

แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต



นางสาวรทัย ราวีนิจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

A MODEL FOR EMOTIONAL COMPONENT IN CRISIS COMMUNICATION

Miss Worrathai Rawinit



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Communication Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์               | แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารใน<br>ภาวะวิกฤต |
| โดย                             | นางสาวรทัย ราวินิจ                                       |
| สาขาวิชา                        | นิเทศศาสตร์  |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก | ศาสตราจารย์ ดร. ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ                        |

---

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต

.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปรีชา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ศาสตราจารย์ ดร. ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม)

.....กรรมการ  
(ดร. ธาตรี ใต้ฟ้าพูล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ปิ่นทรานวงศ์)

วรทัย ราวินิจ : แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต. (A MODEL FOR EMOTIONAL COMPONENT IN CRISIS COMMUNICATION) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ศ. ดร. ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ, 409 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตแต่ละประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และต่อความสำเร็จในการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยเป็นการศึกษาจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในประเทศไทยจาก 3 กรณีศึกษาได้แก่ กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 กรณีเหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และกรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ อันได้แก่ การศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เจาะลึก กับการวิจัยเชิงปริมาณ อันได้แก่ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งสิ้น 1,208 คน ประมวลผลทางสถิติด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นนั้นมีการจับกลุ่มกันอย่างชัดเจนระหว่างอารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวก โดยอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดใน (1) เหตุการณ์อุทกภัย 2554 ได้แก่ กังวลใจ กลัว และเศร้า (2) เหตุการณ์โรงงาน Bste ระเบิด ได้แก่ กลัว กังวลใจ และเศร้า (3) เหตุการณ์พนักงานการรถไฟประท้วงหยุดให้บริการทั่วประเทศ ได้แก่ เบื่อ อับอาย ไม่พอใจ

ทั้งนี้ การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 กรณี นอกจากนี้ยังพบว่า ในเหตุการณ์อุทกภัย 2554 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม “อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” (EMO2) มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารในภาวะวิกฤต ขณะที่กลุ่ม “อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสาร เช่นเดียวกับเหตุการณ์โรงงาน Bste ระเบิด ที่กลุ่ม “อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสาร

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนิสิต .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....



# # 5185105828 : MAJOR COMMUNICATION ARTS

KEYWORDS: CRISIS COMMUNICATION / EMOTIONS

WORRATHAI RAWINIT: A MODEL FOR EMOTIONAL COMPONENT IN CRISIS COMMUNICATION. ADVISOR: PROF. YUBOL BENJARONGKIJ, Ph.D., 409 pp.

This research aims to study the effect of emotions on stakeholders' response in crisis situations and as a key factor affecting the success of crisis communication. It also aims to create a model demonstrating emotional component of crisis communication. By using three case studies, which are severe flood in year 2011, the explosions and fire at BST Elastomers, Co., Ltd. in Map Ta Phut Industrial Estate, and the strike of State Railway of Thailand's employees. A mixed-methods research has been adopted with sequential transformative design which collects both qualitative and quantitative data. The researcher uses questionnaire to collect the information from 1,208 samples who are stakeholder in each case.

The results of the research show that the appearing emotions were clear combination of both positive and negative emotions. The most obvious emotions in (1) severe flood in year 2011 case were anxiety, fear, sadness (2) explosions and fire at BST Elastomers, Co., Ltd. case were fear, anxiety, sadness (3) strike of State Railway of Thailand's employees case were boredom, shame, and frustration.

Media exposure of stakeholders related to both positive and negative emotions appeared in all three crisis cases. In addition, it is also found that in severe flood in year 2011 case, emotions in a group of EMO2 such as shame, boredom etc. were negatively correlated with the success of crisis communication while emotions in a group of EMO4 such as hope and pride were positively correlated with the success of crisis communication. This is similar to explosions and fire at BST Elastomers, Co., Ltd. Case where emotions in a group of EMO3 such as challenge, hope and pride were positively correlated with the success of crisis communication.

Field of Study: Communication Arts

Student's Signature .....

Academic Year: 2013

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

ตลอดระยะเวลาในการศึกษาและการทำงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้รับทั้งความเมตตาและความช่วยเหลืออย่างบริสุทธิ์ใจจากผู้เป็น “ครู” อย่างแท้จริงจนทำให้การวิจัยชิ้นนี้ลุล่วงไปด้วยดี ทั้งยังถือเป็นความสำเร็จที่ได้มาจากความเพียรและความอดทน ซึ่งศาสตราจารย์ ดร. ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ ได้บอกกับผู้วิจัยไว้ตั้งแต่ในวันแรกที่ได้เข้ามาปฐมนิเทศเป็นส่วนหนึ่งของนิสิตระดับปริญญาโทชั้นปีที่ ๑ ของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแห่งนี้ว่า การจะทำหน้าที่ให้สำเร็จ ดังเช่นการเรียนปริญญาเอกนั้นจะต้องอาศัยความเพียรและความอดทนเป็นหลัก ดังนั้น การบริหารคนที่มีความเมตตาสำหรับอาจารย์ จึงไม่ใช่การให้อยู่เฉยๆ แต่เป็นการกระตุ้นให้เรียนรู้และพัฒนาตนเองด้วยปัญญาตลอดเวลา ซึ่งผู้วิจัยได้จดจำและพึงระลึกอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีโอกาสได้รับความกรุณาในการชี้แนะสั่งสอนจาก “ครู” อีกมากมาย ได้แก่ รองศาสตราจารย์รุ่งนภา พิตรปรีชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม อาจารย์ ดร. ธาตรี ใต้ฟ้าพูล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา ปันทรานวงศ์ รองศาสตราจารย์พัชนี เชยจรรยา รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอักษรภาพ และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้อีกหลายท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบถ้วน ณ ที่นี้ ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาส ปิ่นตบแต่ง นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ รองศาสตราจารย์นายแพทย์ชัชวาลย์ ศิลปกิจ ผู้อำนวยการศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล คุณชาญ พวงเพ็ชร นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี คุณฉัตรชัย เย็นทรวง ปลัดอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง คุณจ่านิง ฤทธิเต็ม หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียน การรถไฟแห่งประเทศไทย และคุณลัดดาวัลย์ อ่อนกำปัง สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ฯลฯ

รวมถึงบุคคลสำคัญที่สุด 2 ท่านคือ พ่อและแม่ซึ่งเปรียบเสมือนแสงส่องทางให้ผู้วิจัยสามารถก้าวเดินไปในเส้นทางที่ตั้งใจ คอยสนับสนุน ดูแลและให้กำลังใจเสมอมา บุคคลในครอบครัวอย่างน้องเอยและน้องเปียร์ อีกทั้งเพื่อนและพี่สาวอย่างแจ่มและพี่หวานที่ยอมลำบากลงพื้นที่ เดินตากแดดเก็บข้อมูลด้วยกันกับผู้วิจัย ขอขอบคุณสำหรับสิ่งดีๆ ที่ทำให้กันตลอดมา

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยตั้งมั่นไว้ว่า ผลสัมฤทธิ์แห่งการเรียนรู้ที่ได้จากทั้งในและนอกตำราจะนำไปสู่การพัฒนาตนให้มีคุณภาพ และใช้คุณภาพนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเกื้อกูลสังคมต่อไป

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                    | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                 | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                    | ฉ    |
| สารบัญ.....   | ช    |
| สารบัญตาราง.....  | ญ    |
| สารบัญภาพ.....  | ป    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                       | 1    |
| ความสำคัญของปัญหา.....                                  | 1    |
| ปัญหาคำวิจัย.....                                       | 20   |
| วัตถุประสงค์การวิจัย.....                               | 20   |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                  | 21   |
| นิยามศัพท์.....   | 21   |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                          | 22   |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....       | 23   |
| 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis).....               | 24   |
| 1.1 การจัดการภาวะวิกฤต.....                             | 25   |
| 1.2 การสื่อสารในภาวะวิกฤต.....                          | 30   |
| 1.3 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)..... | 36   |
| 2. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....                      | 45   |
| 2.1 กระบวนการตัดสินใจ.....                              | 45   |
| 2.2 สถานการณ์ในการตัดสินใจ.....                         | 48   |
| 2.3 เกณฑ์ในการตัดสินใจ.....                             | 50   |
| 2.4 กระบวนการทางการรู้การคิดในการตัดสินใจ.....          | 51   |
| 3. แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion).....                 | 53   |

|   |     |
|---|-----|
| 3.1 Cognitive – Motivational – Relational Theory.....                         | 55  |
| 3.2 แรงจูงใจ (Motivation) และความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Ego – Identity/Self)..... | 56  |
| 3.3 Core Relational Themes.....   | 58  |
| 3.4 Appraisal.....  | 59  |
| 3.5 Coping.....   | 62  |
| 4. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations).....                    | 64  |
| 4.1 สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์.....                             | 64  |
| 4.2 การสื่อสารเชิงกลยุทธ์.....  | 67  |
| 4.3 การประเมินผลการประชาสัมพันธ์.....   | 76  |
| 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....  | 79  |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....   | 88  |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....   | 98  |
| การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ.....                                   | 101 |
| เกณฑ์การกำหนดคะแนนตัวแปรและการแปลความหมาย.....                                | 103 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 106 |
| การนำเสนอข้อมูล.....  | 107 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 108 |
| ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....   | 109 |
| 1. การประเมินหรือการตีความหมายเหตุการณ์.....                                  | 110 |
| 2. การสื่อสารขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....                             | 119 |
| 3. การนำเสนอของสื่อมวลชน.....   | 129 |
| ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....   | 136 |
| 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....  | 137 |
| 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....  | 137 |

|  |     |
|--|-----|
| 1.2 ประสบการณ์และการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต.....                            | 143 |
| 1.3 การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต .....          | 151 |
| 1.4 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ..... | 176 |
| 2. ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ.....   | 190 |
| 2.1 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต .....      | 190 |
| 2.2 รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤต.....                            | 201 |
| 2.3 รูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....                        | 222 |
| 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ .....  | 258 |
| 3.1 การตอบสนองเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อเหตุการณ์ภาวะวิกฤต .....   | 258 |
| 3.2 ผลกระทบของอารมณ์ต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต .....              | 285 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                         | 299 |
| สรุปผลการวิจัย .....   | 300 |
| อภิปรายผลการวิจัย .....  | 330 |
| ข้อจำกัดของการวิจัย.....   | 371 |
| ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้ .....   | 372 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....  | 372 |
| รายการอ้างอิง .....  | 373 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....   | 409 |

## สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1.1 แสดงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต.....   | 12   |
| ตารางที่ 2.1 แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของทฤษฎี SCCT .....   | 43   |
| ตารางที่ 2.2 แสดงประเภทของความสัมพันธ์ส่วนบุคคล .....  | 57   |
| ตารางที่ 2.3 แสดง Core Relational Theme ของอารมณ์ต่าง ๆ .....  | 58   |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา .....  | 137  |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา .....   | 139  |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา.....   | 141  |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต.....   | 143  |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต .....  | 144  |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต .....   | 145  |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการประเมินความรุนแรง ความเสียหาย การแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการถูกดำเนินหรือกล่าวโทษขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง .....  | 146  |
| ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการประเมินความรุนแรง ความเสียหาย การแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการถูกดำเนินหรือกล่าวโทษขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ..... | 147  |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการ<br>รถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการประเมินความรุนแรง ความเสียหาย การแสดงความรับผิดชอบ<br>ขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการถูกดำเนินหรือกล่าวโทษขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>..... | 149 |
| ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนก<br>ตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ.....  | 151 |
| ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนก<br>ตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์ .....   | 153 |
| ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนก<br>ตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ.....   | 154 |
| ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนก<br>ตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์.....   | 155 |
| ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนก<br>ตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล .....  | 157 |
| ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที<br>อิลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูล<br>ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ.....  | 159 |
| ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที<br>อิลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูล<br>ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์ .....   | 161 |
| ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที<br>อิลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูล<br>ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ.....   | 162 |
| ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที<br>อิลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูล<br>ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์ .....  | 163 |

|   |     |
|---|-----|
| ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อเฉพาะกิจ ..... | 165 |
| ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล .....    | 167 |
| ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ .....  | 169 |
| ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์ .....  | 171 |
| ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ .....   | 172 |
| ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์ .....                                       | 172 |
| ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล .....   | 174 |
| ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ .....   | 176 |
| ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด .....                                  | 180 |



|   |     |
|---|-----|
| ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการ<br>รถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย<br>.....                              | 185 |
| ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างใน<br>เหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....   | 190 |
| ตารางที่ 4.30 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ<br>องค์ประกอบอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554.....  | 191 |
| ตารางที่ 4.31 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง.....   | 192 |
| ตารางที่ 4.32 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง.....  | 192 |
| ตารางที่ 4.33 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต.....  | 193 |
| ตารางที่ 4.34 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี.....   | 193 |
| ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างใน<br>เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรม<br>มาบตาพุด .....                     | 194 |
| ตารางที่ 4.36 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ<br>องค์ประกอบอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์<br>จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด..... | 195 |
| ตารางที่ 4.37 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร<br>.....  | 195 |
| ตารางที่ 4.38 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์.....   | 196 |
| ตารางที่ 4.39 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี.....   | 196 |
| ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างใน<br>เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย .....  | 197 |
| ตารางที่ 4.41 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ<br>องค์ประกอบอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่ง<br>ประเทศไทย .....                                      | 198 |
| ตารางที่ 4.42 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน.....   | 198 |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.43 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้ยากลอง..  | 199 |
| ตารางที่ 4.44 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ.....   | 199 |
| ตารางที่ 4.45 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง.....   | 200 |
| ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่าง ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....   | 201 |
| ตารางที่ 4.47 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ องค์ประกอบด้านรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ของ กลุ่มตัวอย่าง.....  | 204 |
| ตารางที่ 4.48 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายาม หาทางแก้ปัญหา.....   | 205 |
| ตารางที่ 4.49 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ.....  | 206 |
| ตารางที่ 4.50 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร .....   | 206 |
| ตารางที่ 4.51 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของ ภาครัฐ.....   | 207 |
| ตารางที่ 4.52 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจาก หน่วยงานภาครัฐ.....  | 207 |
| ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่าง ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคม อุตสาหกรรมมาบตาพุด .....                          | 208 |
| ตารางที่ 4.54 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ องค์ประกอบด้านรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด..... | 211 |
| ตารางที่ 4.55 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายาม จัดการปัญหา.....   | 212 |
| ตารางที่ 4.56 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มระแวงระวังและติดตาม สถานการณ์.....  | 213 |

|   |     |
|---|-----|
| ตารางที่ 4.57 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร .....  | 214 |
| ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย .....                        | 215 |
| ตารางที่ 4.59 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย.....       | 218 |
| ตารางที่ 4.60 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มวางแผนรับมือ .....   | 219 |
| ตารางที่ 4.61 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง.....  | 220 |
| ตารางที่ 4.62 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง .....   | 220 |
| ตารางที่ 4.63 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มเชื่อมั่นและคิดแก้ปัญหา .  | 221 |
| ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....                                       | 222 |
| ตารางที่ 4.65 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554..... | 227 |
| ตารางที่ 4.66 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย.....  | 228 |
| ตารางที่ 4.67 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง .....   | 229 |
| ตารางที่ 4.68 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป.....  | 230 |
| ตารางที่ 4.69 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา .....  | 230 |
| ตารางที่ 4.70 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่.....   | 231 |

|   |     |
|---|-----|
| ตารางที่ 4.71 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 6 กลุ่มหลักหนีปัญหาและเสี่ยง<br>เดินทางผิด .....  | 231 |
| ตารางที่ 4.72 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 7 กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่<br>.....   | 232 |
| ตารางที่ 4.73 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 8 กลุ่มแสวงหากำลังใจและการ<br>สนับสนุนทางอารมณ์.....  | 232 |
| ตารางที่ 4.74 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 9 กลุ่มหลักหนีปัญหาและปล่อยไป<br>ตามชะตากรรม .....  | 233 |
| ตารางที่ 4.75 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 10 กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและ<br>ดำเนินชีวิตต่อไป.....   | 233 |
| ตารางที่ 4.76 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง<br>ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคม<br>อุตสาหกรรมมาบตาพุด .....                                       | 234 |
| ตารางที่ 4.77 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ<br>องค์ประกอบรูปแบบการเผชิญปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน<br>บีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ..... | 239 |
| ตารางที่ 4.78 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มเผชิญหน้ากับปัญหาและ<br>ยอมรับความจริง .....   | 240 |
| ตารางที่ 4.79 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น<br>.....  | 241 |
| ตารางที่ 4.80 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าว<br>ต่อไปข้างหน้า.....   | 242 |
| ตารางที่ 4.81 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มมองปัญหาในหลากหลาย<br>มุมมอง .....   | 243 |
| ตารางที่ 4.82 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการ<br>ตนเอง .....   | 244 |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.83 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 6 กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดี<br>ของปัญหา.....   | 245 |
| ตารางที่ 4.84 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 7 กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยง<br>เดินทางผิด .....  | 245 |
| ตารางที่ 4.85 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง<br>ในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย .....   | 246 |
| ตารางที่ 4.86 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ<br>องค์ประกอบรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการประท้วง<br>หยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ..... | 251 |
| ตารางที่ 4.87 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการ<br>รับมือกับปัญหา .....   | 252 |
| ตารางที่ 4.88 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มควบคุมตนเองและประเมิน<br>เหตุการณ์ใหม่ .....  | 253 |
| ตารางที่ 4.89 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าว<br>ต่อไปข้างหน้า.....  | 254 |
| ตารางที่ 4.90 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวัง<br>การเปลี่ยนแปลง .....   | 254 |
| ตารางที่ 4.91 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยง<br>เดินทางผิด .....  | 255 |
| ตารางที่ 4.92 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 6 กลุ่มรับผิดชอบและวางแผนแก้ปัญหา<br>.....   | 256 |
| ตารางที่ 4.93 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 7 กลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี .....   | 257 |
| ตารางที่ 4.94 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ในกลุ่ม<br>“อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” (EMO1).....  | 259 |
| ตารางที่ 4.95 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ในกลุ่ม<br>“อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” (EMO2).....   | 260 |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.96 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” (EMO3).....                    | 261 |
| ตารางที่ 4.97 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4).....                     | 262 |
| ตารางที่ 4.98 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” (EMO1).....    | 263 |
| ตารางที่ 4.99 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” (EMO2).....             | 264 |
| ตารางที่ 4.100 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3).....                    | 265 |
| ตารางที่ 4.101 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” (EMO1).....              | 266 |
| ตารางที่ 4.102 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” (EMO2).....        | 267 |
| ตารางที่ 4.103 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3).....               | 268 |
| ตารางที่ 4.104 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4).....   | 269 |
| ตารางที่ 4.105 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย” (WOC 1).....     | 270 |
| ตารางที่ 4.106 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง” (WOC 2)..... | 271 |
| ตารางที่ 4.107 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป” (WOC 3).....         | 271 |
| ตารางที่ 4.108 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา” (WOC 4).....                | 272 |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.109 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่” (WOC 5).....                        | 272 |
| ตารางที่ 4.110 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” (WOC 6).....         | 273 |
| ตารางที่ 4.111 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่” (WOC 7) .....             | 274 |
| ตารางที่ 4.112 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์” (WOC 8).....       | 274 |
| ตารางที่ 4.113 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” (WOC 9).....       | 275 |
| ตารางที่ 4.114 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป” (WOC 10).....      | 276 |
| ตารางที่ 4.115 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง” (WOC 1).....     | 277 |
| ตารางที่ 4.116 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในกลุ่ม “กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น” (WOC 2) .....         | 277 |
| ตารางที่ 4.117 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในกลุ่ม “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC 3)..... | 278 |
| ตารางที่ 4.118 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในกลุ่ม “กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง” (WOC 4) .....             | 278 |
| ตารางที่ 4.119 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง” (WOC 5).....                 | 279 |
| ตารางที่ 4.120 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา” (WOC 6).....           | 279 |
| ตารางที่ 4.121 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” (WOC 7).....         | 280 |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.122 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา” (WOC 1).....  | 281 |
| ตารางที่ 4.123 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่” (WOC 2).....   | 281 |
| ตารางที่ 4.124 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC 3).....  | 282 |
| ตารางที่ 4.125 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง” (WOC 4).....  | 283 |
| ตารางที่ 4.126 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” (WOC 5).....   | 283 |
| ตารางที่ 4.127 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มรับผิดชอบและวางแผนแก้ปัญหา” (WOC 6).....   | 284 |
| ตารางที่ 4.128 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามมองโลกในแง่ดี” (WOC 7).....  | 284 |
| ตารางที่ 4.129 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” (EMO1) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....    | 285 |
| ตารางที่ 4.130 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” (EMO2) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ ในปี 2554..... | 286 |
| ตารางที่ 4.131 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม อารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” (EMO3) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554.....        | 287 |
| ตารางที่ 4.132 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554.....         | 288 |



|   |     |
|---|-----|
| ตารางที่ 4.133 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” (EMO1) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิด<br>และเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด..... | 289 |
| ตารางที่ 4.134 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” (EMO2) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิง<br>ไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด .....         | 290 |
| ตารางที่ 4.135 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้<br>โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด.....                  | 291 |
| ตารางที่ 4.136 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” (EMO1) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วง<br>หยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย .....  | 292 |
| ตารางที่ 4.137 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้ อยากลอง” (EMO2) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การ<br>ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย .....   | 293 |
| ตารางที่ 4.138 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุด<br>งานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย.....  | 294 |
| ตารางที่ 4.139 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม<br>อารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การ<br>ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย .....                                       | 295 |
| ตารางที่ 4.140 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการประเมินความสำเร็จของ<br>การสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....   | 296 |
| ตารางที่ 4.141 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการประเมินความสำเร็จของ<br>การสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาส<br>โตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด .....                              | 297 |

|  |     |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.142 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการประเมินความสำเร็จของ<br>การสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการ<br>รถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ..... | 298 |
| ตารางที่ 5.1 แสดงกลุ่มของอารมณ์ต่างๆที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต .....   | 333 |
| ตารางที่ 5.2 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต<br>.....   | 334 |
| ตารางที่ 5.3 แสดงอารมณ์ (EMO) รูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) ในมิติต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554.....  | 338 |
| ตารางที่ 5.4 แสดงอารมณ์ (EMO) รูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) ในมิติต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน<br>เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด<br>.....         | 342 |
| ตารางที่ 5.5 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) ในมิติต่างๆของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย.....  | 345 |
| ตารางที่ 5.6 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต .....   | 351 |
| ตารางที่ 5.7 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในด้านต่างๆของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....   | 354 |
| ตารางที่ 5.8 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในด้านต่างๆของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคม<br>อุตสาหกรรมมาบตาพุด .....      | 356 |
| ตารางที่ 5.9 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในด้านต่างๆของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย.....   | 358 |
| ตารางที่ 5.10 แสดงแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์<br>อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 .....  | 361 |
| ตารางที่ 5.11 แสดงแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิด<br>และเพลิงไหม้โรงงาน บีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด .....                            | 362 |
| ตารางที่ 5.12 แสดงแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การ<br>ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย .....   | 363 |

