร่วมกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤต มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมซึ่งจะทำให้ทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้และแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน 2) การยอมรับความหลากหลายและความแตกต่างกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤต 3) ความสามัคคีกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤต 4) ความยุติธรรมกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤต 5) การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นกับการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤต (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2541)

จากประสบการณ์ในอดีต การจัดการสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในบริบททางการเมืองที่เห็นผลเด่นชัดคือกรณีของ “นักศึกษาพม่าเข้ายึดสถานทูตในกรุงเทพมหานคร” เหตุการณ์สำคัญนี้รัฐบาลในขณะนั้นถูกโจมตีเป็นอย่างมากด้านการสื่อสาร ด้านการข่าวและการรับมือการก่อการร้ายต่างชาติ ขณะที่รัฐบาลพม่าแสดงความ ไม่พอใจรัฐบาลไทยอย่างเห็นได้ชัด โดยประกาศยกเลิกสัมปทานประมงของไทยทันที ทำให้ธุรกิจประมงได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก จากกรณีที่เกิดขึ้นเหตุการณ์นักศึกษาพม่า 5 คน พร้อมอาวุธสงคราม เข้าจับตัวประกันในสถานทูต 36 คน เป็นคนไทย 15 คน เป็นคนต่างชาติอีกหลายคน และไม่รวมถึงคนในสถานทูตที่กระจายหลบหนีซ่อนตัวอยู่ภายในสถานทูต

การเข้ายึดในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อจับตัวเอกอัครราชทูตพม่าประจำประเทศไทย เป็นเรื่องการเมืองภายในพม่า ซึ่งบังเอิญท่านทูตและผู้ช่วยทูตถูกเชิญไปรับประทานอาหารด้านนอก ทางกรมไทยจึงติดต่อไปยังทูตพม่าแล้วพาไปหลบซ่อนก่อนเพื่อป้องกันการถูกจับตัวจากภายนอกส่วนผู้ช่วยทูตให้มาช่วยประสานงานที่ศูนย์บัญชาการกับฝ่ายไทย 2) นักศึกษาขออาหารและน้ำแลกเปลี่ยนตัวประกัน ซึ่งจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถนำทฤษฎีของ Crisis 6

ขั้นตอน (Stages of Crisis Management) มาวิเคราะห์ได้ดังนี้ (James, E. H., 2008)

ขั้นตอนที่ 1 Avoiding the Crisis คือการหลีกเลี่ยง (ขั้นการควบคุมศักยภาพของ Crisis) ทำอย่างไรจะหลีกเลี่ยง Crisis ประกอบด้วย

1. Executives Accepted Crisis การจะให้ผู้นำผู้บริหารระดับ Crisis ต้องทำอะไร โดยธรรมชาติของผู้นำมักไม่ค่อยยอมรับว่าตนควบคุมสถานการณ์ไม่ได้หรือมักคิดว่าตนเป็นคนวางแผน กำหนดแผนและนโยบายแผนที่ตนเองคิดไว้เป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์สูงสุดแล้ว จะไม่คิดว่าเกิดสภาวะที่ควบคุมไม่ได้และไม่มีทางออกสำหรับเหตุการณ์ ทั้งนี้สิ่งที่ต้องตระหนัก เมื่อทราบสถานการณ์ที่มาของเหตุการณ์ว่าเกิดจากการเรียกร้องประชาธิปไตยของนักศึกษา นิยมประชาธิปไตยหรือนักศึกษาหัวรุนแรง ซึ่งได้รับรายงานว่ามีผู้ก่อการร้ายคนหนึ่งเข้ายึดสถานทูตพม่า จึงขอใช้ทักโอบเอร์เป็นศูนย์อำนวยการและเรียกเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารวมกัน และศึกษาปัญหาก่อน