ตารางที่ 5.13 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน  
 เหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 กรณีศึกษา..... 364



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| แผนภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎี SCCT.....   | 41   |
| แผนภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการตัดสินใจ.....  | 46   |
| แผนภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล สถานการณ์ และการตัดสินใจ.....   | 50   |
| แผนภาพที่ 2.4 แสดงการตรวจสอบทางการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Audit).....                                       | 71   |
| แผนภาพที่ 2.5 แสดงพีระมิดการวิจัยเพื่อประเมินผลการประชาสัมพันธ์.....  | 77   |
| แผนภาพที่ 2.6 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....   | 87   |
| แผนภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการวิจัย.....  | 89   |
| แผนภาพที่ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน อารมณ์ และรูปแบบการจัดการปัญหาในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต..... | 360  |
| แผนภาพที่ 5.2 แสดงแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต.....   | 370  |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

หากมองย้อนกลับไปในอดีตจะพบว่าเรื่องราวต่างๆอันเป็นเหตุการณ์ประวัติศาสตร์ที่อยู่ในความทรงจำของประชาชนเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งก็มีทั้งเรื่องดีและเรื่องร้าย อย่างไรก็ตาม ในทางจิตวิทยาแล้ว คนส่วนใหญ่มักจะจดจำเหตุการณ์เชิงลบได้มากกว่าเหตุการณ์เชิงบวก เพราะฉะนั้นเหตุการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤตหลายๆเหตุการณ์จึงยังคงได้รับการกล่าวถึงอยู่เป็นระยะจนถึงปัจจุบัน อาทิ เหตุการณ์ Tylenol Killer หรือ Tylenol Murderer ของบริษัท Johnson & Johnson ในปี 1982 ที่ทำให้มีผู้เสียชีวิตถึง 7 คนจากสารพิษไซยาไนด์ที่ถูกใส่เข้าไปในแคปซูลของยาแก้ปวดไทลินอล แม้ว่าสาเหตุของเหตุการณ์ครั้งนี้จะเกิดจากการกระทำของผู้ไม่หวังดี แต่ผู้บริหารของบริษัทก็แสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ด้วยการออกประกาศแจ้งเตือนผู้บริโภค หยุดกระบวนการผลิต งดการโฆษณา และเรียกเก็บสินค้าไทลินอลประเภทแคปซูลออกจากชั้นวางในร้านค้าต่างๆ การที่บริษัทออกมายอมรับถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ ทำให้ในที่สุดบริษัทก็สามารถเรียกคืนส่วนแบ่งทางการตลาดกลับคืนมาได้และยังฟื้นฟูชื่อเสียงองค์กรได้เป็นผลสำเร็จอีกด้วย หรือเหตุการณ์เรือ Exxon Valdez ประสบอุบัติเหตุชนกับแนวหินปะการังใต้น้ำจนทำให้มีน้ำมันรั่วไหลออกสู่ทะเลบริเวณช่องแคบ Prince William รัฐ Alaska จำนวนมากในปี 1989 ซึ่งในกรณีนี้บริษัทไม่มีการออกมาให้ข้อมูล กระทั่งเวลาผ่านไปถึง 6 วันกว่าผู้บริหารจะยอมออกมาให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนด้วยการยึดถือจุดยืนที่ว่าบริษัทจะสามารถกำจัดคราบน้ำมันได้อย่างรวดเร็ว และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม จึงไม่ได้แสดงถึงความรับผิดชอบต่อเต็มที่ ก่อให้เกิดกระแสต่อต้านจากประชาชนมากมาย จนสุดท้ายบริษัทก็ต้องออกมารับผิดชอบต่อเต็มที่ แต่ก็สายเกินไปเนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทำลายชื่อเสียงองค์กรในฐานะที่เป็นผู้ทำลายและไม่ดูแลสิ่งแวดล้อมไปแล้ว

สองเหตุการณ์ดังกล่าวนี้กลายเป็นกรณีศึกษาคลาสสิกสำหรับการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และการประชาสัมพันธ์มาจนปัจจุบัน เพียงแต่เหตุการณ์หนึ่งเป็นแบบอย่างในการจัดการกับภาวะวิกฤตที่ประสบความสำเร็จและอีกเหตุการณ์หนึ่งเป็นแบบอย่างในการจัดการกับภาวะวิกฤตที่ล้มเหลว ทั้งนี้ ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้กับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาดได้ตลอดเวลา จะเห็นว่าภายในชั่วระยะเวลาเพียงหนึ่งปีของปี 2010 ได้มีเหตุการณ์ภาวะวิกฤตเกิดขึ้นกับองค์กรต่างๆ ในหลายประเทศ อาทิ เหตุการณ์นมปนเปื้อนสารเมลามีน ทำให้ทารกในจีนเสียชีวิต 4 คน ส่งผลให้ประเทศต่างๆ กว่า 12 ประเทศ ประกาศห้ามนำเข้าผลิตภัณฑ์นมจากจีน จนจีนต้องประกาศภาวะฉุกเฉิน 10 วัน เพื่อทำการกวาดล้างผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของนมปนเปื้อนสารเมลามีนในช่วงต้นปี ตามมาด้วยเหตุการณ์แท่นขุดเจาะน้ำมัน บริษัท บีพี (British Petroleum) ระเบิด ในช่วงกลางปี ทำให้มีน้ำมันรั่วไหลออกสู่อ่าวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวนมาก ส่งผลต่อสิ่งมีชีวิตและสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติอย่างรุนแรง ทั้งยังเป็นสาเหตุให้บริษัทประสบภาวะขาดทุนถึง 4,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือเหตุการณ์มีระเบิดฆ่าตัวตายจุดชนวนระเบิดภายในอาคารผู้โดยสารขาเข้า สนามบินนานาชาติโดโมเดโดโว กรุงมอสโก ประเทศรัสเซีย ทำให้มีผู้เสียชีวิตอย่างน้อย 35 คน บาดเจ็บอีก 180 คน นอกจากนี้ ยังมีเหตุการณ์เหมืองทองแดงซานโฮเซ (San Jose) ถล่ม ในเมืองโคเปียงโก ประเทศชิลี ในช่วงปลายปี ทำให้มีคนงาน 33 คน ติดอยู่ในอุโมงค์ใต้ดินลึก 688 เมตร ถึง 66 วัน ก่อนนานาประเทศจะร่วมมือกันช่วยขึ้นมาได้

จากตัวอย่างข้างต้น เหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นทั่วทุกมุมโลกล้วนเป็นเหตุการณ์ที่เตือนความทรงจำและแสดงให้เห็นว่าไม่มีองค์กรใดจะปลอดภัยจากภาวะวิกฤตอย่างสมบูรณ์แบบ เมื่อองค์กรมีโอกาสประสบกับภาวะวิกฤตได้ตลอดเวลา จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมการให้สามารถรับมือจัดการกับภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจำกัดขอบเขตของผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น Kurt P. Stocker (1997) เสนอไว้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตคือการเตรียมการ และการนำกลยุทธ์หรือเทคนิคต่างๆ ที่สามารถป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อบริษัทหรือองค์กรมาใช้ ซึ่งค่อยๆ พัฒนามาจากการเตรียมการสำหรับภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness) โดยการจัดการภาวะวิกฤตจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อต่อสู้รับมือกับภาวะวิกฤตและลดผลร้ายจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ การจัดการภาวะวิกฤต เป็นการค้นหาเพื่อป้องกัน และลดผลลัพธ์ในเชิงลบของภาวะวิกฤต รวมถึงการป้องกันองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบบการทำงานของอุตสาหกรรมจากอันตรายหรือความเสียหาย

ความจริงแล้วในชีวิตประจำวันของเราอาจได้พบหรือได้รับฟังเกี่ยวกับปัญหาต่างๆจากเพื่อนร่วมงานหรือคนรู้จักถึงเหตุการณ์ต่างๆหรือช่วงเวลาของความยากลำบากอยู่บ่อยครั้ง อาทิ การล้มการนัดหมายบางอย่าง ข้อมูลรายงานในเครื่องคอมพิวเตอร์หายไป การเข้าห้องประชุมสาย ฯลฯ แต่สิ่งเหล่านี้ไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นภาวะวิกฤต เช่นเดียวกับองค์กรต่างๆที่ในการดำเนินงานตามภาวะปกติก็สามารถเกิดเหตุการณ์อย่างการลดลงของยอดขาย ระบบคอมพิวเตอร์รวน การลาออกของพนักงานหลัก เป็นต้น ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนเป็นช่วงเวลายากลำบากขององค์กร แต่ไม่จำเป็นที่จะต้องกลายเป็นภาวะวิกฤตเสมอไป ดังนั้น องค์กรจึงควรจำแนกให้ได้ว่าเหตุการณ์ใดที่สามารถพัฒนาจนกลายเป็นภาวะวิกฤตและเหตุการณ์ใดเป็นเพียงปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นเท่านั้น

### ลักษณะเฉพาะของภาวะวิกฤต

จากผลงานการศึกษาคาสสิกของ Hermann (1963) ได้ระบุลักษณะ 3 ประการที่แบ่งแยกภาวะวิกฤตออกจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ประเภทอื่นดังนี้

#### 1. ภาวะวิกฤตต้องเป็นเหตุการณ์ที่สร้างความประหลาดใจหรือเกิดขึ้นนอกเหนือจากความคาดหมาย (Surprise)

แม้ว่าจะเป็นการเกิดขึ้นโดยธรรมชาติอย่าง น้ำท่วม แผ่นดินไหว และไฟไหม้ป่า แต่ไม่ใช่ทุกเหตุการณ์ที่จะขยายความรุนแรงไปจนถึงระดับภาวะวิกฤต เว้นเสียแต่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นในเวลาหรือระดับความรุนแรงที่เหนือความคาดหมายของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนทั่วไป อาทิ เหตุการณ์ไฟป่าซึ่งปกติจะเกิดขึ้นทุกปีในช่วงที่สภาวะอากาศแห้งแล้ง ในประเทศไทยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงคือ สำนักงานป้องกัน ปราบปรามและควบคุมไฟป่า สังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช โดยหน่วยงานดังกล่าวมีการบันทึกสถิติการเกิดไฟป่า การคาดการณ์พื้นที่เสี่ยงและระดับความรุนแรง การวางแผนเพื่อป้องกัน การเฝ้าระวัง รวมถึงการฝึกฝนขั้นตอนปฏิบัติในการรับมือกับเหตุการณ์อยู่แล้ว เมื่อเกิดไฟป่าขึ้นจึงสามารถควบคุมได้อย่างทันท่วงที แต่ในบางครั้งไฟป่าอาจลุกลามขยายวงกว้างอย่างรวดเร็วเนื่องจากกระแสลมซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ได้หรือเกิดขึ้นพร้อมกันหลายจุด หลายพื้นที่จนกำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่สามารถควบคุมไว้ได้ จึงกลายเป็นภาวะวิกฤตขึ้น นั่นคือ เป็นเหตุการณ์ที่นอกเหนือการคาดหมายและการวางแผนรับมือจัดการไฟป่านั้นเอง

สำหรับเหตุการณ์ไฟป่าครั้งรุนแรงที่สุดครั้งหนึ่งของโลกคือ “Cedar Fire” (Hall, 2013) เหตุการณ์ไฟป่าในเขต San Diego รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี 2003 และเป็นเหตุการณ์ไฟป่าครั้งใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์ของรัฐแคลิฟอร์เนีย ไฟได้ลุกลามอย่างรวดเร็วและยากที่จะคาดการณ์ทิศทาง เนื่องจากลม Santa Ana ที่พัดด้วยความเร็ว 40 – 75 ไมล์ต่อชั่วโมง ทำให้ไฟขยายพื้นที่ไปกว่า 12,000 เอเคอร์ ต่อชั่วโมง รวมถึงบ้านเรือนประชาชนกว่า 3,000 หลังถูกไฟไหม้เสียหาย จะเห็นว่า ด้วยสภาวะอากาศแห้งแล้งประกอบกับกระแสลมทำให้ไม่สามารถคาดการณ์ทิศทางของการลุกลาม อีกทั้งภายในป่ายังมีต้นไม้ที่แห้งตายจากการถูกแมลงปีกแข็ง (Bark Beetles) กัดกินจำนวนมากซึ่งเป็นเชื้อเพลิงอย่างดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่เหนือการคาดหมายของเจ้าหน้าที่ควบคุมไฟป่า กลายเป็นภาวะวิกฤตจนผู้ว่าการรัฐแคลิฟอร์เนีย Gray Davis ต้องประกาศภาวะฉุกเฉินและประธานาธิบดี George W. Bush ต้องประกาศให้เขต San Diego เป็นเขตภัยพิบัติ

## 2. ภาวะวิกฤตต้องเป็นภาวะคุกคาม (Threat)

ภาวะวิกฤตในทุกกรณีก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เป็นภาวะคุกคาม สามารถส่งผลกระทบต่อลูกค้า ประชาชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง ความมั่นคงทางการเงิน ชื่อเสียงขององค์กร ฯลฯ อาทิ เหตุการณ์น้ำมันรั่วไหลออกสู่สภาพแวดล้อม ซึ่งเกิดขึ้นอยู่เป็นระยะทั่วโลก โดยในประเทศไทยก็เคยมีเหตุการณ์น้ำมัน บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน) รั่วไหลลงคลองซากหมาก บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ส่งผลต่อการเพาะเลี้ยงหอยแมลงภู่น้ำจืดของชาวบ้าน เนื่องจากความผิดพลาดขณะซ่อมบำรุง แต่บริษัทได้ดำเนินการวางทุ่นกั้นและใช้แผ่นฟิล์มซับน้ำมัน รวมถึงมีการส่งเจ้าหน้าที่ออกไปพูดคุยทำความเข้าใจกับชาวบ้าน อีกทั้งบริษัทยังมีการฝึกซ้อมกรณีน้ำมันรั่วกับกองทัพเรือเป็นประจำทุกปี เหตุการณ์จึงยุติลงอย่างรวดเร็วและไม่เป็นภาวะคุกคาม ในทางตรงกันข้ามเหตุการณ์แท่นขุดเจาะน้ำมันของบริษัทบีพี ประเทศอังกฤษระเบิด ทำให้มีน้ำมันรั่วไหลออกสู่อ่าวเม็กซิโกจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตตามธรรมชาติอย่างรุนแรง แม้จะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการควบคุม แต่เหตุการณ์กลับลุกลามกลายเป็นภาวะวิกฤต เนื่องจากมีกลุ่มกดดันต่างๆ ออกมาเคลื่อนไหว เร่งรัดและเรียกร้องความรับผิดชอบ โดยเหตุการณ์นี้นอกจากเป็นภาวะคุกคามต่อสภาพแวดล้อมแล้ว ยังคุกคามต่อชื่อเสียงองค์กร และความมั่นคงทางการเงินด้วย ทั้งนี้ ผลประกอบการของบริษัท บีพี ต้องประสบภาวะขาดทุนจากเหตุการณ์ดังกล่าวถึง 4,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือกว่า 147,000 ล้านบาทเลยทีเดียว



### 3. ภาวะวิกฤตต้องมีระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์สั้น (Short Response Time)

ธรรมชาติของการคุกคามที่เกิดจากภาวะวิกฤตจะส่งผลให้ระยะเวลาในการตอบสนองมีน้อย กล่าวคือ เมื่อภาวะวิกฤตเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบรุนแรงและรวดเร็ว องค์กรจึงต้องตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุด ทั้งนี้จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นกรณีไฟป่าที่ San Diego หรือแท่นขุดเจาะน้ำมันของบริษัทบีพีระเบิด ล้วนเป็นเหตุการณ์ที่ต้องการการจัดการอย่างเร่งด่วน เพื่อควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่จะตามมา โดยสำหรับเหตุการณ์แท่นขุดเจาะน้ำมันของบริษัทบีพีระเบิดนั้น ทำให้มีทั้งผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บ ทั้งยังมีน้ำมันที่รั่วไหลออกมาวันละ 20,000 – 40,000 บาร์เรล ต่อเนื่องถึง 44 วัน กว่าบริษัทจะสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ ภาวะวิกฤตนี้ก็สร้างความเสียหายมูลค่ามหาศาลแล้ว อย่างไรก็ตาม การที่ภาวะวิกฤตมีระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์สั้น ก็เนื่องมาจากการที่ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่สร้างความประหลาดใจหรือเกิดขึ้นนอกเหนือจากความคาดหมายและเป็นภาวะคุกคามนั่นเอง

ลักษณะเฉพาะดังกล่าวของเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อมาในระดับต่างๆ อาทิ ก่อให้เกิดความสับสนจากการที่ไม่มีข้อมูลเพียงพอ เนื่องจากเหตุการณ์เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน อีกทั้งเต็มไปด้วยความไม่แน่นอน เมื่อข้อมูลไม่เพียงพอก็จะเป็นช่องว่างให้เกิดข่าวลือแพร่สะพัดออกไป ยิ่งการที่ภาวะวิกฤตนั้นเป็นภาวะคุกคามด้วยแล้ว ข่าวลือจะรุนแรงมากขึ้นและเหตุการณ์ก็จะยิ่งลุกลามอย่างรวดเร็ว สิ่งที่ตามมาคือ การสูญเสียการควบคุม ในขณะเดียวกันกลุ่มสังคมหรือองค์กรทางสังคมก็จะจับตามองและตรวจสอบการดำเนินการต่างๆอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น ฯลฯ แน่นอนว่าผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ สามารถสร้างความกังวลใจ ความตื่นตระหนก ไปจนถึงความโกรธแค้นให้เกิดขึ้นได้ การสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการในภาวะวิกฤต เนื่องจากภาวะวิกฤตหรือการคุกคามของภาวะวิกฤตก่อให้เกิดความต้องการข้อมูล ดังนั้น ด้วยกระบวนการสื่อสารนี้เอง ข้อมูลที่จำเป็นจะถูกรวบรวม และประมวลจนกลายเป็นความรู้ความเข้าใจ เพื่อนำไปถ่ายทอดแบ่งปันให้กับผู้อื่นต่อไป การสื่อสารจึงเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตทั้งกระบวนการ (W. T. a. H. Coombs, J. S., 2010)

ทั้งนี้ จะเห็นว่าในสังคมที่มีความซับซ้อนดังเช่นปัจจุบันส่งผลให้องค์กรต้องเผชิญกับการท้าทายจากสภาพแวดล้อมต่างๆที่อาจกลายเป็นภาวะวิกฤตมากมาย ทั้งจากภายในและภายนอก องค์กร โดยภาวะวิกฤตเหล่านี้สามารถแบ่งได้เป็น ประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ (Victim Cluster) อาทิ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disaster) ข่าวลือ (Rumor) ฯลฯ ประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) อาทิ อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical –

Error Accidents) ผลิตรภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical – Error Product Harm) ฯลฯ และประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) อาทิ อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (Human – Error Accidents) ผลิตรภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของพนักงาน (Human – Error Product Harm) ฯลฯ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมาจากภาวะวิกฤตอาจมีตั้งแต่พฤติกรรมต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างความตั้งใจซื้อ (Purchase Intentions) พฤติกรรมที่ให้การสนับสนุน (Supportive Behavior) ความไว้วางใจ (Trust) การบอกต่อ (Word of Mouth) อารมณ์เชิงลบอันมีสาเหตุมาจากเหตุการณ์ (Negative Emotions caused by the incident) ไปจนถึงความต้องการลงโทษขององค์กรเพื่อเรียกคืนการรับรู้ถึงความยุติธรรมจากภาวะวิกฤต (Demands for punishment as a way to restore perceptions of justice) (Taylor, 2005) การคัดค้านต่อต้าน (Protest) และการคว่ำบาตร (Boycott)

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤต

ผลกระทบหรือความเสียหายจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับแต่ละองค์กรนั้นอาจแตกต่างกันออกไปตามประเภทและระดับความรุนแรงของภาวะวิกฤต การสืบเสาะค้นหาและระบุความรับผิดชอบขององค์กรต่อเหตุการณ์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ รวมถึงศักยภาพในการจัดการกับภาวะวิกฤตขององค์กรเองด้วย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการภาวะวิกฤตได้แก่ ปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร ปัจจัยด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร (W. T. Coombs, 2007)

#### 1. ปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร

ชื่อเสียงองค์กรถูกสร้างขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากการปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร การปฏิสัมพันธ์และข้อมูลในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรจะทำให้องค์กรมีชื่อเสียงที่ดี ในขณะที่การปฏิสัมพันธ์และข้อมูลในเชิงลบจะก่อให้เกิดชื่อเสียงในเชิงลบเช่นกัน ทั้งนี้ ชื่อเสียงองค์กรถือเป็นทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่มีค่าอย่างยิ่งในการเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างการลงทุน ดึงดูดพนักงานที่มีฝีมือ และก่อให้เกิดการนำเสนอข่าวเชิงบวกของสื่อมวลชน (Fombrun, 2004) โดยชื่อเสียงองค์กรสามารถเห็นได้จากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ประเมินว่าองค์กรสามารถตอบสนองหรือปฏิบัติตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ได้ดีมากน้อยเพียงใด

การประเมินนี้อาจเป็นไปได้ในสองทิศทางคือ หากการกระทำหรือพฤติกรรมขององค์กรได้รับการประเมินว่าสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง ก็จะนำมาซึ่งการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมในเชิงบวกต่อชื่อเสียงองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากการกระทำหรือพฤติกรรมขององค์กรได้รับการประเมินว่าไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง ก็จะนำมาซึ่งการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมในเชิงลบต่อชื่อเสียงองค์กร อย่างไรก็ตามในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้น แน่ใจว่าความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ถูกละเมิดไปแล้ว ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับชื่อเสียงองค์กรจึงขึ้นอยู่กับ การตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมเชิงลบในลักษณะต่างๆที่ตามมาจากการประเมินระดับของการละเมิดความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจากการศึกษาของ Kristin M. Pace และคณะ (2010) เสนอว่า เมื่อบุคคลโกรธ กล่าวคือ มีการตอบสนองทางอารมณ์ในเชิงลบต่อองค์กร จะก่อให้เกิดการรับรู้ที่จะนำมาซึ่งผลกระทบในเชิงลบต่อชื่อเสียงองค์กร

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ชื่อเสียงองค์กรเป็นทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Asset) ซึ่งมักได้รับความเสียหายเสมอเมื่อเกิดภาวะวิกฤต อย่างไรก็ตาม องค์กรที่ประสบความสำเร็จควรเข้าใจว่าชื่อเสียงองค์กรมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับผลลัพธ์สำคัญอื่นๆ อาทิ ยอดขาย ความมั่นคงทางการเงิน ซึ่งเป็นทรัพย์สินขององค์กรที่จับต้องได้ (Tangible Asset) กล่าวคือ เมื่อมีการรับรู้ที่เกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขึ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยการละเมิดความคาดหวังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าองค์กรไม่มีความรับผิดชอบ ไม่ยุติธรรม หรือแม้แต่ทรยศต่อความไว้วางใจ นำมาซึ่งความเสียหายต่อชื่อเสียงองค์กรที่ถือเป็นทรัพย์สินที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่มีความสำคัญยิ่ง อีกทั้งความคิดเหล่านี้ยังเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์ในเชิงลบ นำไปสู่แนวโน้มของการแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงลบต่อไป ซึ่งพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤตนั้นอาจเป็นไปได้สามรูปแบบคือ การปฏิเสธความผิด (เช่น ในกรณีที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร) การนิ่งเฉย และการเผชิญหน้ากับองค์กรเพื่อเรียกร้องการชดเชย การขอโทษ หรือเพื่อแก้แค้นองค์กร โดยเฉพาะพฤติกรรมแก้แค้น (Revenge) นั้น จากการสำรวจทางการประชาสัมพันธ์พบว่า พฤติกรรมเหล่านี้ประกอบไปด้วย การยุติความสัมพันธ์หรือยกเลิกสัญญาต่างๆกับองค์กร การร้องเรียนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การเรียกร้องให้องค์กรออกมาขอโทษ และการสื่อสารแบบปากต่อปากในเชิงลบเกี่ยวกับองค์กร รวมไปถึงพฤติกรรมที่ค่อนข้างรุนแรงขึ้นหรือสร้างความเสียหายให้กับองค์กรมากขึ้นอย่างการคว่ำบาตร (Public Boycott) หรือการประท้วงต่อต้าน (Protest) นำมาซึ่งความเสียหายต่อยอดขาย ผลกำไร และส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กรที่เป็นทรัพย์สินที่จับต้องได้

นอกจากนี้ การวิจัยของ Coombs และคณะ (2007) ยังพบว่า ความโกรธมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงลบบางประเภทอีกด้วย เช่น การเขียนข้อความลงบนเว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น จะเห็นว่าเมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกระบวนการประเมินในด้านต่างๆเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตมาแล้ว ก็ จะเริ่มพัฒนาการตอบสนองทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์หรือองค์กร เช่น โกรธ วิตกกังวล กลัว โศกเศร้า เสียใจ และอารมณ์เชิงลบเหล่านี้เองที่จะชักจูงหรือนำไปสู่การตอบสนองทางพฤติกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกันไป ซึ่งสำหรับภาวะวิกฤตนั้น ชื่อเสียงองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินหรือ กำหนดความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility) ขององค์กรที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คาดหวังด้วย โดยในภาวะวิกฤตลักษณะเดียวกัน หากทิศทางและระดับของชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม (Prior Reputation) เป็นไปในเชิงลบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมองหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตของ องค์กรมากกว่าการที่องค์กรมีชื่อเสียงเดิมเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ ชื่อเสียงองค์กรจะสะท้อนให้เห็น ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ซึ่งมีประโยชน์สำหรับการจัดการในช่วงเวลาที่ เกิดภาวะวิกฤตนั่นเอง (R. R. Ulmer, 2001)

## 2. ปัจจัยด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

องค์กรต่างๆมักแวดล้อมไปด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่ม โดยองค์กรนั้นจะอยู่รอด หรือเจริญรุ่งเรืองก็ด้วยการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bryson, 2004)

เมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ธรรมชาติของมนุษย์ย่อมต้องการรู้ว่า เกิดอะไรขึ้นและทำไมจึง เกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น จากนั้นก็จะตัดสินใจ กำหนด หรือประเมินค่าให้กับเหตุการณ์ว่าดีหรือร้าย ถูกหรือ ผิด และค้นหาว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบ ฯลฯ โดยบุคคลจะใช้ความพยายามทางการรู้การคิด (cognitive effort) ทำความเข้าใจสถานการณ์แต่ละช่วงของภาวะวิกฤตเพื่อตัดสินใจแสดงออกหรือ ตอบสนองต่อสถานการณ์ ในกรณีที่เหตุการณ์นั้นถูกมองว่าส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลจะแสวงหา และประมวลผลข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับเหตุการณ์อย่างละเอียดรอบคอบและเป็นระบบ หากผลกระทบต่อตนเองเกิดขึ้นในระดับสูง ก็ยังมีการคิดพิจารณาข้อมูลต่างๆอย่างระมัดระวังมากขึ้น (Weiner, 2006) อย่างไรก็ตาม ยิ่งมีระดับผลกระทบสูง อารมณ์ร่วมที่เกิดขึ้นก็ย่อมมีมากขึ้นตามไป ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Lazarus (1991) เสนอว่า อารมณ์ในเชิงลบอย่างอารมณ์โกรธจะ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงหรือละเมิดความคาดหวังที่ตั้งไว้ ในใจ โดยเฉพาะหากเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลจะแสวงหาความรับผิดชอบจาก บุคคลอื่น ซึ่งในกรณีนี้ก็คือองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั่นเอง

โดยทั่วไปแล้วผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ มีความชอบธรรมในการอ้างกรรมสิทธิ์ เป็นส่วนหนึ่งหรือสามารถสร้างและได้รับผลกระทบจากการดำเนินการต่างๆขององค์กร ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Primary Stakeholders) ซึ่งเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถกระทำการใดๆอันจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ ประกอบด้วยพนักงาน (Employees) นักลงทุน (Investors) ลูกค้า (Customers) ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Suppliers) และรัฐบาล (Government) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเหล่านี้สามารถขัดขวางหรือหยุดการดำเนินงานขององค์กรและกระตุ้นให้เกิดภาวะวิกฤตได้ อาทิ ความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับพนักงานอาจนำไปสู่การประท้วงหยุดงาน ดังเช่น การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในเดือนมิถุนายน ปี 2552 เพื่อคัดค้านการปรับปรุงโครงสร้างกิจการรถไฟ ทำให้ประชาชนจำนวนมากได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากรถไฟหยุดเดินรถเกือบทั่วประเทศ ทั้งยังสูญรายได้ไปกว่าสิบล้านบาท หรือหากเป็นกรณีของลูกค้าที่ไม่พอใจอาจเกิดการคว่ำบาตร (Boycott) สินค้าหรือบริการขององค์กรได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary Stakeholders) จะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถสร้างผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำขององค์กร ประกอบไปด้วยสื่อมวลชนต่างๆ (Media) กลุ่มนักเคลื่อนไหว (Activist Groups) และคู่แข่ง (Competitors) โดยแม้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้จะไม่สามารถหยุดการดำเนินงานขององค์กรได้ แต่ก็สามารถก่อความเสียหายและกระตุ้นให้เกิดภาวะวิกฤตได้เช่นกัน อาทิ สื่อมวลชนสามารถเปิดเผยนำเสนอการกระทำผิดขององค์กรหรือก่อให้เกิดการเผยแพร่ข่าวสารในเชิงลบแก่สาธารณชน ดังเช่นเหตุการณ์เครื่องตรวจระเบิด GT200 ที่กองทัพได้มีการสั่งซื้อเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติการในเขตภาคใต้ ซึ่งสื่อมวลชนให้ความสนใจอย่างมาก มีการติดตามรายงานข่าว สืบเสาะค้นหารายละเอียด จนกลายมาเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจ นำไปสู่การทดสอบประสิทธิภาพ ทั้งยังเชื่อมโยงไปถึงประเด็นการทุจริต ก่อให้เกิดข้อกังขาของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทัพ จนต้องมีการขยายผลตรวจสอบการจัดซื้อชิ้นอีก ส่วนคู่แข่งก็อาจก่อให้เกิดการฟ้องร้องคดีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรได้ ในขณะที่นักเคลื่อนไหวสามารถณรงค์ต่อต้านการใช้สินค้าหรือบริการขององค์กร อาจกล่าวได้ว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นกลุ่มกดดันที่มีอิทธิพลต่อองค์กรนั่นเอง

จะเห็นว่าไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Primary Stakeholders) หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary Stakeholders) ล้วนสามารถก่อให้เกิดภาวะวิกฤตขึ้นกับองค์กรได้ ดังนั้น หากการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เหล่านี้ผิดพลาดหรือไม่เหมาะสม ย่อมสร้างความเสียหายให้กับชื่อเสียงขององค์กร ยิ่งไปกว่านั้นอาจทำลายความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่ภาวะวิกฤตในที่สุด (Grunig E. J., 1992)

### 3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

ทุกวันนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่โกรธแค้น (Angry Stakeholders) สามารถก่อให้เกิดภาวะวิกฤตได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน นักเคลื่อนไหว ล้วนมีสิทธิ์มีเสียงหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (R. L. Heath, 2005) ทั้งนี้ อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงออกถึงอารมณ์ ความคิดเห็น มุมมองที่มีต่อเหตุการณ์หรือองค์กรได้หลากหลายวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นเว็บเพจ (Web Pages) บอร์ดอภิปราย (Discussion Boards) และบล็อก (Weblogs) ซึ่งโดยรวมแล้วการแสดงออกทางอินเทอร์เน็ตเหล่านี้เรียกว่า “Consumer – Generated Media” (CGM)

ในความเป็นจริงแล้ว CGM ส่วนใหญ่เป็นการบอกเล่าเรื่องราวความไม่พอใจ อารมณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารอย่างชัดเจน แต่ก็ถือเป็นการเผยแพร่ข้อมูลในเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงองค์กรได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายคนหลายกลุ่มโจมตีองค์กรในลักษณะเดียวกัน มีการติดต่อเชื่อมโยงออนไลน์กับผู้นำทางความคิด ก็สามารถก่อให้เกิดภาวะวิกฤตขึ้นได้ อาทิ กลุ่มนักเคลื่อนไหว (Activist Groups) อาจใช้อินเทอร์เน็ตในการกดดันองค์กรให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง ดังเช่นกรณีของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับบริษัท Netian Entertainment ในโครงการภาพนู้ดของหญิงโสเภณีเกาหลีใต้ที่ถูกกระทำทารุณกรรมจากทหารญี่ปุ่น โดยเน้นถึงความเจ็บปวดที่ผู้หญิงเหล่านั้นได้รับ ซึ่งโครงการนี้ก่อให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์จากหลายภาคส่วนในสังคม ทั้งองค์กรอย่าง The Korean Council (for the Korean Women Drafted for Military sexual slavery by Japan) หรือองค์กรสตรีต่างๆ แต่บริษัทก็ยังคงยืนยันท่าทีในการดำเนินโครงการนี้ต่อไป อย่างไรก็ตาม เมื่อเริ่มมีการต่อต้านมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า Netizens บริษัทจึงต้องยุติโครงการนี้และออกมาขอโทษ รวมถึงทำลายภาพนู้ดเหล่านั้นทั้งหมด (Cho, 2006)

CGM เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การกดดัน เช่นเดียวกับการเผยแพร่ข้อมูลในเชิงลบเกี่ยวกับองค์กรและการรณรงค์เพื่อต่อต้านหรือคว่ำบาตรองค์กร กล่าวคือ อินเทอร์เน็ตมีศักยภาพในการเพิ่มอำนาจให้กับกลุ่มนักเคลื่อนไหว (Activist Groups) โดยการทำให้ความคิดเห็นหรือความต้องการของกลุ่มบุคคลเหล่านี้เข้าสู่กระบวนการรับรู้และมีบทบาทมากขึ้นในการพิจารณาขององค์กร

จะเห็นว่า การกระทำหรือพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงหนึ่งในความก้าวหน้าของวิธีการที่เทคโนโลยีการสื่อสารเริ่มเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดแนวทางการจัดการกับภาวะวิกฤต ซึ่งความก้าวหน้าเหล่านี้ทำให้การสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดหรือการกระจายเสียงเป็นไปได้ง่ายดายเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น

นอกจากนี้ อีกนัยหนึ่งของบทบาทของเทคโนโลยีการสื่อสารคือ การทำให้เรามองเห็นโลกได้กว้างไกลขึ้น เหตุการณ์ที่ไม่มีใครสังเกตเห็นหรืออาจถูกมองข้ามเมื่อสิบปีที่แล้ว ในปัจจุบันสามารถเผยแพร่ทั้งภาพและเสียงออกไปได้ทั่วโลก จึงไม่มีพื้นที่ห่างไกลอีกต่อไป เนื่องจากเครือข่ายข่าวสารที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง สามารถนำเสนอเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นแม้อยู่ห่างไกลทั่วทุกมุมโลกได้ภายในไม่กี่ชั่วโมง อาทิ เหตุการณ์เรียกคืนรถยนต์ที่มีปัญหาของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ทั่วโลกกว่า 1.7 ล้านคัน เมื่อเดือนมกราคม ปี 2011 หรือการประท้วงของคนงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์เพื่อส่งให้กับบริษัทเดียวกันนี้ เพื่อขอขึ้นค่าแรงในประเทศจีน เมื่อเดือนมิถุนายน ปี 2010 แม้จะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคนละซีกโลกแต่สื่อในประเทศต่างๆรวมถึงประเทศไทยก็สามารถนำเสนอข่าวรายละเอียด และภาพเหตุการณ์ได้ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงเท่านั้น หรือแม้แต่บุคคลทั่วไปก็สามารถเปิดเผยเหตุการณ์อันเป็นภาวะวิกฤตได้ด้วยการนำคลิปวิดีโอหรือภาพถ่ายออกมาเผยแพร่

### บทบาทของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤต

ความเป็นไปได้ในการเกิดภาวะวิกฤตขององค์กรมีระดับเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามความซับซ้อนของสภาพสังคม ความเสียหายที่เกิดตามมาจึงมากขึ้นตามไปด้วย องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการจัดการภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการจัดการภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยปกป้องชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในวงจรชีวิตของภาวะวิกฤตแต่ละขั้นลง จำกัดขอบเขตความเสียหายของชื่อเสียงองค์กร และยับยั้งไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นกลายเป็นประเด็นทางสังคม ทั้งนี้ W. Timothy Coombs และ Sherry J. Holladay (2010) เสนอว่า การสื่อสารได้เข้าไปมีบทบาทในทุกๆส่วนของกระบวนการจัดการในภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือการสื่อสารภายนอกองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วน

เสียและสาธารณชน เนื่องด้วยการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ช่วยเติมเต็มช่องว่างทางด้านข้อมูล ข่าวสาร (Information Gap) ช่วยลดความคลุมเครือไม่แน่นอน (Uncertainty) ช่วยเสริมสร้างความรู้ และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) รวมไปถึงช่วยรักษาสัมพันธภาพอันดี (Good Relationship)

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้หลากหลายดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต

| นักวิชาการ                 | วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของกลยุทธ์การสื่อสาร<br>ในภาวะวิกฤต   |
|----------------------------|---|
| Ice (1991)                 | เพื่อจัดการความสัมพันธ์   |
| Hearit (1994)              | เพื่อนำเสนอเรื่องราวในอีกแง่มุมหนึ่ง เพื่อลดความโกรธ<br>แค้นและความเป็นปรปักษ์ต่อองค์กร หรือเพื่อทำให้องค์กร<br>หลุดพ้นจากการถูกรับรู้ว่าเป็นผู้กระทำผิด  |
| Beniot (1995)              | เพื่อฟื้นฟูชื่อเสียงองค์กร  |
| Coombs และ Holladay (1996) | เพื่อแสดงให้เห็นว่าการทำทนายต่อความถูกต้องชอบธรรม<br>ขององค์กรนั้นไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นว่า<br>ภาวะวิกฤตไม่รุนแรงมาก และประเมินองค์กรในเชิงบวก<br>รวมถึงสร้างความถูกต้องชอบธรรมขององค์กรขึ้นใหม่ |
| Massey (2011)              | เพื่อเปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร และ<br>ปกป้องชื่อเสียงองค์กร  |
| Coombs (2007)              | เพื่อปกป้องชื่อเสียงขององค์กร และส่งเสริมหรือเพิ่ม<br>พฤติกรรมสนับสนุนเท่าที่เป็นไปได้  |
| Fediuk และคณะ (2010)       | เพื่อปกป้องสินทรัพย์ต่างๆขององค์กร ช่วยลดทัศนคติเชิง<br>ลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร ความเสียหายของ<br>ชื่อเสียงองค์กร ความต้องการลงโทษองค์กรและพฤติกรรม<br>ที่อาจเป็นอันตรายต่อองค์กรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย     |



อาจกล่าวได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตส่วนใหญ่มีเป้าหมายเพื่อปกป้องและลดความเสียหายของชื่อเสียงองค์กรที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤต และเพื่อโน้มน้าวหรือมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆขององค์กรเกี่ยวกับภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ชื่อเสียงองค์กรนั้นเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร ปัจจัยทางด้านมนุษย์หรือปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลจึงมีความสำคัญต่อภาวะวิกฤตมากที่สุด