2. Survey empirical evidence คือ การสำรวจข้อมูลที่เป็นชีวภาพ เช่น จำนวนงบประมาณที่ได้ การสำรวจ สภาพภูมิศาสตร์ว่าอยู่ในสิ่งแวดล้อมแบบไหน สำรวจปัจจัยที่ก่อให้เกิด Crisis ทั้งในแง่ของชีวภาพและกายภาพขององค์กร เช่น เรื่องของสิ่งแวดล้อม ภูมิศาสตร์ สถานที่ตั้ง ปรากฏการณ์รบกวนข้างของกองบัญชาการและสถานที่เกิดเหตุ ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลและนำมาประเมินสถานการณ์และทรัพยากรที่มีอยู่ โดยนำข้อมูลทั้งหมด ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมาประเมิน

3. Estimate cost of prevention คือการประเมินค่าในการป้องกัน ถือว่าสำคัญมาก การกักกันควบคุมศักยภาพของ Crisis จะต้องประเมินดูว่ากระบวนการป้องกันจะต้องมีการลงทุน คิด และมีต้นทุนในการป้องกัน เช่น การลดค่าความเสี่ยงให้น้อยลงเพื่อให้ตัวประกันปลอดภัย

4. Secrecy sensitive negotiation คือการลดค่าความเสี่ยงให้น้อยลงในกระบวนการต่าง ๆ จะมีเรื่องของข้อมูลที่เป็นความลับ โดยมีหลักการคือ 1) รู้ในวงแคบไม่กี่คน 2) ใช้เวลาในการเจรจาที่รวดเร็วการได้การเสียจะต้องเร็วเท่าที่ทำได้และข้อสำคัญที่สุดในการเจรจาต่อรองที่มันอ่อนไหวง่าย คือ ต้องได้ตรงต่อให้รอบคอบ

5. Work continued คือการทำงานอย่างต่อเนื่อง ต้องทำตลอดเวลา เช่น การเจรจาต่อรอง ต้องเจรจาน้อยคน เฉพาะศิษย์แมนมาเจรจากันเท่านั้น โดยให้ตำรวจ ทหาร พลเรือนที่ถูกฝึกมาแล้วเป็นผู้เจรจา เพื่อประสานงานเจรจาเพื่อให้เข้าใจในสถานการณ์ตรงกัน ป้องกันผลกระทบทางการเมืองซึ่งได้มอบหมายให้ ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ดูแลความปลอดภัยและประสานการข่าวไปยังผู้บริหารระดับสูงของพม่า โดยได้รับการยืนยันว่าให้ฝ่ายไทย “ดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ตามดุลยพินิจของฝ่ายไทยตามความเหมาะสม” เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ของพม่า-ไทย ในการให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหามันพื้นฐานแห่งความพอใจและผลประโยชน์ของทั้งสองประเทศ

6. Insert “noise” into process คำว่า “noise” คือเสียงรบกวน ทำให้ราคาคุย ทำอย่างไรให้มีการ Insert “noise” ซึ่งสัญญาณเล็กน้อยอย่างมองข้าม ต้องนำไปสู่กระบวนการพิจารณาด้วย โดยเฉพาะสิ่งที่เรายังไม่เห็นแต่ปรากฏให้เห็นได้ การสื่อสารเป็น “noise” ตัวหนึ่ง

จึงต้องนำสิ่งที่รวบรวมมาตระหนักบ้าง เช่น ทหารพม่าเคยเกิดเหตุการณ์อย่างนี้หรือไม่มีเหตุผลกระทบทั้งกับชาวบ้านอย่างไร หรือข่าวสารเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลข่าวสารของสันติบาลตำรวจพื้นที่ ว่ามีนักศึกษาออกจากค่ายราชบุรีมาหาถามขอความเห็นในกรณีดังกล่าวได้อย่างไร

7. Making clear สำคัญมาก การที่เราจะลดความเสี่ยงให้น้อยลงต้องชัดเจน Clear everything Clear กับคนในองค์กรต้องกระจ่างชัดในทุกเรื่อง มิฉะนั้นจะทำให้เกิด Crisis คือ