### อารมณ์กับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

จากคำกล่าวของ Carlson และ Hatfield (1992) ที่ว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เต็มไปด้วยอารมณ์ความรู้สึก ทุกความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิ่งของต่างๆ องค์กร หรือสภาพแวดล้อมอื่นล้วนมีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ดังนั้น ในการรับมือจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาวะวิกฤต องค์กรย่อมต้องเผชิญกับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยอารมณ์ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำให้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นดีขึ้นหรือแย่ลงได้อีกด้วย

หากลองนึกถึงภาพเหตุการณ์การระเบิดของสารเคมีในโรงงานแห่งหนึ่ง ทำให้มีผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต เมื่อมีการรายงานข่าวแพร่กระจายออกไปทำให้อารมณ์เชิงลบต่างๆเกิดขึ้น ผู้จัดการโรงงานอาจเศร้าโศกเสียใจ พนักงานและครอบครัวของพนักงานที่เสียชีวิตอาจโกรธแค้น ชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงอาจเกิดความหวาดกลัวต่อเหตุการณ์ ฯลฯ ซึ่งเจ้าของโรงงานจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อควบคุมและสกัดกั้นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น โดยการออกแบบกลยุทธ์ต่างๆที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างไรก็ตาม หลายครั้งที่กลยุทธ์เหล่านี้ล้มเหลว ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่เป็นไปได้ก็คือ กลยุทธ์ที่นำมาใช้นั้นไม่สามารถเข้าถึงและตอบสนองต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นของสาธารณชนได้นั่นเอง

ในการวิจัยของ Pang, Jin และ Cameron (2007) ระบุว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะประกอบไปด้วย 4 อารมณ์ คือ ความโกรธ (Anger) ความกลัว (Fear) ความวิตกกังวล (Anxiety) และความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) โดยผลการวิจัยนี้ช่วยจำกัดขอบเขตให้เห็นว่า ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตควรให้ความสำคัญกับอารมณ์สำคัญๆซึ่งเป็นอารมณ์เฉพาะ (Specific emotions) มากกว่าที่จะเป็นความรู้สึกทั่วไป (Global feelings) สอดคล้องกับงานวิจัยต่อมาของ Turner (2006) ที่การศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์โกรธ (Anger) ในการสื่อสารความเสี่ยง (Risk Communication) จากผลการวิจัย เขาได้นำเสนอ Anger Activism Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึง

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความโกรธและประสิทธิภาพในการทำนายความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

ตามที่ Lazarus (1991) ได้เสนอไว้ว่า อารมณ์เป็นผลที่เกิดตามมาจากการประเมินเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อม เมื่อบุคคลรู้สึกถึงอารมณ์ นั่นคือมีการรับรู้หรือแลเห็นเหตุการณ์อันเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus Event) และทำการประเมินอิทธิพลของเหตุการณ์นั้นซึ่งมีต่อความเป็นอยู่ของตน กล่าวคือการประเมินของบุคคลนี้จะพิจารณาถึงสาเหตุและผลกระทบที่อาจเป็นไปได้ของเหตุการณ์ เรียกว่า Appraisal ทั้งนี้ Appraisal สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) Primary Appraisal จะเกี่ยวข้องกับการประเมินว่าสิ่งที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลหรือไม่ การประเมินรูปแบบนี้มุ่งเน้นไปที่ระดับการขัดขวางของเหตุการณ์อันเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus Event) ต่อเป้าหมาย (Goals) และวิถีทางการกระทำ (Course of Action) ของบุคคล (2) Secondary Appraisal จะเน้นวิธีการที่บุคคลใช้ในการจัดการรับมือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การประเมินรูปแบบนี้ให้ความสำคัญกับความสามารถของบุคคลในการป้องกันอันตรายหรือความเสียหายต่างๆ รวมไปถึงการปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมรอบๆตัวด้วย (3) Reappraisal จะเกี่ยวข้องกับการตอบสนองของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เนื่องจาก Primary และ Secondary Appraisal ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทการเผชิญหน้าของบุคคลกับสภาพแวดล้อม โดย Reappraisal ถูกแบ่งแยกออกมาจาก Appraisal เพียงเพราะเกิดขึ้นทีหลังเท่านั้น

นอกจากนี้ อารมณ์แต่ละอารมณ์ยังมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ Core Relational Theme ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบสำคัญในการดึงเอาอารมณ์แต่ละอารมณ์ออกมาและทำนายการตอบสนองทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นด้วย อาทิ Core Relational Theme ของความกลัว (Fear) คือการเผชิญหน้าอันตรายทางกายภาพที่เป็นภาวะคุกคามอย่างกะทันหัน หรือ Core Relational Theme ของความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) คือการประสบกับความสูญเสียที่ไม่สามารถเอากลับคืนมาได้ เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อใดก็ตามที่อารมณ์ได้รับการกระตุ้น จะเชื่อมโยงไปถึงแนวโน้มของการกระทำ (Action Tendency) ซึ่งมีมูลเหตุมาจากการตอบสนองต่อ Core Relational Theme นั้นเอง ดังนั้น อารมณ์จึงเป็นตัวผลักดันแนวโน้มพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ (M. L. McDonald, Sparks, B., Glendon, I. A. , 2010) กล่าวคือ อารมณ์เชิงลบ เช่น ความโกรธ (Anger) สามารถทำนายแนวโน้มการกระทำเชิงลบซึ่งเป็นการลงโทษอย่างพฤติกรรมกรอกต่อแบบปากต่อปากในเชิงลบ (Negative Word of Mouth) และความตั้งใจในการลดการลงทุน (Coombs and Holladay,

2007) ความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) ส่งผลให้เกิดความต้องการการสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) ในขณะที่ความกลัว (Fear) นำมาซึ่งการหลีกเลี่ยงหรือหลบหนี

อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์พื้นฐานของมนุษย์ของนักวิจัยและนักจิตวิทยา ยังคงมีข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันอยู่ค่อนข้างหลากหลาย อาทิ Paul Ekman เสนอว่า อารมณ์พื้นฐานของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทคือ ความสุข (Happiness) ความรังเกียจ (Disgust) ความประหลาดใจ (Surprise) ความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) ความโกรธ (Anger) และความกลัว (Fear) ส่วน Robert Plutchik เสนอไว้ 8 อารมณ์ คือ ความยอมรับ (Acceptance) ความกลัว (Fear) ความประหลาดใจ (Surprise) ความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) ความรังเกียจ (Disgust) ความโกรธ (Anger) ความคาดหวัง (Anticipation) ความสนุกสนาน (Joy) ในขณะที่ Fischer, Shaver และ Carnochan เสนอว่ามี 5 อารมณ์พื้นฐานคือ ความรัก (Love) ความสนุกสนาน (Joy) ความโกรธ (Anger) ความเศร้าโศกเสียใจ (Sadness) และความกลัว (Fear) (G. J. Carlson, 1992) นอกจากนี้ Lazarus (Lazarus, 1991) ยังแบ่งอารมณ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ อารมณ์เชิงลบ (Negative Emotions) ประกอบด้วย ความโกรธ (Anger) ความกลัว/ความวิตกกังวล (Fright /Anxiety) ความรู้สึกผิด/ความอับอายอดสู (Guilt/Shame) ความเศร้าโศกเสียใจ (Sadness) ความอิจฉา/ริษยา (Envy/Jealousy) ความรังเกียจ (Disgust) และอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) ซึ่งประกอบด้วยความสุข/ความสนุกสนาน (Happiness/Joy) ความภูมิใจ (Pride) ความรัก (Love) ความโล่งอก (Relief) ความหวัง (Hope)

โดยเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ละเมิดความคาดหวังในใจของบุคคล ดังนั้น ภาวะวิกฤตจึงเป็นสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดการประเมินผลกระทบต่อบุคคลในเชิงลบ ก่อให้เกิดอารมณ์เชิงลบขึ้น และยังสามารถส่งผลต่อความรุนแรงของสถานการณ์ภาวะวิกฤตได้อีกด้วย ทั้งนี้ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วถึงอารมณ์พื้นฐานของบุคคล โดยหากพิจารณาเฉพาะอารมณ์เชิงลบจะเห็นว่า นักวิจัยส่วนใหญ่จะระบุตรงกันว่าประกอบไปด้วยความโกรธ (Anger) ความกลัว (Fear) และความเศร้าโศกเสียใจ (Sadness)

อารมณ์ที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละสถานการณ์นั้นขึ้นอยู่กับว่าบุคคลมีการตีความหมายหรือประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีความละเอียดอ่อนและสามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของสาธารณชนในวงกว้างได้อย่างเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ที่กล่าวว่าภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์ที่มีความละเอียดอ่อนและสามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของสาธารณชนในวงกว้างนั้นก็เนื่องมาจากลักษณะของภาวะวิกฤตเองที่เป็นทั้งเหตุการณ์

ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย เป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการคุกคาม และมีระยะเวลาในการรับมือแก้ไข หรือจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นนั่นเอง

ลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับความหมายของภาวะวิกฤตซึ่ง W. Timothy Coombs (2007) เสนอไว้ว่า ภาวะวิกฤตเป็นการรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร อีกทั้งก่อให้เกิดผลในเชิงลบตามมา

จากความหมายนี้สามารถแยกพิจารณาออกเป็นส่วนๆคือ *ส่วนแรก* ภาวะวิกฤต (Crisis) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ กล่าวคือ หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เชื่อว่าองค์กรกำลังอยู่ในช่วงภาวะวิกฤต นั่นคือ ภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ก็จะมีปฏิกิริยาต่อองค์กร แยกเช่นองค์กรอยู่ในภาวะวิกฤต ดังนั้น องค์กรจะต้องสามารถมองเหตุการณ์ต่างๆจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อที่จะประเมินปัญหา ความรุนแรงและรับมือได้อย่างเหมาะสมกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น *ส่วนที่สอง* ภาวะวิกฤตมีผลกระทบต่อความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยึดถือเกี่ยวกับองค์กรว่าองค์กรสมควรประพฤติปฏิบัติหรือมีการดำเนินงานอย่างไร เช่น เครื่องบินควรลงจอดอย่างปลอดภัย สินค้าอุปโภคบริโภคไม่ควรมียันตรายต่อผู้ใช้ การจัดการภายในขององค์กรไม่ควรมีการยกยอกหรือฉ้อโกงเงิน และองค์กรควรเห็นคุณค่าและให้สิ่งตอบแทนกลับคืนไปยังสังคมส่วนรวมบ้าง เป็นต้น ภาวะวิกฤตจะทำลายความคาดหวังต่างๆเหล่านี้ในใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ทำลายความสัมพันธ์อันดี หรือแม้กระทั่งทำให้เกิดการต่อต้านขึ้นได้ สิ่งเหล่านี้เองที่ชี้ให้เห็นว่าทำไมภาวะวิกฤตจึงถูกพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชื่อเสียงขององค์กร (Organizations' Reputation) และ *ส่วนที่สาม* ภาวะวิกฤตสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงลบหรือผลที่ไม่พึงปรารถนาตามมา ทั้งนี้ ผลกระทบที่เกิดจากภาวะวิกฤตนั้น ไม่ใช่เพียงแต่ความเสียหายทางด้านการเงินเท่านั้น แต่ยังขยายวงกว้างออกไปถึงทรัพย์สินอื่นๆ ชื่อเสียงองค์กร สิ่งแวดล้อม รวมถึงการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตของประชาชน หรือแม้แต่สร้างความเสียหายให้กับอุตสาหกรรมทั้งระบบได้

ดังนั้น เมื่อมีเรื่องของการรับรู้และความคาดหวังเข้ามาเกี่ยวข้อง เหตุการณ์ภาวะวิกฤตจึงไม่ได้เป็นเพียงช่วงเวลาที่น่าลำบากขององค์กรเท่านั้น หากแต่ยังเป็นเหตุการณ์ที่มีความสำคัญในเชิงจิตวิทยาซึ่งมีผลต่อสาธารณชนอีกด้วย โดยเหตุการณ์เหล่านี้มักจะมีเรื่องราวของอารมณ์แฝงตัวเข้ามา มีบทบาทอยู่เสมอ ทั้งนี้อารมณ์แต่ละอารมณ์จะเกิดขึ้นจากการประเมินความสำคัญและความหมายที่บุคคลกำหนดให้กับเหตุการณ์นั้นๆ โดยการประเมินที่แตกต่างกันจะนำไปสู่อารมณ์และแนวโน้มของการกระทำที่แตกต่างกัน อาทิ เหตุการณ์รถไฟตกรางและมีสารเคมีซึ่งเป็นแก๊สพิษรั่วไหลออกมาที่เมือง Minot รัฐ

North Dakota สหรัฐอเมริกา ช่วงแรกของภาวะวิกฤต ระบบการเตือนภัยและการสื่อสารล้มเหลวอย่างสิ้นเชิง โดยหลังจากรถไฟตกรางและปล่อยแก๊สพิษรั่วออกมามากกว่าสามชั่วโมง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่ได้รับผลกระทบจึงได้รับทราบเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเพียงข้อมูลว่าเกิดเหตุรถไฟตกรางและมีแก๊สพิษรั่วไหลออกมา แต่ไม่มีคำแนะนำถึงการปฏิบัติตน การอพยพโยกย้ายออกจากพื้นที่หรือแม้แต่ข้อมูลว่าแก๊สนั้นเป็นแก๊สอะไรและเป็นอันตรายมากน้อยแค่ไหน ทำให้ประชาชนเกิดความกลัวและตื่นตระหนก ทว่าวันต่อมาเจ้าหน้าที่ของเมือง Minot กลับจัดแถลงข่าวว่า การจัดการกับภาวะวิกฤตในครั้งนั้นประสบความสำเร็จ ก่อให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ขึ้นอย่างกว้างขวางในหมู่ประชาชน จากความกลัวและตื่นตระหนก จึงเปลี่ยนเป็นความโกรธแทน ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายลง จนกระทั่งในที่สุดก็ต้องมีการตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ของเมือง Minot เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตัวแทนจากสื่อมวลชนและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกขึ้นมาตรวจสอบและประเมินการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต รวมถึงปรับปรุงซ่อมแซมระบบเตือนภัยฉุกเฉินและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในภาวะฉุกเฉินใหม่ทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการแนะนำวิธีการทำถุงยังชีพและเคล็ดลับการปฏิบัติตนอื่นๆ โดยตีพิมพ์ลงในสมุดโทรศัพท์ของเมือง Minot ทุกๆเล่มด้วย จึงทำให้ประชาชนคลายความโกรธลง สื่อต่างๆจึงเริ่มรายงานถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (Veil, 2007) จะเห็นว่าเหตุการณ์นี้มีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ของประชาชนไปตามสภาวะที่เข้ามากระตุ้น โดยในช่วงแรกที่เกิดเหตุการณ์ประชาชนมีการตีความหมายและให้ความสำคัญกับอุบัติเหตุที่น่าตกใจมากกว่า แต่เมื่อได้รับทราบว่ามีเจ้าหน้าที่ไม่มีการเตือนให้รู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดจากผลกระทบของเหตุการณ์ การตีความหมายและให้ความสำคัญจึงเปลี่ยนไปที่การไม่ได้รับคำแนะนำในการปกป้องชีวิตและความปลอดภัยของตน นำไปสู่อารมณ์โกรธแทน แต่เมื่อมีการเปลี่ยนกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตให้เหมาะสมถูกต้อง จึงช่วยบรรเทาความรุนแรงและแก้ไขให้เหตุการณ์ยุติลงได้ด้วยดี อาจกล่าวได้ว่า เหตุการณ์นี้เป็นหนึ่งในเหตุการณ์ที่สภาวะแวดล้อมกลายเป็นภาวะวิกฤต ซึ่งมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องและจำเป็นที่จะต้องอาศัยกลยุทธ์ต่างๆเพื่อควบคุม แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และกลยุทธ์เหล่านี้ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตนั่นเอง

ทั้งนี้ การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตกลายเป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจในการศึกษาและวิจัยในสาขาวิชาต่างๆเมื่อประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา (R. L. Heath, O'Hair, H.D. , 2009) ซึ่งก่อนหน้านั้นจากมุมมองของนักวิชาการอเมริกัน การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองกรณีซีปนาวุธของคิวบาตั้งแต่ช่วงต้นของทศวรรษ 1960 มีการวัดถึงผลได้ ผลเสียของการป้องกันการเกิดภาวะวิกฤตด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์กรณีของบริษัท ไทลีนอล ที่ยาในแคปซูลถูกค้นพบว่าเป็นไซยาไนด์ (Cyanide) ในช่วงทศวรรษ 1980 ถือเป็นเหตุการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดการเริ่มต้นการวิจัยใน

เรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรอย่างจริงจัง และเหตุการณ์น้ำมันรั่วไหลของบริษัท Exxon Valdez ในปี 1989 ที่ทำให้การวิจัยในด้านนี้แพร่กระจายไปอย่างกว้างขวางในช่วงทศวรรษ 1990 จนกระทั่งปัจจุบัน

โดยหากเปรียบเทียบระดับความรุนแรงที่เป็นรูปธรรมแล้ว กรณีของบริษัท Johnson & Johnson ถือว่ามีความรุนแรงมากกว่ากรณีของบริษัท Exxon เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้มีผู้เสียชีวิตถึง 7 คนจากการรับประทานยาไทลีนอลและเป็นเรื่องใกล้ตัวที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิต ขณะที่น้ำมันซึ่งรั่วไหลออกมาจากเรือ Exxon Valdez นั้นส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแต่ไม่มีผู้เสียชีวิต อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกลับกลายเป็นตรงกันข้าม กล่าวคือ ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับบริษัท Johnson & Johnson ไม่มีการลุกลามขยายตัวและจบลงด้วยดี ส่วนภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับบริษัท Exxon กลับลุกลามขยายตัวจนเกิดการต่อต้านอย่างหนักในวงกว้าง ซึ่งก็เป็นผลมาจากการเลือกกลยุทธ์การจัดการและกลยุทธ์การสื่อสารที่องค์กรนำมาใช้รับมือภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นนั่นเอง

หากย้อนกลับไปพิจารณาจะพบว่า ผู้บริหารของบริษัท Johnson & Johnson เลือกที่จะออกมายอมรับถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย แสดงความรับผิดชอบและพยายามแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ รวมถึงมีการสื่อสารกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการกระทำเหล่านี้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยบรรเทาปัญหาทั้งในด้านรูปธรรมและนามธรรม ในด้านรูปธรรมคือยอมเสียเงินในการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ กระทั่งยอมเสี่ยงงบประมาณเพื่อเปลี่ยนรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ ส่วนในดานนามธรรม คือการให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย ออกประกาศเตือนประชาชนผ่านสื่อ แสดงความห่วงใยต่อปัญหาทั้งหมดนี้มีผลในเชิงจิตวิทยา ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่ไม่ได้ทอดทิ้งและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของตน อารมณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งควรจรรุนแรงจึงบรรเทาลง แม้จะมีความกลัวแต่ไม่มีการกล่าวโทษหรือการต่อต้านจากความโกรธแค้นเกิดขึ้น ดังนั้น เมื่อบริษัทวางแผนเพื่อกู้ชื่อเสียงกลับคืนมา โดยแนะนำผลิตภัณฑ์แบบใหม่พร้อมทั้งการทำโปรโมชั่นแบบต่างๆ จึงได้รับการตอบรับอย่างดีจนสามารถเรียกส่วนแบ่งการตลาดและชื่อเสียงองค์กรกลับคืนมาได้ในที่สุด

ในทางตรงกันข้าม บริษัท Exxon เลือกที่จะใช้วิธีการ “ปิดปากเงียบ” ในช่วงแรก ไม่มีการออกมาให้ข้อมูลแก่ประชาชน ไม่มีการไปตรวจสอบจุดเกิดเหตุ รวมถึงไม่ได้ออกมาแสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ดังนั้น สิ่งก็ตามมาคือ ประชาชนเกิดอารมณ์โกรธแค้นที่องค์กรไม่เห็นความสำคัญและแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับสิ่งแวดล้อม มีการออกมาประท้วง ต่อต้านและคว่ำบาตร (Boycott) ไม่ยอมซื้อสินค้าของบริษัท Exxon แม้ในภายหลัง

บริษัทจะออกมาแสดงความรับผิดชอบอย่างชัดเจน แต่ก็ไม่สามารถเรียกคืนชื่อเสียงองค์กรกลับคืนมาได้ ทั้งยังเป็นเรื่องราวเชิงลบที่ติดตัวบริษัทเรื่อยมา

จากเหตุการณ์ใน 2 กรณีนี้ จะเห็นว่า กลยุทธ์การจัดการและกลยุทธ์การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะกระตุ้นหรือบรรเทาอารมณ์เชิงลบอันเกิดจากภาวะวิกฤต หากกลยุทธ์ที่นำมาใช้มีความเหมาะสมก็จะสามารถลดความเสียหายทั้งในด้านการเงินและชื่อเสียงองค์กรได้ แต่หากกลยุทธ์ที่นำมาใช้ไม่มีความเหมาะสมก็อาจทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงได้เช่นกัน

อาจกล่าวได้ว่า แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนกลยุทธ์ต่างๆในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้รับการคิดค้นพัฒนาขึ้นเรื่อยๆเพื่อให้ครอบคลุมเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้นเป็นการดำเนินการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็นกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Fear-Banks, 2002) เพื่อฟื้นฟูให้องค์กรกลับสู่สภาพปกติ ชักจูงโน้มน้าวการรับรู้ของประชาชน รวมถึงเรียกคืนภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรกลับคืนมา

เนื่องจากภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่มีความสำคัญในเชิงจิตวิทยา อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจึงสามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับรู้ความรับผิดชอบและการตอบสนองต่อกลยุทธ์การสื่อสารขององค์กรด้วย ดังที่ Augustine Pang, Yan Jin, Glen T. Cameron (2007) เสนอไว้ว่า แม้มุมมอง Situation - Based ซึ่งใช้หลักการพิจารณาสถานการณ์เพื่อกำหนดรูปแบบการตอบสนองให้เหมาะสม จะเป็นแบบแผนในการทำความเข้าใจสถานการณ์ภาวะวิกฤตรวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ แต่มุมมองที่เป็นสากลและเป็นระบบมากกว่าในการกำหนดกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตคือ มุมมอง Emotional - Based ที่เน้นการวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตวิทยาของบุคคล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ จะช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบกลยุทธ์ต่างๆให้เหมาะสมตามความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต ไม่ใช่การพิจารณาความเป็นจริงจากสภาพแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังเป็นการตีความหมายเหตุการณ์ด้วย ซึ่งอารมณ์เป็นส่วนสำคัญในการตีความหมายนี้ ทั้งยังสามารถเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมด้วย

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ในครั้งนี้ จึงได้นำเอาแนวคิดด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับอารมณ์มาใช้ในการศึกษา เป็นการขยายองค์ความรู้ทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้มีความกว้างขวางมากขึ้นจากอีกหนึ่งมุมมอง โดยมุ่งเน้นความสำคัญของอารมณ์ (Emotion) ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤต ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองทั้งทางความคิดและการกระทำของบุคคลในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ส่งผลให้สามารถคาดการณ์และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และช่วยลดระดับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยลงได้ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงนำหลักการประเมินสภาพแวดล้อม (Appraisal) มาประยุกต์เพื่อค้นหาอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ภาวะวิกฤตประเภทต่างๆตามกรอบแนวคิดของทฤษฎี Situational Crisis Communication Theory (SCCT) ซึ่งอารมณ์เหล่านี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กร

### ปัญหานำวิจัย

1. ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทก่อให้เกิดอารมณ์ที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
3. อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
4. แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤตควรมีลักษณะอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในภาวะวิกฤตแต่ละประเภท
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นต่อการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นต่อความสำเร็จในการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อสร้างแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต



## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” เป็นการศึกษาอารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤตซึ่งจะเป็นอารมณ์เฉพาะที่มีความโดดเด่นที่เกิดขึ้นในแต่ละเหตุการณ์เท่านั้น โดยเป็นการเก็บข้อมูลภายหลังจากที่เหตุการณ์เกิดขึ้น ดังนั้นอารมณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบุจึงเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นไปแล้วและเป็นการระลึกจากความทรงจำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเหตุการณ์ ณ ขณะนั้น

## นิยามศัพท์

|                        |   |
|------------------------|---|
| องค์ประกอบเชิงอารมณ์   | ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันซึ่งประกอบอยู่ในกระบวนการของอารมณ์ (Emotion Process) อันได้แก่ การประเมินตัดสิน (Appraisal), สารสำคัญของความสัมพันธ์ (Core Relational Theme) และการจัดการปัญหา (Coping) มีผลให้เกิดอารมณ์ต่างๆ อาทิ ความโกรธ ความกลัว ความโศกเศร้าเสียใจ และการกระทำขึ้นในแต่ละสถานการณ์                          |
| รูปแบบการประเมินตัดสิน | เป็นการประเมินทางการรู้การคิด (Cognitive Evaluation) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองของบุคคล ซึ่งสามารถเป็นไปในหลายรูปแบบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ อาทิ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอันตราย หรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อบุคคล  |
| รูปแบบการจัดการปัญหา   | สิ่งที่คุณคิดและพยายามกระทำหรือดำเนินการจัดการกับสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ที่ได้เผชิญ กล่าวคือเป็นวิธีการที่บุคคลใช้ในการแก้ปัญหา โดยแบ่งได้เป็นแบบเน้นการกระทำเป็นหลัก (Actions) เช่น การเผชิญหน้าหรือการวางแผนแก้ปัญหา และแบบเน้นความคิด (Thoughts) หรืออารมณ์เป็นหลัก เช่น การหลีกเลี่ยงปัญหา การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม เป็นต้น |

การตอบสนองเชิงอารมณ์ เป็นการตอบสนองของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากการประเมินสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ที่ได้ประสบ โดยจะปรากฏออกมาในรูปแบบของอารมณ์ต่างๆทั้งในเชิงลบและเชิงบวกขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์ของแต่ละบุคคล

การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต เป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตซึ่งจะมีทั้งที่เป็นความคิดและพฤติกรรม

ความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารนั้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ ลูกค้า ผู้ใช้บริการ ฯลฯ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยพัฒนาองค์ความรู้ด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตในอีกมุมมองหนึ่งที่แตกต่างออกไป ทำให้สามารถพิจารณาเหตุการณ์ภาวะวิกฤตและการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้อย่างรอบด้านมากขึ้น
2. ช่วยให้เข้าใจและมองเห็นปัญหาหรือความรุนแรงของปัญหาจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถคาดการณ์ผลที่อาจเกิดขึ้นได้
3. เป็นแนวทางในการค้นหาและปรับปรุงวิธีการกำหนดการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น
4. เป็นประโยชน์แก่นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤต

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญ 4 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis) แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Making) แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion) และแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวจะถูกนำมาผสมผสานและใช้เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis)

- 1.1 การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management)
- 1.2 การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)
- 1.3 Situational Crisis Communication Theory

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Making)

- 2.1 กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process)
- 2.2 สถานการณ์ในการตัดสินใจ (Decision Making Situation)
- 2.3 เกณฑ์ในการตัดสินใจ (Decision Making Criteria)
- 2.4 กระบวนการทางการรู้การคิดในการตัดสินใจ (Cognitive Processes in Decision Making)

#### 3. แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion)

- 3.1 Cognitive – Motivational – Relational Theory
- 3.2 แรงจูงใจ (Motivation) และความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Ego – Identity/Self)
- 3.3 Core Relational Themes
- 3.4 Appraisal
- 3.5 Coping

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

- 4.1 สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ (Target Publics)
- 4.2 การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication)
- 4.3 การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ (Evaluating Public Relations Programs)

#### 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis)

องค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis) ได้มีการศึกษา พัฒนา และวิจัยอย่างแพร่หลายมากขึ้นเรื่อยๆ ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ก่อให้เกิดข้อค้นพบและหลักการปฏิบัติที่มีประโยชน์มากมาย ซึ่งความสนใจอย่างกว้างขวางในด้านนี้ ยังผลให้มีนักวิชาการหลายต่อหลายท่านให้นิยามของภาวะวิกฤต (Crisis) ไว้ในขอบเขตและแง่มุมที่แตกต่างกันออกไปมากมาย โดย D. P. Millar และ R. L. Heath (2004) ได้รวบรวมจัดกลุ่มความหมายของภาวะวิกฤตกว่ายี่สิบคำนิยามจากนักวิชาการหลากหลายท่าน ประกอบด้วย

กลุ่มที่เน้นถึงคุณลักษณะของภาวะวิกฤต ว่าเป็นความผิดพลาดหรือเป็นเหตุการณ์ที่เป็นจุดเปลี่ยนในประวัติศาสตร์ขององค์กร และในบางคำนิยามยังมองว่าภาวะวิกฤต เป็นความเสี่ยงที่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งองค์กรสามารถระบุและประเมินด้วยการใช้วิธีการจัดการความเสี่ยง แม้จะไม่สามารถป้องกันภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้นได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็สามารถเข้าใจสภาวะและความต้องการสำหรับการเตรียมการวางแผนเพื่อตอบสนอง ควบคุม รวมถึงลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

กลุ่มที่เน้นการควบคุมหรือการรับมือจัดการ ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามในการจัดการมากกว่ากระบวนการดำเนินงานตามปกติ จึงทำให้ควบคุมความเสียหายหรือจัดการกับความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นได้ยาก หากองค์กรไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผน การประเมินคุณค่า หรือไม่มีความสามารถในการควบคุมการดำเนินงานเพื่อป้องกัน บรรเทาความเสียหาย รวมถึงตอบสนองและเรียนรู้จากภาวะวิกฤต ก็ควรเรียนรู้เพื่อลดความเป็นไปได้ในการเกิดเหตุการณ์เช่นเดิมซ้ำอีก

ทั้งนี้ การจะนำคำนิยามของภาวะวิกฤตแบบใดมาใช้ นั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแง่มุมที่ต้องการศึกษา เนื่องจากภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เสมอไม่ทางตรงก็ทางอ้อม การให้ความสำคัญกับบุคคลซึ่งได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตจึงเป็นอีกแง่มุมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการกับภาวะวิกฤต Robert L. Heath (2005) เสนอว่า หลักสำคัญอย่างหนึ่งในภาวะวิกฤตคือความรับผิดชอบ ความเต็มใจและความสามารถขององค์กรในการบรรลุถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของ W. Timothy Coombs (2007) ที่ว่าภาวะวิกฤตเป็นการรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่คุกคามความคาดหวังสำคัญๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร โดยที่กล่าวว่า ภาวะวิกฤตเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้ นั่นคือ หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อว่ามีภาวะวิกฤตเกิดขึ้น องค์กรก็จะอยู่ในภาวะวิกฤต นอกเสียจากว่าองค์กรจะสามารถโน้มน้าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เชื่อได้สำเร็จว่าไม่มีภาวะวิกฤตเกิดขึ้น นอกจากนี้ ภาวะวิกฤตยังเป็นเหตุการณ์ที่ละเมิดความคาดหวัง กล่าวคือ องค์กรกระทำบางอย่างที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าไม่เหมาะสมนั่นเอง

เมื่อก้าวถึงภาวะวิกฤตแล้ว จะพบแนวคิดสำคัญๆสองแนวคิดควบคู่กันไปเสมอคือ การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) และการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) โดยในที่นี่จะเริ่มต้นด้วยการทบทวนรากฐานของการจัดการภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถเข้าใจ ความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารในภาวะวิกฤตมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะ วิกฤตขึ้นจริง การนำหลักการหรือกลยุทธ์ต่างๆมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลด ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งทฤษฎี Situational Crisis Communication Theory (SCCT) เป็น ทฤษฎีหนึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดตามประเด็น ดังต่อไปนี้

### 1.1 การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management)

การจัดการภาวะวิกฤตพัฒนาขึ้นมาจากการจัดการในภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ (Emergency and Disaster Management) โดย Kurt P. Stocker (1997) เสนอไว้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตคือ การเตรียมการและการนำกลยุทธ์หรือเทคนิคต่างๆที่สามารถป้องกันหรือแก้ไขผลกระทบที่เกิดจาก เหตุการณ์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อบริษัทหรือองค์กรมาใช้

การจัดการภาวะวิกฤตแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆที่ถูกออกแบบมาเพื่อต่อสู้รับมือกับภาวะ วิกฤตและลดผลร้ายจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ การจัดการภาวะวิกฤต เป็นการค้นหา เพื่อป้องกัน และลดผลลัพธ์ในเชิงลบของภาวะวิกฤต รวมถึงการป้องกันองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบบการทำงานของอุตสาหกรรมจากอันตรายหรือความเสียหาย

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานขององค์กรย่อมต้องประสบกับช่วงเวลาที่ยากลำบากหรือเกิด ปัญหาต่างๆขึ้นอยู่เสมอ แต่ช่วงเวลาหรือปัญหาเหล่านั้นอาจยังไม่สามารถเรียกได้ว่าเป็นภาวะวิกฤต จากการศึกษาคลาสิกของ Hermann (1963) ได้ระบุลักษณะ 3 ประการที่แบ่งแยกภาวะวิกฤตออก จากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ประเภทอื่นดังนี้

(1) ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่สร้างความประหลาดใจ (Surprise) แม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว และไฟไหม้ป่า แต่ไม่ใช่ทุกเหตุการณ์ที่จะขยายความรุนแรงไปจนถึงระดับภาวะวิกฤต เว้นเสียแต่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นในเวลาหรือมีระดับความรุนแรงที่เหนือความคาดหมายของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนทั่วไป

(2) ภาวะวิกฤตเป็นภาวะคุกคาม (Threat) ภาวะวิกฤตในทุกกรณีก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เป็นภาวะคุกคาม สามารถส่งผลกระทบต่อลูกค้า ประชาชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง ความมั่นคงทางการเงินและชื่อเสียงขององค์กร ฯลฯ

(3) ระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์สั้น (Short Response Time) ธรรมชาติของการคุกคามที่เกิดจากภาวะวิกฤตจะส่งผลให้ระยะเวลาในการตอบสนองมีน้อย กล่าวคือ เมื่อภาวะวิกฤตเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบรุนแรงและรวดเร็ว องค์กรจึงต้องตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุด

ลักษณะดังกล่าวเป็นภาพรวมที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างจากเหตุการณ์อื่นๆของภาวะวิกฤตซึ่งช่วยองค์กรในการพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤตอย่างทันทั่วถึงต่อไป แต่สำหรับการจัดการภาวะวิกฤตนั้น เพียงการจำแนกภาวะวิกฤตออกมาได้ยังคงไม่เพียงพอ โดยการจัดการภาวะวิกฤตจำเป็นจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle) ที่เรียกว่า Stage Approach เนื่องจากแต่ละระยะของวงจรชีวิตของภาวะวิกฤตก็ต้องการการจัดการหรือการรับมือในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป สำหรับ Stage Approach นี้ การจัดการภาวะวิกฤตสามารถแบ่งออกเป็นส่วนๆได้อย่างชัดเจนคือ

ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Pre - Crisis) จะประกอบด้วย 3 ระยะย่อยๆคือ (1) Signal Detection - การค้นพบสัญญาณเตือน ภาวะวิกฤตส่วนใหญ่จะมีการปรากฏขึ้นของสัญญาณเตือนต่างๆก่อนเกิดจริงเสมอ หากมีการจัดการอย่างถูกต้องแล้ว ก็อาจหลีกเลี่ยงวิกฤตนั้นได้ ดังนั้น เมื่อพบสัญญาณเตือน ก็ควรรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุดแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไขต่อไป (2) Prevention - การป้องกัน จะเป็นการดำเนินการต่างๆซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นการจัดการประเด็น (Issue Management) หมายถึงการจัดการแก้ปัญหาที่ค้นพบก่อนที่จะกลายเป็นภาวะวิกฤต Risk aversion หมายถึงการกำจัดหรือลดระดับความเสี่ยง และการจัดการชื่อเสียง (Reputation Management) หมายถึง การแก้ไขปัญหาในส่วนของความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่สามารถขยายหรือสร้างความเสียหายให้กับชื่อเสียงขององค์กร รวมไปถึงการจัดเตรียมรับมือกับภาวะ

วิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการระบุถึงภาวะวิกฤตที่เป็นไปได้ จัดเตรียมแผน ทีมงาน โฆษก และวางโครงสร้างระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นต้น

ระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Event) เริ่มต้นด้วยการมีเหตุการณ์บางอย่างมากระตุ้น แสดงให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤต และจะสิ้นสุดลงเมื่อภาวะวิกฤตนั้นถูกพิจารณาว่าได้รับการแก้ไขแล้ว ในระหว่างภาวะวิกฤตองค์กรจะต้องรับรู้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและดำเนินการตอบสนองอย่างเหมาะสม สำหรับระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนี้จะประกอบด้วย 2 ระยะย่อยๆด้วยกันคือ (1) Crisis Recognition คือสมาชิกภายในองค์กรต้องเข้าใจว่าภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้นแล้วและต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ในฐานะที่เป็นภาวะวิกฤตด้วย (2) Crisis Containment คือการพยายามสกัดกั้นการลุกลามขยายตัวของผลกระทบและความเสียหายที่เกิดจากภาวะวิกฤต ทั้งนี้ การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเป็นแง่มุมที่สำคัญของสถานการณ์เช่นนี้ องค์กรจะต้องสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทั้งทางคำพูดและการกระทำ

ระยะหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Post – Crisis) เป็นระยะที่ปัญหาต่างๆได้รับการแก้ไขแล้ว องค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะทำอะไรต่อไปเมื่อรู้สึกว่ภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง มาตรการหรือการกระทำภายหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะช่วย (1) ทำให้องค์กรเตรียมตัวสำหรับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นครั้งต่อไปในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น (2) ทำให้แน่ใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจหรือมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อความพยายามในการจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมาขององค์กร (3) ตรวจสอบให้มั่นใจว่าเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นได้สิ้นสุดลงแล้วอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ การจัดการภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพควรรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติขององค์กร เนื่องจากการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) ไม่ใช่เพียงแค่การพัฒนาหรือวางแผนการจัดการภาวะวิกฤต และไม่ใช่เพียงการบริหารการปฏิบัติงานเพื่อนำแผนนั้นไปใช้ในระหว่างภาวะวิกฤต แต่เป็นการพิจารณาสภาพแวดล้อมต่างๆอย่างเหมาะสมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (An Ongoing Process) นั่นคือ ทุกๆวันสมาชิกในองค์กรสามารถตรวจสอบภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และดำเนินการป้องกันภาวะวิกฤตนั้น ตลอดจนสามารถพิจารณาแง่มุมต่างๆของกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตที่มีอยู่ได้ โดย W. Timothy Coombs (2007) กล่าวว่า การจัดการภาวะวิกฤตควรจะเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำอยู่เป็นประจำของพนักงานหลายๆคนในองค์กร ไม่ใช่เพียงงานพิเศษที่ทำเพียงชั่วคราว เนื่องจากในแต่ละวันของการทำงาน บุคลากรขององค์กรสามารถดำเนินการบางสิ่งบางอย่างเพื่อปรับปรุงการเตรียมการป้องกันและการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้อยู่เสมอ

หากองค์กรมีการตรวจตราสภาพแวดล้อมอย่างละเอียดอยู่เสมอจะพบสัญญาณบางประการที่แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงในการเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งหากองค์กรเฝ้าระวังและสามารถจัดการได้อย่างถูกต้องแล้ว ก็อาจหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤตในบางกรณีได้ หรือไม่เช่นนั้นอาจมีการคาดการณ์ เตรียมแผนรับมือไว้ ก็จะช่วยลดผลกระทบและความเสียหายได้ไม่มากนัก ซึ่ง Fraser P. Seitel (2007) ได้เสนอสัญญาณเตือนเร่งด่วน (Instant Warning Signs) ที่มีปรากฏขึ้นอยู่เสมอไว้ 7 ประการด้วยกันคือ

- (1) ความประหลาดใจ (Surprise) กล่าวคือ ภาวะวิกฤตมักเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน
- (2) ข้อมูลไม่เพียงพอ (Insufficient Information) เนื่องจากเหตุการณ์เกิดขึ้นกะทันหัน ข่าวลือจะแพร่สะพัด
- (3) การขยายตัวของเหตุการณ์ (Escalating of Events) เมื่อภาวะวิกฤตขยายตัว ข่าวลือจะยิ่งรุนแรง ความจริงจะหาได้ยากมากขึ้น เหตุการณ์ก็จะยิ่งลุกลามอย่างรวดเร็ว
- (4) การสูญเสียการควบคุม (Loss of Control) เมื่อเหตุการณ์ขยายวงกว้างออกไปก็จะมีเหตุการณ์หลายๆอย่างเกิดขึ้นพร้อมๆกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวลือเป็นสิ่งที่ยากจะควบคุม
- (5) การเฝ้ามองตรวจสอบอย่างละเอียดจากภายนอกเพิ่มขึ้น (Increased Outside Scrutiny) กลุ่มหรือองค์กรในสังคมกลุ่มต่างๆที่ได้ยินข่าวลือจะให้ความสนใจเพื่อจับตามองการดำเนินงานต่างๆขององค์กร สื่อมวลชนต้องการการตอบสนอง นักลงทุนต้องการคำตอบ ลูกค้านักค้าต้องการทราบว่าเกิดอะไรขึ้น ฯลฯ
- (6) ความกังวลใจ (Siege Mentality) ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ซึ่งความไม่แน่นอนนี้เองที่จะสามารถทำให้องค์กรเกิดความกังวลใจในการพูดหรือการกระทำใดๆ
- (7) ความตื่นตระหนก (Panic) ความไม่แน่นอนของสถานการณ์และข่าวลือที่แพร่สะพัดอาจก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆได้