7.1 Expectation ความคาดหวังที่องค์กรมีต่อพนักงาน หวังให้ปฏิบัติภารกิจมีบทบาทอย่างไร ต้องชัดเจน เช่นความสามารถในการตีความ สื่อความ และความสามารถในการรับรู้คำสั่งรวมทั้งอุปนิสัยกล้าหาญ ซึ่งมีในตัวผู้ปฏิบัติเอง

7.2 พฤติกรรมอะไรที่คาดหวังในตัวผู้ปฏิบัติการ ว่าต้องการอะไร มุมมองของผู้บริหารภายในขั้นตอนที่ 1 มีความเชื่อว่า การป้องกัน Crisis แบบสมบูรณ์นั้นไม่บรรลุผลสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นป้องกันตัวอย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่า Crisis จะไม่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 Preparing to Management the Crisis การเตรียมเข้าสู่การจัดการเป็นยุทธศาสตร์การวางแผน เป็นการป้องกันวิกฤตการณ์แบบสมบูรณ์แบบ ต้องจัดการ Clear กับองค์กรทั้งในและนอกประเทศประกอบด้วย

1. Making Plan ต้องมีแผน ได้แก่ Action Plan คือแผนที่ต้องทำ แผนปฏิบัติการกับนักศึกษาผู้ก่อเหตุโดยจัดตั้งกองบัญชาการเฉพาะกิจเพื่อคลี่คลายสถานการณ์ที่ติ๊กไบเออร์ และมีนโยบายที่จะไม่ใช้ความรุนแรง และให้ตัวประกอบปลอดภัย Communication คือแผนการสื่อสาร ต้องมีการเจรจาติดต่อสื่อสารรัฐบาลต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการใช้ “การเจรจา” เป็นหลักโดยยึดถือความปลอดภัยของตัวประกันเป็นหลัก fire drills คือ การฝึกอบรมด้านไฟ ต้องฝึกอบรมบ่อยต้องมีการเตรียมการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเตรียมไฟฟ้า โทรศัพท์ ประปา เตรียมอาหาร น้ำดื่ม และเครื่องบินให้พร้อมการฝึกอบรมด้านนี้จะต้องละเอียด และทำซ้ำบ่อย ๆ และ Essential relationship คือแผนที่จำเป็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นแผนโรงพยาบาล แผนขนคนเจ็บป่วยการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยแผนความปลอดภัยในเรื่องร่างกาย ไม่เช่นนั้นเมื่อเกิด Crisis จะควบคุมไม่ได้

2. Establishing a crisis center คือสถาปนาก่อตั้ง เช่น รัฐบาลมอบหมาย ให้มีผู้บัญชาการเหตุการณ์และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและจัดตั้งกองบัญชาการที่ติ๊กไบเออร์ เนื่องจากติ๊กไบเออร์สูงกว่าสถานทูต ทำเลสถานที่ที่เหมาะสมที่จะตั้งกองบัญชาการ

3. Crisis Team คือต้องสร้างทีม สรรหาสมาชิกของ Crisis จะเห็นได้ชัดว่า จะต้องสรรหาไว้ล่วงหน้าต้องมีการสรรหา Crisis Team เช่น เตรียมชุดปฏิบัติการพิเศษ คือนเรนศวร 261 อรินทร์ราช 26

4. Testing คือการทดสอบกระบวนการสื่อสาร กรณีเกิด Crisis ต้องมีการจำลองสถานการณ์ที่เกิด แล้วตรวจสอบกระบวนการสื่อสารที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 3 Recognizing the crisis คือการยอมรับ Crisis ต้องให้ผู้นำหรือผู้บริหาร

ยอมรับ Crisis ที่เกิดขึ้นรอบข้าง ต้องไม่ละเลยกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ โดยเฉพาะในเรื่องความปลอดภัย ต้องละเอียดและช่างสังเกต ประกอบด้วย