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การจัดการภาวะวิกฤตเป็นกระบวนการต่อเนื่อง เมื่อองค์กรสามารถจำแนกภาวะวิกฤตออกจากเหตุการณ์ซึ่งเป็นปัญหาหรือช่วงเวลายากลำบากได้แล้ว มีความเข้าใจถึงวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต รวมถึงมีการตรวจตราสภาพแวดล้อมอย่างละเอียดอยู่เสมอแล้ว องค์กรยังควรพิจารณาการจัดการภาวะวิกฤตในลักษณะของกระบวนการที่ประกอบไปด้วยหลายๆส่วนที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันด้วย โดยการจัดการภาวะวิกฤตประกอบไปด้วย 4 ส่วนที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Caywood, 1997) ดังนี้คือ



(1) การป้องกัน (Prevention) เป็นขั้นตอนในการหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะวิกฤต โดยการค้นพบสัญญาณเตือนและดำเนินการวางแผนเพื่อป้องกันภาวะวิกฤต ตัวอย่างเช่น สินค้าที่มีข้อบกพร่องถูกเรียกคืนก่อนที่จะสร้างปัญหาโดยเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า การป้องกันนี้โดยมากแล้วจะไม่ค่อยเป็นที่รับรู้ของสาธารณชน อย่างไรก็ตามองค์กรต้องสามารถตอบคำถามหรือให้คำอธิบายในข้อสงสัยที่เกิดขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆได้เช่นกัน ในกรณีที่เรื่องราวถูกเผยแพร่ออกไป เพราะแม้สินค้านั้นจะยังไม่สร้างความเสียหาย แต่ก็สามารถสั่นคลอนความเชื่อมั่นในใจของลูกค้าได้

(2) การเตรียมการ (Preparation) เป็นส่วนที่รู้จักกันดีที่สุด เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่รวมเอาการวางแผนการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan; CMP) เข้าไว้ด้วย การเตรียมการนี้ยังเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเกิดภาวะวิกฤต การคัดเลือกและฝึกฝนบุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team) โฆษกหรือผู้แถลงข่าว การจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis Portfolio) และปรับปรุงระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นต้น

(3) การตอบสนอง (Response) เป็นการประยุกต์ใช้ส่วนประกอบต่างๆที่จัดเตรียมไว้ในการเตรียมการเพื่อจัดการภาวะวิกฤต โดยแผนการจัดการภาวะวิกฤตนั้นจะต้องมีการทดสอบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจดำเนินการจำลองสถานการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤตขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบทดสอบในการฝึกตัดสินใจหรือกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาตามแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่วางไว้ ทั้งในด้านของทีมงาน โฆษกหรือผู้แถลงข่าว และระบบการสื่อสาร ดังนั้น การตอบสนอง (Response) ต่อภาวะวิกฤตในสถานการณ์จริงจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อต่างๆ และประชาชนทั่วไปจะได้เห็น ได้รับรู้ หรือให้ความสนใจติดตาม นอกจากนี้ ส่วนหนึ่งในกระบวนการตอบสนองเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตคือ การฟื้นฟูความเสียหายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น (Recovery) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามขององค์กรในการฟื้นฟูการดำเนินงานตามปกติขององค์กรให้ได้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายหลังการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤต

(4) การแก้ไขปรับปรุง (Revision) จะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กร เป็นการสรุปถึงสิ่งที่ได้ดำเนินการไปว่า การกระทำอย่างไรถูกหรือได้ผล และการกระทำอย่างไรผิดหรือไม่ได้ผลในการจัดการกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น กล่าวคือ องค์กรจะใช้ความรู้ ความเข้าใจที่ได้จากการประเมินนี้ในการแก้ไขปรับปรุงส่วนประกอบต่างๆไม่ว่าจะเป็นการป้องกัน (Prevention) การเตรียมการ (Preparation) และการตอบสนอง (Response) ในการจัดการภาวะวิกฤตของตน ดังนั้น ในอนาคตหากเกิดภาวะวิกฤตขึ้น การกระทำที่ถูกต้องจะได้รับการนำมาใช้อีกครั้ง ในขณะที่เดียวกันก็จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิดพลาดและแทนที่ด้วยการกระทำที่เหมาะสมมากกว่า การแก้ไขปรับปรุง (Revision) จึงเป็นการพัฒนาความทรงจำและประสบการณ์ขององค์กรในการจัดการภาวะวิกฤตที่สามารถนำมาปรับปรุงการจัดการภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการขยายขอบเขตการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตและความสามารถในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตขององค์กร

จะเห็นว่า การสื่อสารได้เข้าไปอยู่ในทุกส่วนของกระบวนการจัดการในภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือการสื่อสารภายนอกองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องด้วยการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ช่วยเติมเต็มช่องว่างทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Gap) ช่วยลดความคลุมเครือไม่แน่นอน (Uncertainty) ช่วยเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) รวมไปถึงช่วยรักษาสัมพันธภาพอันดี (Good Relationship) สอดคล้องกับ W. Timothy Coombs และ Sherry J. Holladay (2010) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นส่วนประกอบที่สำคัญและจำเป็นในทุกๆขั้นตอนของการจัดการภาวะวิกฤต

## 1.2 การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)

ด้วยลักษณะของสัญญาณเตือนเร่งด่วน (Instant Warning Signs) ที่นำไปสู่ภาวะวิกฤต ทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการเตรียมการเพื่อความพร้อมในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยการสื่อสารถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญมากสำหรับการจัดการภาวะวิกฤต ดังที่ Kathleen Fearn – Banks (2002) เสนอไว้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพจะต้องรวมการสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้ด้วยเสมอ ซึ่งไม่เพียงสามารถบรรเทาหรือกำจัดภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น แต่ในบางครั้งยังสามารถนำมาซึ่งชื่อเสียงองค์กรในเชิงบวกที่มากขึ้นกว่าเดิมก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤตได้ด้วย โดยหลักการสื่อสารอย่างง่ายในภาวะวิกฤตตามที่ Fraser P. Seitel (2007) แนะนำคือ “ห้ามปิดปากเงียบ” แม้ว่าตามธรรมเนียมปฏิบัติของนักกฎหมายจะแนะนำให้ลูกค้า/ลูกค้าความพุดให้น้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่สำหรับนักประชาสัมพันธ์แล้ว ผู้ที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือผู้ที่สื่อสารอย่างรวดเร็ว

จริงใจและให้ข้อมูลครบถ้วนแก่สื่อมวลชน จากการศึกษาของ Porter Novelli พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่า 65% เมื่อได้ยินคำว่า “ไม่มีความเห็น” หรือ “no comment” จะรับรู้และมองว่าผู้พูดสื่อพิรุณความผิด ดังนั้น ผู้เชี่ยวชาญทางการประชาสัมพันธ์จึงพิจารณาว่ากฎพื้นฐานสำคัญสำหรับการสื่อสารในระหว่างภาวะวิกฤตคือการ “บอกทั้งหมดและบอกอย่างรวดเร็ว” (“Tell it all and tell it fast”)

การ “ห้ามปิดปากเงียบ” นั้น ก็เนื่องมาจากลักษณะของภาวะวิกฤตที่เป็นเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เป็นภาวะคุกคามและมีระยะเวลาการตอบสนองสั้น ซึ่งมักก่อให้เกิดความต้องการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงความหวาดกลัว ความตื่นตระหนก หรือความโกรธแค้นที่สามารถเพิ่มความยุ่งยากให้กับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่มีความซับซ้อนอยู่แล้ว การสื่อสารข้อมูลต่างๆ อาจถูกบิดเบือน ขาดความแม่นยำ กลายเป็นความคลุมเครือ และเปิดโอกาสให้ข่าวลือเข้ามาแทนที่ ทำให้เหตุการณ์ลุกลามขยายความรุนแรงมากขึ้นในที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการวางแผนการสื่อสารเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือข้อมูลการดำเนินการจัดการกับภาวะวิกฤตต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างทันทั่วถึง

โดยวัตถุประสงค์ของแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan) คือเพื่อพัฒนาวิธีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรในระหว่างเกิดการเกิดภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในระยะยาวจะเป็นการลดผลกระทบต่างๆ อันอาจเกิดขึ้นจากภาวะวิกฤต (Crandall, 2010) การสร้างการสื่อสารอย่างรวดเร็วกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์เป็นพื้นฐานที่ช่วยยกระดับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือขององค์กร อีกทั้งสารที่ส่งออกไปนั้นควรมีความเหมาะสมตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ซึ่งจุดสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือความสม่ำเสมอของสารที่ส่งออกไป จะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันในกรณีที่วิธีการส่งอาจแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Robert R. Ulmer, Timothy L. Sellow และ Matthew W. Seeger (2007) เสนอหลักการพื้นฐานของการสื่อสารในภาวะวิกฤตไว้ 4 ประการ ดังนี้

(1) การสื่อสารอย่างรวดเร็วกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Communicate Early and Often With Both Internal and External Stakeholders) หนึ่งในหลักพื้นฐานของการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือ ต้องสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรวดเร็ว เปิดโอกาสและพื้นที่ในการติดต่อให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ซักถามแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงต้องมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา แม้ว่าความรุนแรงของปัญหาหรือความเสียหายที่จะเกิดตามมาจะยังไม่ทราบแน่ชัด แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะยังคง

ต้องการการสื่อสารอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอเกี่ยวกับท่าทีหรือวิธีการในการจัดการแก้ไขหรือรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การที่หลายองค์กรล้มเหลวในการสื่อสารก็เนื่องมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเข้าถึงหรือซักถามแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆกับองค์กรได้

(2) การระบุสาเหตุของภาวะวิกฤต (Identifying the Cause of the Crisis) นอกจากการสื่อสารอย่างรวดเร็วแล้ว องค์กรยังควรต้องมีการระบุสาเหตุของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นด้วย เพราะการระบุสาเหตุของภาวะวิกฤต จะช่วยให้มีความชัดเจนในสถานการณ์มากขึ้น ทั้งยังช่วยลดความคลุมเครือไม่แน่นอน จากนั้นองค์กรจึงจะสามารถดำเนินการจัดการกับเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

(3) การติดต่อกับทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต (Contacting Everyone Affected by the Crisis) ในระยะเริ่มต้นของภาวะวิกฤต องค์กรจะต้องติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึง และสื่อสารโดยแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย และความเอาใจใส่ อย่างไรก็ตาม ด้วยธรรมชาติที่ดึงดูดความสนใจและผลกระทบที่เกิดจากภาวะวิกฤตที่มีต่อชีวิตของประชาชน การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย และความเอาใจใส่ จึงเป็นกุญแจสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งยังก่อให้เกิดโอกาสในการฟื้นฟูความสัมพันธ์อันดีและการมองโลกในแง่ดีด้วย

(4) การสรุปความเสี่ยงในปัจจุบันและอนาคต (Determining Current and Future Risks) ในการจัดการกับความคลุมเครือไม่แน่นอน องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความเสี่ยงต่างๆที่อาจจะต้องเผชิญ รวมไปถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยหากองค์กรมีการตรวจสอบพิจารณาความเสี่ยงที่เป็นไปได้ในสภาพแวดล้อมอย่างรอบคอบแล้ว ก็จะสามารถลดความเสี่ยงหรือเตรียมตัวเพื่อรับมือกับสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องการทราบด้วยเช่นกันว่า พวกเขามีความเสี่ยงที่จะตกอยู่ในสถานการณ์ภาวะวิกฤตแบบเดิมอีกหรือไม่ในอนาคต ซึ่งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์กรควรจะสามารถอธิบายถึงความเสี่ยง รวมไปถึงการรับมือจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและรู้สึกมั่นใจว่าองค์กรมีประสิทธิภาพมากพอที่จะจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างดี

ทั้งนี้ การจะระบุว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้นมีทั้งหมดกี่กลยุทธ์ อะไรบ้างนั้น คงเป็นไปได้ไม่ได้ เนื่องจากการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารต่างๆมาประยุกต์ใช้ได้มากมายตามแต่ความเหมาะสมของสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่น่าจะเป็นไปได้และมีประโยชน์มากกว่าคือการรวบรวมและจัดระบบกลยุทธ์พื้นฐานที่มีการนำมาใช้บ่อยๆ โดย W. Timothy Coombs (2006) เสนอรายการของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่องค์กรอาจนำมาใช้ได้ไว้ดังนี้

- (1) การโจมตีกลับผู้กล่าวหา (Attack the Accuser) คือกลยุทธ์ที่ใช้ตอบโต้ผู้ที่กล่าวหาองค์กรกลับ หากพิสูจน์ได้ว่า การกล่าวหาที่นั้นเลื่อนลอยไม่มีหลักฐานหรือใช้วิธีโกหกให้ร้าย ใส่ความองค์กรให้เกิดความเสียหาย ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องอาศัยการดำเนินการทางกฎหมาย
- (2) การปฏิเสธ (Denial) คือกลยุทธ์ที่องค์กรออกมาปฏิเสธว่าไม่มีภาวะวิกฤตเกิดขึ้น
- (3) การขอภัย (Excuse) คือกลยุทธ์ที่องค์กรใช้ขอภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขึ้น โดยอ้างว่าไม่มีเจตนาที่จะทำให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายใดๆ มักใช้กับเหตุการณ์ที่เกิดจากภัยธรรมชาติที่ไม่สามารถควบคุมได้
- (4) การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification) คือกลยุทธ์ที่องค์กรใช้อธิบายอ้างเหตุผลแก้ตัวว่า เหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นก่อให้เกิดความเสียหายไม่มากหรือมีผู้บาดเจ็บเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (No Serious Damage or Injure) และในบางครั้งก็ใช้การโยนความผิดให้แก่เหยื่อหรือกล่าวโทษเหยื่อในเหตุการณ์
- (5) การประจบเอาใจ (Ingratiation) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรใช้เอาใจลูกค้าผู้บริโภคในลักษณะปลอบใจ โดยอาจใช้การแจกคูปองแลกสินค้าฟรีแก่ลูกค้าที่มาร้องเรียน
- (6) การกระทำการแก้ไข (Corrective Action) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรใช้การกระทำการแก้ไข การดำเนินงานต่างๆให้ถูกต้องเพื่อบรรเทาและฟื้นฟูความเสียหายจากภาวะวิกฤต ขณะเดียวกันก็หามาตรการแก้ไขป้องกันการเกิดภาวะวิกฤตมิให้เกิดซ้ำอีก
- (7) การขอโทษอย่างเต็มรูปแบบ (Full Apology) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตหรือความบกพร่อง และขอโทษต่อสาธารณชนคล้ายขอรับรองให้สาธารณชนยกโทษในเรื่องที่เกิดขึ้น มักมีการจ่ายเงินชดเชยหรือช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆให้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่อ

นอกจากนี้ Benoit L. W. และ Pang A. (2007) ยังได้เสนอ Image Restoration Strategies ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การปฏิเสธ (Denial) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นการปฏิเสธง่ายๆ (Simple Denial) และการบิดความผิด (Shift Blame) โดยหนึ่งในกลยุทธ์ที่ใช้ในการตอบสนองในสถานการณ์ที่มีการคุกคามต่อภาพลักษณ์คือการปฏิเสธการกระทำนั้นอย่างง่ายว่าไม่ได้ทำ ส่วนการบิดความผิดนั้น จะเป็นกลยุทธ์ที่ยอมรับว่ามีการกระทำเช่นนั้นเกิดขึ้นจริง แต่ก็มี การแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากบุคคลอื่น

(2) การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ (Evasion of Responsibility) กลยุทธ์ในการฟื้นฟูภาพลักษณ์องค์กรในกลุ่มนี้ประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่ การอ้างถึงสาเหตุหรือสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดการกระทำ (Provocation) โดยอธิบายว่าการกระทำที่ไม่ดีขององค์กรนั้นเป็นการตอบสนองที่สมเหตุสมผลต่อการกระทำไม่ดีที่เกิดขึ้นกับองค์กรก่อนหน้านี้ การอ้างถึงการขาดข้อมูลหรือความสามารถ (Defeasibility) เป็นการอธิบายว่าองค์กรไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการกระทำไม่ดีขึ้น เนื่องจากขาดข้อมูลเป็นข้อแก้ตัวที่อาจช่วยลดความรับผิดชอบต่อการกระทำที่เกิดขึ้นได้ การอ้างว่าเป็นอุบัติเหตุ (Accident) กล่าวคือการกระทำไม่ดีขึ้นเป็นอุบัติเหตุที่ไม่มีใครตั้งใจให้เกิดขึ้น การเน้นย้ำถึงเจตนาดี (Good Intentions) ซึ่งการแสดงให้เห็นว่าการกระทำไม่ดีขึ้นเป็นอุบัติเหตุอาจช่วยลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ แต่การพยายามทำดีจะช่วยลดการถูกกล่าวโทษได้

(3) การลดความรุนแรงของเหตุการณ์ (Reducing Offensiveness of Event) องค์กรที่ถูกกล่าวโทษหรือถูกสงสัยว่ากระทำผิดอาจพยายามลดการรับรู้ถึงความรุนแรงของการกระทำนั้นด้วยวิธีการต่างๆคือ การเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวก (Bolstering) กลยุทธ์นี้เป็นการพยายามเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวกของผู้รับสารที่มีต่อองค์กรเพื่อเป็นการชดเชยความรู้สึกในเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิด การลดความสำคัญของความรุนแรงหรือแสดงให้เห็นว่าการกระทำนั้นไม่ร้ายแรง (Minimization) การจำแนกความแตกต่าง (Differentiation) กล่าวคือเป็นการแสดงให้เห็นว่าการกระทำขององค์กรนั้นรุนแรงน้อยกว่าที่เคยเกิดขึ้นในกรณีอื่น ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน การแสดงคุณสมบัติหรือการกระทำที่ดีกว่าหรือสำคัญกว่า (Transcendence) เป็นการที่องค์กรพยายามนำเสนอการกระทำในบริบทที่จะช่วยลดความรุนแรงจากการกระทำไม่ดียกก่อนหน้า การโจมตีผู้กล่าวหา (Attack Accuser) โดยกลยุทธ์นี้จะเป็นการโจมตีในสองลักษณะคือ กล่าวหาเหยื่อจากการกระทำที่เกิดขึ้นสมควรจะได้รับผลเช่นนั้นแล้ว ส่วนอีกลักษณะคือ การทำลายความน่าเชื่อถือของผู้กล่าวหา การชดเชย (Compensation) หากเหยื่อยอมรับการชดเชยจากองค์กร ก็จะช่วยให้ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น

(4) การกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการฟื้นฟูภาพลักษณ์องค์กร โดยการที่องค์กรให้สัญญาว่าจะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น กล่าวคือ องค์กรต้องชี้แจงเรื่องราวที่เกิดขึ้น และให้คำมั่นในการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำหรือเหตุการณ์ เช่นเดิมเกิดขึ้นอีก

(5) การยอมรับการกระทำผิด แสดงความเสียใจและร้องขอการอภัยจากผู้เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบในเหตุการณ์การกระทำนั้น (Mortification)

อีกหนึ่งกรอบการทำงานที่มีความคล้ายคลึงกันกับ Image Restoration Strategies และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือ Corporate Apologia ที่นำเสนอโดย K. M. Hearit (1994) Corporate Apologia เป็นแนวคิดทางวาทศาสตร์ที่ใช้สำหรับการสื่อสารเพื่อแก้ต่างหรือปกป้องตนเองขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) เป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำผิดใดๆ การเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวก (Bolstering) เป็นการเตือนความจำให้คนระลึกถึงสิ่งดีๆที่องค์กรเคยทำได้ การจำแนกความแตกต่าง (Differentiation) เป็นการแยกการกระทำขององค์กรออกจากบริบทเชิงลบนั้นๆ และการนำเสนอในลักษณะที่ดีกว่า (Transcendence) เป็นการแทนที่การกระทำในบริบทใหม่ที่เด่นชัดและเป็นที่ยอมรับชมชอบมากกว่า

ทั้งนี้ การจะกำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตให้เหมาะสมนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงสภาวะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณีด้วย ไม่ว่าจะเป็นประเภทหรือระยะของภาวะวิกฤต จากนั้นจึงพิจารณากลยุทธ์การสื่อสารต่างๆที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ได้อย่างถูกต้องภายใต้สถานการณ์นั้นๆ โดยทฤษฎีที่ค่อนข้างมีความโดดเด่นและได้รับความนิยมเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตรูปแบบต่างๆมาประยุกต์หรือพัฒนาเพื่อใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภาวะวิกฤตคือ Situational Crisis Communication Theory (SCCT) ซึ่งเป็นความพยายามในการค้นหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการสื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น

### 1.3 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

ในขณะที่การจัดการภาวะวิกฤตจะค่อนข้างเน้นความพยายามในการออกแบบวิธีการป้องกัน และค้นหาภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตจะเน้นไปที่การสื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤตแล้วและการใช้กลยุทธ์ต่างๆเพื่อตอบสนองต่อภาวะวิกฤต กล่าวคือ SCCT พยายามค้นหารายละเอียดของการสื่อสารหลังจากที่เกิดภาวะวิกฤตขึ้นเช่นเดียวกับทฤษฎี Image Restoration Theory (IRT) ของ William Benoit และ Corporate Apologia ของ K. M. Hearit โดยเฉพาะอย่างยิ่ง SCCT จะให้ความสนใจในการค้นหาว่ากลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (Crisis Response Strategies) แบบใดที่สามารถใช้ปกป้องชื่อเสียงองค์กรเพื่อลดความเสียหายจากภาวะวิกฤตแต่ละประเภทได้มากที่สุด

Coombs และคณะเริ่มพัฒนาทฤษฎี Situational Crisis Communication มาตั้งแต่ปี 1995 โดยมีข้อสันนิษฐานง่ายๆว่า “ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์เชิงลบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเสาะหาสาเหตุเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น และการเสาะหาสาเหตุเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อปฏิกริยาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบสนองต่อองค์กรในภาวะวิกฤต”

นอกจากนี้ SCCT ยังเป็นทฤษฎีที่เน้นผู้รับสารเป็นหลัก (Audience Oriented) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่พยายามค้นหาแนวทางว่า ประชาชนมีการรับรู้ต่อภาวะวิกฤตอย่างไร มีปฏิกริยาต่อกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตต่างๆอย่างไร และมีปฏิกริยาต่อองค์กรในภาวะวิกฤตอย่างไร

#### สถานการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Situation)

ภาวะวิกฤตจะก่อให้เกิดการเสาะหาสาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตและระดับที่องค์กรควรจะต้องเข้าไปรับผิดชอบในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) ต้องกำหนดให้ได้ว่า การคุกคามที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นๆ เมื่อประเมินแล้ว องค์กรควรจะเข้าไปรับผิดชอบในระดับใดจึงจะเหมาะสม ซึ่งระดับของความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตนี้เองจะเป็นตัวชี้วัดเบื้องต้นถึงการคุกคามของภาวะวิกฤตที่มีต่อชื่อเสียงองค์กร



ในการประเมินสถานการณ์ภาวะวิกฤตนั้น จะประกอบไปด้วยการพิจารณาถึงประเภทและความรุนแรงของภาวะวิกฤต โดยภาวะวิกฤตแต่ละประเภทจะแสดงให้เห็นถึงกรอบการรับรู้ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อภาวะวิกฤต กล่าวคือ ประเภทของภาวะวิกฤตจะเป็นเหมือนหลักเกณฑ์เบื้องต้นในการประเมินหรือกำหนดความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กร ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทก็จะก่อให้เกิดความรับผิดชอบในระดับที่แตกต่างกันไป (W. Timothy Coombs, 2007)

SCCT เสนอกระบวนการในการประเมินการคุกคามของภาวะวิกฤต (Crisis Threat) ไว้ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นแรก เป็นการกำหนดกรอบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ในการจัดประเภทของภาวะวิกฤต ซึ่งมี 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

(1) ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ (Victim Cluster) เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อหรือผู้เคราะห์ร้ายในเหตุการณ์ โดยภาวะวิกฤตในกลุ่มนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินความรับผิดชอบขององค์กรและการคุกคามของภาวะวิกฤตในระดับต่ำ (Low Crisis Responsibility/ Threat) ซึ่งประกอบไปด้วย

- ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disaster) เป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่องค์กรได้รับความเสียหายซึ่งเป็นผลมาจากดินฟ้าอากาศหรือการกระทำของพระเจ้า )Acts of God (เช่น แผ่นดินไหว พายุ น้ำท่วม ภูเขาไฟระเบิด ฯลฯ
- ข่าวลือ (Rumor) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากการแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิดพลาดหรือข้อมูลที่ปลอมแปลงขึ้นเกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำลายองค์กร
- ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence) เป็นเหตุการณ์ที่พนักงานปัจจุบันหรืออดีตพนักงานกระทำการประทุษร้ายต่อพนักงานอื่นๆในบริเวณเขตพื้นที่ขององค์กร
- การแทรกแซงผลิตภัณฑ์หรือให้ร้าย (Product Tampering / Malevolence) เป็นเหตุการณ์ที่คู่แข่งหรือผู้ไม่หวังดีใช้วิธีการที่รุนแรงโจมตีองค์กร เช่น การบิดเบือน/สับเปลี่ยน/เจือปนผลิตภัณฑ์ การลักพา การก่อการร้าย หรือการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น

(2) ภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ โดยภาวะวิกฤตในกลุ่มนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินความรับผิดชอบขององค์กรและการคุกคามของภาวะวิกฤตในระดับเล็กน้อย (Minimal Crisis Responsibility/ Threat) ซึ่งประกอบไปด้วย

- การท้าทาย/การคัดค้าน (Challenges) เป็นเหตุการณ์ที่องค์กรต้องเผชิญหน้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่พอใจ โดยอ้างว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม
- อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical – Error Accidents) เป็นเหตุการณ์ที่เทคโนโลยีที่องค์กรใช้เกิดความผิดพลาดและเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นกับพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรม
- ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical – Error Product Harm) เป็นเหตุการณ์ที่เทคโนโลยีที่องค์กรใช้เกิดความผิดพลาดและเป็นผลให้ผลิตภัณฑ์ปนเปื้อนหรือเป็นอันตราย

(3) ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ โดยภาวะวิกฤตในกลุ่มนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินความรับผิดชอบขององค์กรและการคุกคามของภาวะวิกฤตในระดับสูง (Strong Crisis Responsibility/Threat) ซึ่งประกอบไปด้วย

- อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (Human – Error Accidents) เป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของมนุษย์จนเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ
- ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของพนักงาน (Human – Error Product Harm) เป็นเหตุการณ์ที่ผลิตภัณฑ์เกิดการปนเปื้อนหรือเป็นอันตรายจากความบกพร่องของพนักงาน
- การกระทำผิดพลาดขององค์กร (Organizational Misdeeds) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อองค์กรปล่อยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในภาวะเสี่ยงต่างๆที่รู้หรือการที่องค์กรละเมิดกฎต่างๆที่รู้

จะเห็นว่า แต่ละกลุ่มประเภทของภาวะวิกฤต จะมีระดับของการเสาะหาความรับผิดชอบต่อและการประเมินการคุกคามที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนขั้นที่สองในการประเมินการคุกคามของภาวะวิกฤต จะเป็นการกำหนดจากปัจจัยสำคัญสองประการคือภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในอดีต (Crisis History) และชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม (Prior Reputation) ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ จะมีผลต่อเปลี่ยนแปลงของระดับการเสาะหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตและความรุนแรงของการคุกคามของภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility/Threat)

### กลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (Crisis Response Strategies)

SCCT แบ่งกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลยุทธ์การปฏิเสธ (Deny Strategies) กลยุทธ์การลด (Diminish Strategies) กลยุทธ์การสร้างใหม่ (Rebuild Strategies) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) กลยุทธ์การปฏิเสธ (Deny Strategies) เป็นการพยายามพิสูจน์ว่า องค์กรไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤตนั้นๆ ซึ่งในที่นี้ยังหมายรวมถึงการปฏิเสธว่าภาวะวิกฤตนั้นไม่ได้เกิดขึ้นหรือแสดงออกว่าผู้อื่นควรเป็นผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์นั้นมากกว่า ประกอบด้วย

- การโจมตีกลับผู้กล่าวหา (Attack the Accuser): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะเผชิญหน้ากับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่กล่าวอ้างว่าองค์กรทำผิดหรือมีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติภายในองค์กร
- การปฏิเสธ (Denial): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะกล่าวอ้างว่าไม่มีภาวะวิกฤตใดๆเกิดขึ้นกับองค์กร

(2) กลยุทธ์การลด (Diminish Strategies) เป็นการพยายามลดระดับความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กร และลดระดับการรับรู้ถึงความร้ายแรงของภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- การขอภัย (Excuse): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะพยายามลดภาระความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility) ขององค์กรลงให้เหลือน้อยที่สุดโดยการปฏิเสธว่าไม่ได้ตั้งใจหรือไม่มีเจตนาจะทำให้เกิดความเสียหายและอันตรายใดๆ หรือกล่าวอ้างว่าเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นอยู่นอกเหนือความสามารถที่องค์กรจะสามารถควบคุมได้
- การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะพยายามลดการรับรู้ความเสียหายต่างๆที่มีสาเหตุมาจากภาวะวิกฤตด้วยการอ้างเหตุผลต่างๆ

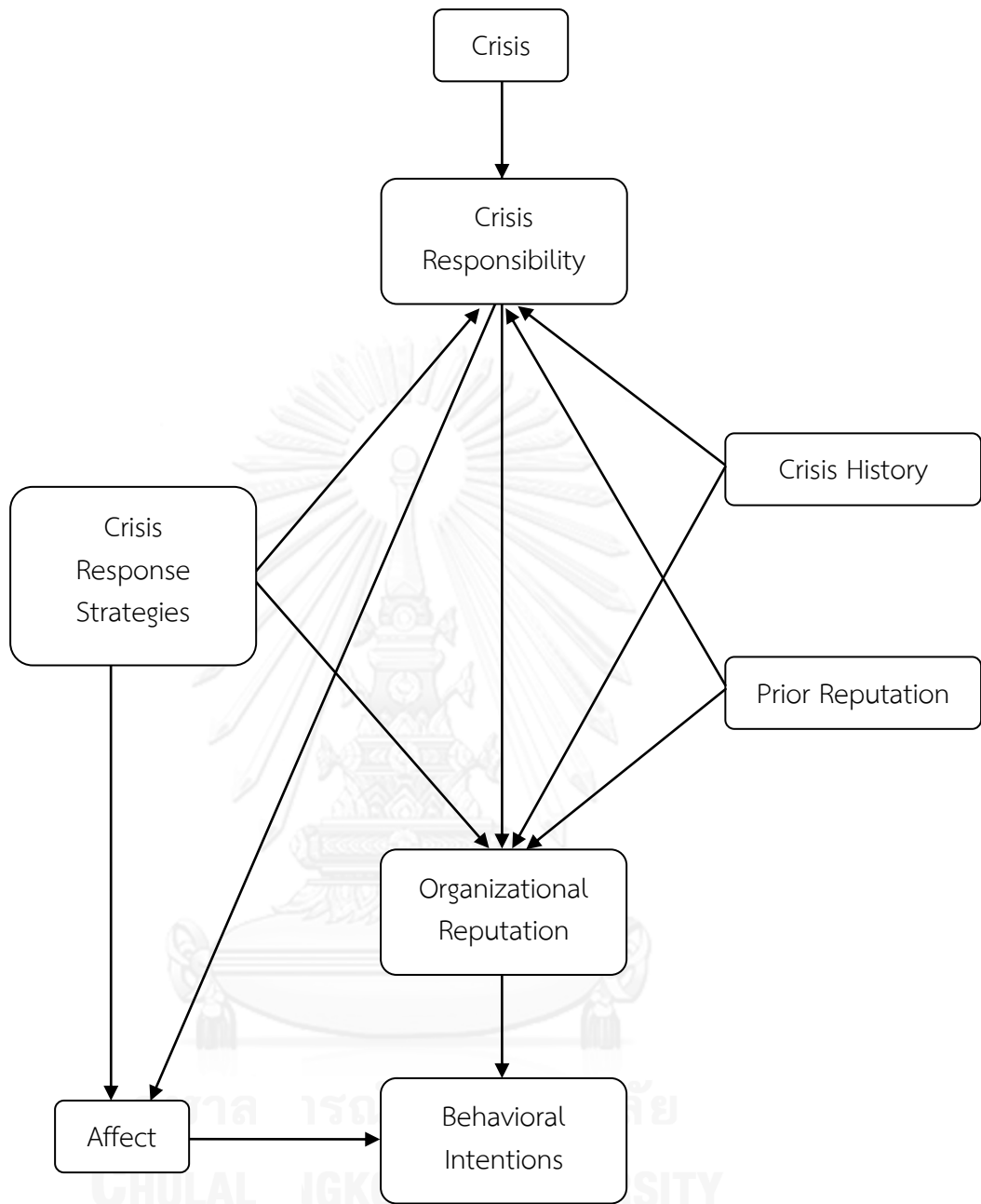
(3) กลยุทธ์การสร้างใหม่ (Rebuild Strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ค่อนข้างอ่อนอ่อนผ่อนตามและเป็นการปรับปรุงแก้ไขการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรผ่านการแสดงออกซึ่งความเห็นอกเห็นใจและการขอภัย โดยพยายามเพิ่มข้อมูลในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประจบเอาใจหรือการอ้างถึงความดีในอดีตขององค์กร ประกอบด้วย

- การชดเชย (Compensation): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะเสนอเงินหรือของขวัญปลอบใจอื่นๆให้กับเหยื่อในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต
- การขออภัย (Apology): ผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) จะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้เข้าไปรับผิดชอบในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถและขออภัยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้อภัย

### ตัวแปรต่างๆที่สำคัญของทฤษฎี SCCT

หนึ่งในคุณค่าของทฤษฎีใดๆก็ตามคือการกำหนดหรือแสดงให้เห็นถึงกรอบการทำงานอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับเรื่องราวหรือประเด็นนั้นๆ ทั้งนี้ การนำตัวแปรต่างๆที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎี SCCT มาเสนอเป็นโมเดล จะช่วยให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและตัวแปรต่างได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ดังแผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎี SCCT

สำหรับแกนหลักหรือหัวใจสำคัญของทฤษฎีจะอยู่ที่ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility) ซึ่งจะมีผลกระทบต่อรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับชื่อเสียงองค์กร (Organization Reputation) รวมไปถึงการตอบสนองทางอารมณ์ (Affect) ที่จะเชื่อมโยงกับแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะแสดงออกต่อองค์กรด้วย กล่าวคือการเสาะหา (Attribution) ว่าองค์กรควรมีส่วนในการรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร และในระดับใด สามารถก่อให้เกิดปฏิกิริยาในเชิงลบทั้งทางอารมณ์และการกระทำ ทั้งนี้ ปัจจัย 2 ประการที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่า องค์กรควรต้องรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตมากขึ้นคือ (1) เหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในอดีต (Crisis History) (2) ชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม (Prior Reputation) เนื่องจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในอดีตจะเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแบบแผนพฤติกรรมไม่ดี (Pattern of Bad Behavior) ขององค์กรที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังต่อความรับผิดชอบต่อองค์กรพึงแสดงออกในระดับที่มากขึ้น ส่วนปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิม จะขึ้นอยู่กับทิศทางและระดับของชื่อเสียงนั้นว่าเป็นไปในเชิงลบหรือเชิงบวก โดยในภาวะวิกฤตลักษณะเดียวกัน หากชื่อเสียงองค์กรที่มีอยู่เดิมเป็นไปในเชิงลบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมองหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรมากกว่าการที่องค์กรมีชื่อเสียงเดิมเป็นไปในเชิงบวก



แผนภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎี SCCT

SCCT ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ผลลัพธ์ในด้านชื่อเสียงองค์กรเท่านั้น ผลลัพธ์อื่น ๆ ที่เกิดจากภาวะวิกฤต รวมไปถึงความรู้สึก (Affect) และแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ซึ่งจากการวิจัยของ Jorgensen (1996) McDonald และ Härtel (2010) Coombs และ Holladay (2005) Weiner (2006) ได้ผลสอดคล้องกันว่า การเสาะหาความรับผิดชอบ (Attribution of Responsibility) นำไปสู่อารมณ์เฉพาะบางอย่างได้ โดยผลการศึกษาน่าสนใจคือ ความเชื่อมโยงระหว่างความโกรธ (Anger) และความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤต (Crisis Responsibility) รวมถึงอิทธิพลของความโกรธที่ส่งผลให้ระดับการเสาะหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตเพิ่มมากขึ้นได้

นอกจากนี้ ความรู้สึก (Affect) ยังสามารถเชื่อมโยงกับแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ของบุคคล (Jorgensen, 1996) ซึ่งแนวโน้มพฤติกรรมนี้หมายรวมถึงความตั้งใจซื้อ (Purchase Intension) และการบอกปากต่อปากในเชิงลบ (Negative Word – of – Mouth) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบอกปากต่อปากในเชิงลบนั้น เป็นปัญหาที่ค่อนข้างยุ่งยากในการแก้ไข เนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นสามารถคงอยู่ได้ยาวนานในความทรงจำ อาทิ การเขียนข้อความลงในบล็อก (Blog) หรือเว็บบอร์ด (Web Board) ต่างๆตามอินเทอร์เน็ต จะคงอยู่ได้ยาวนานเป็นปี ในขณะที่ความทรงจำของประชาชนเกี่ยวกับภาวะวิกฤตจะค่อยๆลบเลือนไปภายในระยะเวลาไม่กี่เดือน อย่างไรก็ตามหากมีการค้นหา (Search) ข้อความเหล่านี้ก็จะปรากฏขึ้นมาอีกได้

#### การเลือกกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภาวะวิกฤต

SCCT เสนอว่า เมื่อระดับการเสาะหาความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตและการคุกคามต่อความเสียหายของชื่อเสียงองค์กรเพิ่มขึ้น ผู้จัดการภาวะวิกฤตจะต้องใช้กลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (Crisis Response Strategies) ที่สะท้อนให้เห็นถึงความห่วงใยเอาใจใส่ต่อเหยื่อหรือผู้เสียหาย ทั้งยังต้องเข้ามารับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตในระดับที่มากขึ้นตามไปด้วย ดังตารางที่ 2.1 แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตตามที่ทฤษฎี SCCT แนะนำ

ตารางที่ 2.1 แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของทฤษฎี SCCT

| แนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต |   |
|------------------------------|---|
| 1.                           | ผู้เคราะห์ร้ายทุกคนหรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงควรจะได้รับข้อมูลที่เป็นคำแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) รวมถึงการทบทวนข้อมูลเหล่านั้น   |
| 2.                           | ผู้เคราะห์ร้ายทุกคนควรได้รับความเห็นอกเห็นใจ และข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการกระทำการแก้ไข ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น รวมถึงการให้คำปรึกษาเพื่อเยียวยาบาดแผลหรือบรรเทาความเจ็บปวดจากเหตุการณ์ (หากจำเป็น) ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเรียกได้ว่าเป็น “Care Response”   |
| 3.                           | สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับเล็กน้อย (Minimal Crisis Responsibility) และไม่มีปัจจัยอื่นๆที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (No Intensifying Factors) การแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response” ก็เพียงพอ   |
| 4.                           | สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับเล็กน้อย (Minimal Crisis Responsibility) และมีปัจจัยอื่นๆที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (Intensifying Factors) ควรเพิ่มกลยุทธ์การขอภัย (Excuse) และกลยุทธ์การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response” |
| 5.                           | สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับต่ำ (Low Crisis Responsibility) และไม่มีปัจจัยอื่นๆที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (No Intensifying Factors) ควรเพิ่มกลยุทธ์การขอภัย (Excuse) และกลยุทธ์การอ้างเหตุผลแก้ตัว (Justification) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response”    |
| 6.                           | สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับต่ำ (Low Crisis Responsibility) และมีปัจจัยอื่นๆที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงขึ้น (Intensifying Factors) ควรเพิ่มกลยุทธ์การชดเชย (Compensation) และกลยุทธ์การขอภัย (Apology) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response”                     |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) แสดงแนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของทฤษฎี SCCT

| แนวทางการตอบสนองต่อภาวะวิกฤต (ต่อ) |  |
|------------------------------------|--|
| 7.                                 | สำหรับภาวะวิกฤตประเภทที่มีการประเมินความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤตขององค์กรในระดับสูง (Strong Crisis Responsibility) ควรเพิ่มกลยุทธ์การชดเชย (Compensation) และกลยุทธ์การขออภัย (Apology) ร่วมกับการแนะนำวิธีการปฏิบัติตน (Instructing Information) และการใช้วิธี “Care Response” |
| 8.                                 | กลยุทธ์การชดเชย (Compensation) จะใช้ได้กับทุกสถานการณ์ที่มีผู้เคราะห์ร้ายประสบกับอันตรายร้ายแรง  |
| 9.                                 | กลยุทธ์การประจบเอาใจ (Ingratiation) ทั้งการชดเชย (Compensation) และการขออภัย (Apology) สามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์เสริมได้กับทุกสถานการณ์   |
| 10.                                | กลยุทธ์การปฏิเสธ (Denial) และโจมตีกลับผู้กล่าวหา (Attack the Accuser) จะใช้ได้ดีที่สุดที่สุดในกรณีที่ต้องต่อสู้รับมือกับข่าวลือต่างๆ (Rumors) หรือการทำทลาย (Challenges) ว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม   |