1. Independents investigators คือผู้ตรวจสอบอิสระต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ ต้องมีค่าใช้จ่าย ต้องให้ผู้ตรวจสอบที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมีอิสระในการตรวจสอบประเด็นการรับรู้ของคนอื่นและต้องรับฟังความคิดเห็นจากคนรอบด้าน ทั้งจากภายใน inside และคนภายนอก outside

2. Understanding situation ต้องทำความเข้าใจกับสถานการณ์ให้ได้ อย่าหลอกตัวเองว่า Crisis ไม่เกิดต้องหาสาเหตุและสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น Misclassify อย่าจำแนกปัญหาผิดต้องทำความเข้าใจกับสถานการณ์ให้ได้ Ignoring issued อย่าทำเฉยเมย เกี่ยวกับประเด็นการรับรู้ ต้องสร้างการรับรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นไม่เช่นนั้น Crisis จะคืบคลานเข้ามา ซึ่งต้องยอมรับว่าชาวกรองบกพร่อง ไม่ไหวตัวในเรื่องนี้เลย เนื่องจากนักศึกษาพม่าไม่ได้วางแผนอะไรในการนี้มากมายนักเพียงแต่เข้ามาอยู่ที่ศูนย์มณีลอย (แม่สอด) และเข้ามาที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเสนอความคิดต่อต้านเผด็จการในประเทศ และเรียกร้องอิปไตยซึ่งเป็นเหตุปฏิกิตเกิดเป็นประจำ ดังนั้น หน่วยข่าวกรองจึงไม่ใส่ใจซึ่งควรจะปรับปรุงหน่วยข่าวกรอง

3. Cost associated หักเงินรายได้เป็นค่าใช้จ่าย สามารถคิดต้นทุนได้ เช่น ค่าเครื่องบินอาหารการกิน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 Containing the Crisis การดำเนินการทางวิกฤตปัญหาที่เกิดขึ้นคือ

1. ข้อมูลไม่ชัดเจนและไม่เพียงพอ ข้อมูลมากไปควบคุมจัดการไม่ได้ ข้อมูลน้อยไปไม่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจ และที่สำคัญข้อมูลไม่ชัดเจนการที่ Crisis Manage ได้สิ่งที่สำคัญที่สุด คือข้อมูลข่าวสาร Information และถ้าได้รับข้อเสนอแนะภายหลังก็จะเกิดการติดต่อสื่อสาร (Communication) จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะการสื่อสารนำมาซึ่งข้อมูล

2. ในสภาวะ Crisis มักจะเกิด Conflict ความขัดแย้งกันเอง เนื่องจากเวลามี crisis ผู้มีอำนาจ crisis มักจะมีผู้บริหารและผู้หวังติมากและจะให้ข้อมูลแยแ่จะ Conflict กันเองโดยจะเสนอทางเลือก หลากๆ ทางเลือก และต้องตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัด ของเวลาทำให้โอกาสตัดสินใจพลาด ถ้าไม่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีหากเกิดปัญหาจริงๆ จะตัดสินใจไม่ได้ ในทางทหาร ถึงต้องมีกรฝึกที่เรียกว่า Situation การจำลองสถานการณ์ว่าหากเกิดสถานการณ์อย่างนี้จะตัดสินใจอย่างไร

3. ในภาวะ Crisis ความน่าเชื่อถือไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งหน้าที่คนที่จะต้องรับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจในสภาวะการณ์ต่าง ๆ จะต้องเป็นคนที่ได้รับความสะดวก ศรัทธา เนื่องจากจะต้องเป็นผู้ไปแก้ไขปัญหาต้องไปปะทะกับ Crisis ซึ่งปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้คือ Information ข้อมูลข่าวสารมีมากหรือน้อยไป การสื่อสารชัดเจน หรือไม่ชัดเจนเพียงใด เทคโนโลยีทางการสื่อสารมีความไวหรือเร็วเพียงใด ทำให้เข้าถึงสื่อได้ง่าย เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ CEO Know less than local (CEO = Chiefe executive office)
ผู้นำรู้น้อยกว่าคนท้องถิ่น ฉะนั้นผู้นำหรือผู้บริหารพื้นที่จะต้องรู้ถึงสถานการณ์ก่อนใคร

ขั้นตอนที่ 5 Resolving the Crisis แก้ไขวิกฤต แก้ไขปัญหา เข้าไปแก้ไขโดย

1. ต้องเน้น Speed คือ การกระทำอย่างรวดเร็วที่สุดที่จะทำได้ ยุติปัญหาให้เร็วที่สุด

2. ต้องมีการป้องกัน ใช้ pacman defiance ต้องใช้การต่อสู้ป้องกันโดยใช้การเจรจาต่อรอง, ประนีประนอม

3. ต้องมี Spokesperson คนให้ข่าว เป็นการนำเสนอข้อมูลต่อสาธารณะชนต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร ในการส่งข่าวสารให้กับสาธารณะชนที่จะรับรู้สถานการณ์เป็นอย่างไร วิกฤตเป็นอย่างไร ดังนั้น ต้องชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนสร้างความเข้าใจกับสื่อเจ้าหน้าที่ ผู้ก่อการร้ายและรัฐบาลพม่า

ขั้นตอนที่ 6 Profiting from the crisis เอาวิกฤตเป็นโอกาสเอากำไรจากวิกฤต หาได้โดย

1. ใช้จังหวัด Crisis เพื่อฟื้นฟูความเสียหาย แสดงความรับผิดชอบอย่างรวดเร็ว เต็มที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ให้มีความพร้อมมากขึ้น โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการข่าวให้ดีขึ้น เพิ่มการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ให้เข้มงวดขึ้น ต้องไม่ปล่อยให้หละหลวมให้คนเข้าไปยึดสถานที่ได้อีก และปรับปรุงเตรียมความพร้อมให้มากขึ้นวางแผนในการควบคุมติดต่อสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

2. ใช้หลักความเชื่อถือศรัทธาต่อสถาบันเป็นสิ่งสำคัญมาก การที่เราเข้าไปรับสภาพปัญหาได้เร็ว และพูดความจริงต่อสาธารณะ ยอมรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้น หากตัวประกันเสียชีวิตหรือบาดเจ็บ เป็นการแสดงให้เห็นว่าเราไม่ได้เฉยเมยต่อสาธารณชน ความเชื่อถือศรัทธาต่อสถาบันยังคงรักษาไว้ได้

บทเรียนจากการปฏิบัติการในครั้งพบว่า การตั้ง บก.เหตุการณ์ที่ติดกับ ที่หมายมากเกินไป ทำให้การปฏิบัติการยากและมองไม่เห็นภาพกว้างในการปฏิบัติการระงับการควบคุม และการจัดการที่เหมาะสมไม่มีการกันเขตวงรอบของเจ้าหน้าที่ ตำรวจท้องที่ขาดความรู้ ในการดำเนินการขาดการประสานงานและการทำความเข้าใจกับสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร และผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ ในการปฏิบัติการและขาดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เพียงพอ

บทสรุป

จากแนวคิดทั้งหมดนั้นในการจัดการตัดสินใจในสภาวะวิกฤตนั้น หลักการสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตจึงเป็นที่จะต้องนำเสนอข้อมูลที่ทำให้คู่กรณีหรือคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจโดยอาศัยวิธีการเต็มไปด้วยความเมตตากรุณา อันจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมี “สะพาน” หรือมีแนวทางในการหาทางออกสำหรับความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี โดยการสื่อสารนั้น

จะต้องไม่ดำรงอยู่บนฐานของผลประโยชน์ที่ตนจะพึงได้โดยไม่สนใจความเป็นไปของสังคม แต่ประการใด ด้วยเหตุผลที่มุ่งประโยชน์ส่วนตนในลักษณะดังกล่าวนี้ อาจนำไปสู่การสร้าง ความแตกแยกของคนในสังคมที่มีการรับสาร

ปัจจุบันการสื่อสารทางการเมืองได้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เช่น กระบวนการสื่อสารทางการเมือง ที่เป็นการนำเทคโนโลยีที่สมัยและกลยุทธ์ทางการสื่อสารแบบใหม่มาใช้ คือ การใช้อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์ผ่านดาวเทียม, VDO Link, Phone-In เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้นำกลยุทธ์ทางการสื่อสาร มาเป็นเครื่องมือในการต่อสู้ทางการเมืองและประชาชนอาจได้รับสื่อทางการเมืองหรือการสื่อสาร ทางการเมืองด้วย ซึ่งในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างพินิจพิเคราะห์จากข้อมูลข่าวสาร ด้วยความมีเหตุมีผลและความรู้เท่าทันจากข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อมูลเท็จจริงในทางการเมือง โดยไม่หลงเชื่อในกระบวนการโฆษณาชวนเชื่อและในการปลุกระดมทางการเมืองและเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประเทศชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางภาครัฐบาล สื่อมวลชน ทั้งนี้ ในทางภาครัฐควรมีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับประชาธิปไตย อย่างถูกต้อง และเสริมสร้างการเมืองภาคพลเมืองให้มีความเข้มแข็ง และรู้เท่าทันจากนักการเมือง และพรรคการเมือง หรือกลุ่มทางการเมืองซึ่งในแต่ละฝ่ายจะมีการขับเคลื่อนต่อสู้ในทางด้าน ความคิดและอุดมการณ์ทางการเมือง รวมทั้งส่งเสริมกระบวนการพัฒนาและเรียนรู้ประชาธิปไตย ในสังคมไทย

บรรณานุกรม

- ณรงค์ บุญสวยขวัญ. (2552). การเมืองภาคพลเมือง บทวิเคราะห์แนวคิดและปฏิบัติการท้าทาย
อำนาจการเมืองในระบบตัวแทน กรุงเทพมหานคร บริษัท เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์
จำกัด. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2550). การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ :
สถาบันพระปกเกล้า.
- ยุทธพร อิศราย. (2552). ความรู้คืออำนาจในรวมบทความวิชาการรัฐศาสตร์เนื่องในโอกาส
ครบรอบ 31 ปี มสธ. ครบรอบ 27 ปีรัฐศาสตร์. นนทบุรี: สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุทธพร อิศราย. (2551). การสื่อสารทางการเมืองกับกระแสโลกาภิวัตน์ประมวลสาระชุดวิชา
การสื่อสาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันชัย วัฒนศัพท์ แปลและเรียบเรียง. (2548). คู่มือการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนและ
การแก้ปัญหาความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์จำกัด.
- สุรพงษ์ โสณะเสถียร. (2541). การสื่อสารกับการเมือง. กรุงเทพฯ : ประสิทธิ์ภักดิ์แอนด์ พรีนติ้ง.
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2551). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Almond, G. A., & Coleman, J. S. (1960). *The politics of the developing areas*.
Princeton University Press.
- Almond, G. A., & Powell, G. B., Jr. (Eds.). (1980). *Comparative politics today: A
world view*. Brown and Company.
- Chaffee, S. (1977). Mass communication in political socialization. In S. A. Renshon
(Ed.), *Handbook of political socialization*. New York. Free Press.
- Denton, R. E., & Woodward, G. C. (2003). *An introduction to political communi
cation*. Routledge.
- James, E., & James, E. H. (2008). Linking crisis management and leadership com
petencies: The role of human resource development. *Advances in De
veloping Human Resources*, 10(3), 352-367.
- Deutsch, K. W. (2003). Political community and the North Atlantic area. In B. F.
Nelsen & A. Stubb (Eds.), *The European Union: Readings in the theory
and practice of European integration* (pp. 123-124). Lynn Rienner.