แน่นอนว่าทฤษฎีต่างๆทฤษฎีนั้นมีข้อจำกัด ไม่เว้นแม้แต่ SCCT โดยผู้จัดการภาวะวิกฤต (Crisis Manager) คงไม่สามารถปฏิบัติตามกลยุทธ์การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตที่ดีที่สุดซึ่งได้แนะนำไว้ในทฤษฎีได้ทุกครั้ง เนื่องจากเงื่อนไขหลายๆประการจากสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ อาทิ ในทางกฎหมายหรือหนี้สินทางการเงินจำเป็นต้องเข้มงวดกับสิ่งที่องค์กรสามารถพูดได้และไม่สามารถพูดได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพลดลง เพื่อป้องกันผลกระทบในทางกฎหมาย เป็นต้น

ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆก็เช่นกัน เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นย่อมต้องมีการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาประเมินความเกี่ยวข้องและผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ความปลอดภัย หรือทรัพย์สิน ที่จะนำมาซึ่งการตัดสินใจแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในรูปแบบต่างๆ ดังนั้น จะเห็นว่าในทุกๆกรณีของภาวะวิกฤตมักมีการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ โดยในกระบวนการตัดสินใจของบุคคลจะประกอบไปด้วยหลายขั้นตอน ทั้งยังมีรูปแบบและเกณฑ์ในการตัดสินใจแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์อีกด้วย ดังจะได้อธิบายต่อไป



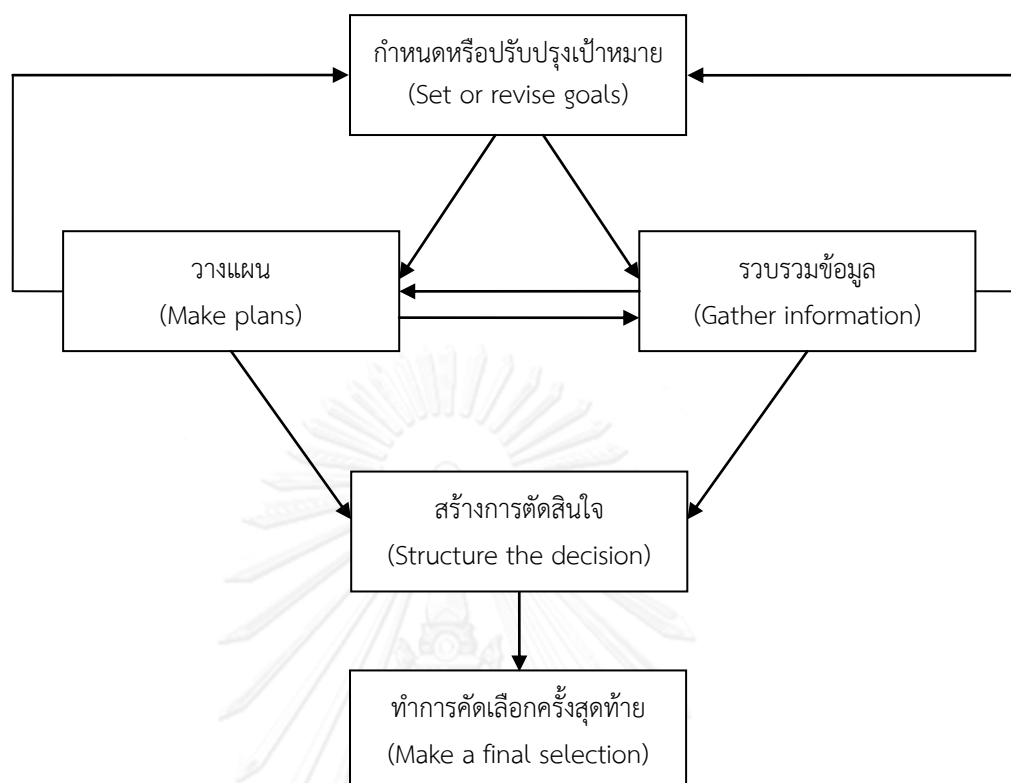
## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Making)

การตัดสินใจเป็นกระบวนการที่แฝงอยู่ในการทำงานตลอดจนการดำเนินชีวิตของบุคคลตั้งแต่ตื่นนอน ไม่ว่าจะเป็นการเลือกชุดทำงาน อาหารเช้า เส้นทางเดินรถ ฯลฯ ซึ่งดูเหมือนว่าจะไม่ต้องใช้การคิดพิจารณามากนักและเป็นไปโดยอัตโนมัติจนบางครั้งเราไม่รู้ตัว แต่หากเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและ ทรัพย์สิน อาทิ เหตุการณ์ภาวะวิกฤตต่างๆ ที่สามารถก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคล การตัดสินใจก็จะมีมากขึ้น โดย Herbert A. Simon (1967) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการหาโอกาสสำหรับตัดสินใจ การหาทางเลือกที่เป็นไปได้ รวมไปถึงทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการ (Process) จึงประกอบไปด้วยหลายขั้นตอนหรือหลายระยะ ซึ่งอาจมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันและสามารถส่งผลกระทบซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจนั้นจะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ (Situation) แบบใดแบบหนึ่งเสมอ ซึ่งจะนำไปสู่การเลือกเกณฑ์ (Criteria) ที่นำไปใช้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการตัดสินใจคือกระบวนการรู้การคิด (Cognitive Process) ของบุคคล เนื่องจากกระบวนการรู้การคิดนี้ จะเป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลต่างๆที่สามารถรวบรวมได้เพื่อสร้างการตัดสินใจต่อไป โดยจะขอนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นในการตัดสินใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระยะ (Phases) ด้วยกัน ได้แก่ (1) ระยะการกำหนดเป้าหมาย (Setting Goals) (2) ระยะการรวบรวมข้อมูล (Gathering Information) (3) ระยะการสร้างการตัดสินใจ (Structuring the Decision) (4) ระยะการเลือกตัวเลือกสุดท้าย (Making a Final Choice) (5) ระยะการประเมิน (Evaluating) โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละระยะดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นเฉพาะ (Particular) ในระยะนั้นๆ แต่ก็อาจเกิดขึ้นในรูปแบบของวงจร (Cycle) ได้ ซึ่งสามารถทบทวนและทำซ้ำ (Galotti, 2008) ดังจะเห็นได้จากกลุ่กรที่แสดงในแผนภาพ



แผนภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการตัดสินใจ

(1) ระยะเวลาการกำหนดเป้าหมาย (Setting Goals) บุคคลผู้ทำการตัดสินใจจะมีการเก็บสะสมแผนการในอนาคต หลักการ คุณค่า และสิทธิต่างๆ ของตนเองไว้ในใจ ทั้งนี้ บุคคลผู้ทำการตัดสินใจจำเป็นต้องพัฒนาคำตอบของคำถามที่ว่า “อะไรคือสิ่งที่เราพยายามจะทำให้สำเร็จ” ซึ่งคำตอบของคำถามนี้ก็คือ เป้าหมาย (Goals) ของบุคคลผู้ทำการตัดสินใจนั่นเอง โดยเป้าหมายเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในหลายๆทาง

(2) ระยะเวลาการรวบรวมข้อมูล (Gathering Information) ก่อนทำการตัดสินใจ บุคคลผู้ทำการตัดสินใจจำเป็นต้องมีข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องรู้ว่า มีทางเลือกใดบ้างสำหรับการตัดสินใจในครั้งนั้น ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นตามมาจากแต่ละทางเลือกทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง ใครบ้างที่จะได้รับผลกระทบจากแต่ละทางเลือกและผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ฯลฯ

บางครั้งการตัดสินใจอาจมีความซับซ้อนสูง เนื่องจากมีข้อมูลหรือทางเลือกมาก อาทิ การพิจารณาเพื่อตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีอยู่หลากหลายรุ่น หลากหลายตราสินค้า จนบุคคลไม่สามารถพิจารณาทางเลือกทั้งหมดที่มีได้ ด้วยเหตุนี้ บุคคลผู้ทำการตัดสินใจจึงจำเป็นต้องรวบรวมเพียงบางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทางเลือกเพียงบางทางเลือกเท่านั้น

นอกจากนี้ บุคคลอาจใช้วิธีรวบรวมเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ที่เป็นไปได้ (Possible Criteria) เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกทางเลือก กล่าวคือ หากไม่เคยซื้อคอมพิวเตอร์มาก่อน บุคคลอาจไปปรึกษาเพื่อนที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะจำเป็นที่สำคัญของคอมพิวเตอร์ หรือบุคคลอาจใช้การพัฒนารายการคุณลักษณะที่ปรารถนา (Wish List) ของคอมพิวเตอร์ที่ต้องการขึ้นมาจากเป้าหมาย (Goals) ของตน

(3) ระยะเวลาการสร้างการตัดสินใจ (Structuring the Decision) สำหรับการตัดสินใจที่ซับซ้อน ผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องหาวิธีในการจัดระบบข้อมูลทั้งหมดที่ได้มา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการตัดสินใจในครั้งนั้น มีทางเลือกที่หลากหลาย ซึ่งต้องใช้การพิจารณาอย่างมาก ดังนั้น ผู้ตัดสินใจจึงต้องกำหนดหรือคิดค้นวิธีการในการจัดการกับข้อมูลเหล่านี้ โดยวิธีที่บุคคลสร้างขึ้นนี้เรียกว่า Decision Structuring

(4) ระยะเวลาเลือกทางเลือกสุดท้าย (Making a Final Choice) หลังจากรวบรวมข้อมูลทั้งหมดตามที่ต้องการแล้ว ผู้ตัดสินใจจะเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากชุดของทางเลือกสุดท้าย ซึ่งอาจใช้วิธีการง่าย ๆ อย่างการโยนเหรียญเสี่ยงทายหรือใช้วิธีการคิดพิจารณาอย่างซับซ้อนก็ได้

(5) ระยะเวลาประเมิน (Evaluating) เป็นระยะของการตัดสินใจที่มีประโยชน์มากแต่มักถูกละเลยอยู่เสมอ ซึ่งระยะนี้เป็นกระบวนการประเมินกระบวนการทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนกระบวนการและระบุแง่มุมที่ควรปรับปรุงหรือแง่มุมที่ควรนำกลับมาใช้อีกครั้งสำหรับการตัดสินใจแบบเดียวกันในอนาคต

ทั้งนี้ การใช้คำว่า “ระยะ” (Phases) ของการตัดสินใจทำให้เห็นถึงแนวความคิดที่ว่า กิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นอาจเป็นไปตามลำดับหรือไม่เป็นไปตามลำดับก็ได้ กล่าวคือ การดำเนินการของกิจกรรมหนึ่งสามารถทับซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกับการดำเนินการของกิจกรรมอื่นๆได้ ในขณะที่บางกิจกรรมก็สามารถข้ามไป แล้วกลับมาดำเนินการโดยไม่เรียงลำดับได้ (Galotti, 2008) โดยทั่วไปแล้ว การตัดสินใจจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ซึ่งประกอบไปด้วยสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ ดังจะกล่าวต่อไป

## 2.2 สถานการณ์ในการตัดสินใจ (Decision Making Situation)

ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งนั้น บุคคลจะมีการกำหนดเป้าหมาย และในบางครั้งอาจรวมไปถึงการคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นด้วย ซึ่งในความเป็นจริงแล้วสถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญมีอยู่หลากหลายรูปแบบ โดยสถานการณ์ในการตัดสินใจประกอบไปด้วย 2 รูปแบบที่สำคัญคือ

(1) สถานการณ์ที่แน่นอน (Certain Situation) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลผู้ทำการตัดสินใจสามารถกำหนดผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว สถานการณ์ที่แน่นอนมีอยู่น้อยมาก แต่บุคคลผู้ทำการตัดสินใจมักจะคิดหรือเข้าใจไปเองว่า สถานการณ์ที่เผชิญอยู่มีความแน่นอน ฉะนั้น เมื่อเป็นเช่นนั้น เกณฑ์หรือวิธีการที่บุคคลนำมาใช้ในการตัดสินใจอาจกลายเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพลดน้อยลงได้ อย่างไรก็ตามลักษณะของการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์เช่นนี้คือ

- เป็นสภาวะการณ์เชิงอุดมคติ (Ideal) มากกว่าความเป็นจริง (Real) กล่าวคือเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม และเป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำ
- บุคคลมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ
- บุคคลทราบผลที่แน่นอนของแต่ละทางเลือกอย่างชัดเจน และเนื่องจากผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นมีความแน่นอน จึงอาจกล่าวได้ว่า เป็นการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไร้ความเสี่ยงบุคคลสามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุด

(2) สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Uncertain Situation) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลผู้ทำการตัดสินใจไม่สามารถกำหนดผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่

(2.1) สถานการณ์ความไม่แน่นอนอย่างแท้จริง กล่าวคือ บุคคลผู้ทำการตัดสินใจจะไม่สามารถรู้ได้เลยว่า หากเลือกทางใดทางหนึ่งแล้ว ผลลัพธ์ที่ออกมาจะเป็นอย่างไร กรณีเช่นนี้จะยากต่อการตัดสินใจ ดังนั้น บุคคลอาจพยายามหาหลักเกณฑ์หรือกฎแห่งความเป็นไปได้มาช่วยในการพิจารณาทางเลือกเพื่อตัดสินใจ โดยการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์เช่นนี้มีลักษณะคือ

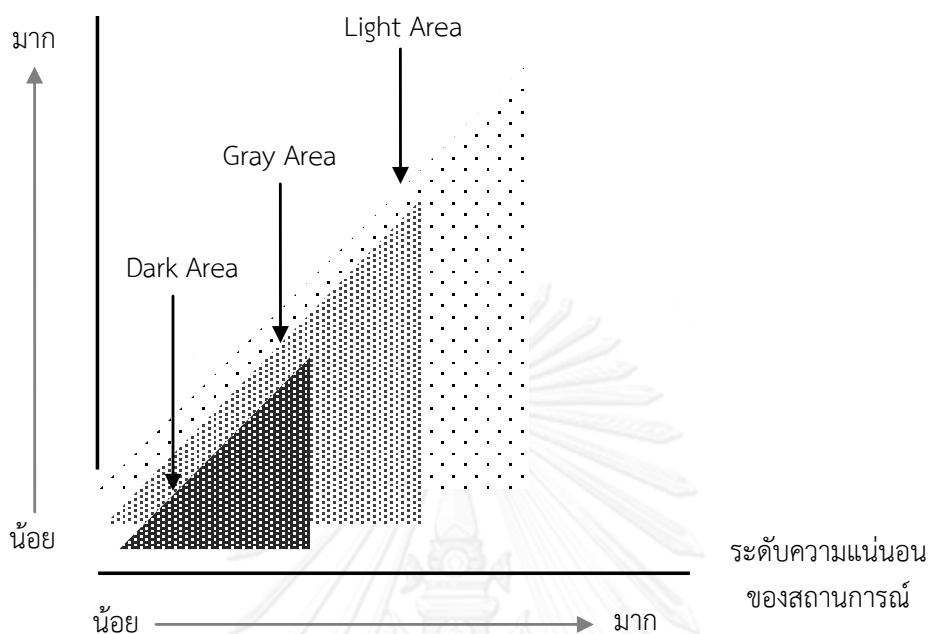
- บุคคลไม่ทราบความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก
- มีสถานการณ์ภายนอกบังคับ กล่าวคือมีตัวแปรที่บุคคลไม่อาจคาดการณ์ได้เกิดขึ้น

(2.2) สถานการณ์ความไม่แน่นอนระดับต่ำ กล่าวคือ ถึงแม้จะเป็นสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน แต่บุคคลยังพอจะทราบได้ว่า ผลลัพธ์ที่อาจเป็นไปได้นั้นมีอะไรบ้างหากเลือกทางใดทางหนึ่ง จึงต้องใช้เทคนิควิธีการกำหนดความน่าจะเป็นให้กับทางเลือกทุกทาง เพื่อค้นหาทางเลือกที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ โดยลักษณะการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ได้แก่

- บุคคลมีข้อมูลในการตัดสินใจไม่เพียงพอ
- เป็นการตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง บุคคลจะต้องคาดคะเนถึงโอกาสหรือความน่าจะเป็น โดยอาศัยประสบการณ์ส่วนตัว ซึ่งข้อมูลในอดีตจะช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดได้

ทั้งนี้ การกำหนดหรือเลือกเกณฑ์สำหรับการตัดสินใจนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านข้อมูลด้วย กล่าวคือ ความสัมพันธ์ของข้อมูล สถานการณ์ และการตัดสินใจนั้น (กัลณพัฒน์, 2551) จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังแผนภาพที่ 2.3

ปริมาณข้อมูลที่มี



แผนภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล สถานการณ์ และการตัดสินใจ

จะเห็นว่า ยังมีข้อมูลในการตัดสินใจน้อยเท่าใด ก็จะก่อให้เกิดสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งส่งผลให้ตัดสินใจผิดพลาดได้ง่าย (Dark Area) หากมีข้อมูลอยู่บ้าง แม้จะไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจทั้งหมด แต่ก็ทำให้ผลของการตัดสินใจมีความเสี่ยงนำไปสู่โอกาสของการตัดสินใจผิดพลาดได้ (Gray Area) และเมื่อใดที่การตัดสินใจนั้นเป็นไปโดยอาศัยข้อมูลที่มากเพียงพอ ผลที่ออกมา ก็จะมี ความแน่นอนมากยิ่งขึ้น โอกาสเกิดความผิดพลาดก็น้อยลง (Light Area) อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์แต่ละแบบนั้น บุคคลจำเป็นต้องค้นหาหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

### 2.3 เกณฑ์ในการตัดสินใจ (Decision Making Criteria)

เกณฑ์ในการตัดสินใจประกอบไปด้วย 3 เกณฑ์พื้นฐาน อันได้แก่ เกณฑ์หาจุดสูงสุด (Maximization) เกณฑ์สร้างความเสียใจน้อยที่สุด (Minimax) เกณฑ์สร้างความพึงพอใจ (Satisfying)

(1) เกณฑ์หาจุดสูงสุด (Maximization) เป็นการที่บุคคลผู้ทำการตัดสินใจพยายามเลือกทางเลือกที่คิดว่าดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุด และสมบูรณ์ที่สุดในบรรดาทางเลือกที่สมบูรณ์ที่มีอยู่ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ทางเลือกนั้นอาจจะยังไม่ใช่จุดสูงสุด เนื่องจากข่าวสารข้อมูลที่คุณได้มานั้นไม่แน่ว่าจะสมบูรณ์เต็มที่ ทั้งนี้ ในการพิจารณาแก้ปัญหาใดๆก็ตามของคุณคน มักจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่ง เมื่อวัตถุประสงค์มีมากกว่าหนึ่ง การพยายามหาจุดสูงสุดในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หนึ่งอาจไปขัดแย้งกับการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุอีกวัตถุประสงค์หนึ่งได้

(2) เกณฑ์สร้างความเสียใจน้อยที่สุด (Minimax) เป็นการพยายามหาวิธีการที่จะสร้างความเสียใจให้กับตนเองน้อยที่สุด เรียกว่า Minimize Maximum Regret โดยการเลือกทางเลือกที่เป็นการป้องกันตนเองหรือคิดว่าเป็นการป้องกันตนเองให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ เนื่องจากในบรรดาทางเลือกต่างๆที่ได้กำหนดออกมาแล้ว บุคคลผู้ทำการตัดสินใจรู้สึกว่าจะไม่มีทางเลือกใดที่มีความสมบูรณ์เท่าที่ต้องการ เพราะผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร

(3) เกณฑ์สร้างความพึงพอใจ (Satisfying) เป็นการพยายามเลือกทางเลือกหรือวิธีปฏิบัติที่เป็นไปตามความพึงพอใจ โดยทั่วไปแล้วบุคคลผู้ทำการตัดสินใจจะมีมาตรฐานบางอย่างอยู่ในใจ หากว่าทางเลือกใดก็ตามที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามความต้องการนั้น บุคคลก็จะเลือกโดยไม่ได้คำนึงถึงทางเลือกอื่น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ตนเอง

#### 2.4 กระบวนการทางการรู้การคิดในการตัดสินใจ (Cognitive Processes in Decision Making)

นักจิตวิทยาทางด้านการรู้การคิดใช้คำว่า “การตัดสินใจ” (Decision Making) ในการกล่าวถึงกิจกรรมต่างๆเกี่ยวกับจิตใจ (Mental Activities) ที่เกิดขึ้นในการเลือกระหว่างตัวเลือกหลายๆตัวเลือก (Galotti, 2008) ในการตัดสินใจนั้นบุคคลจะไม่สามารถรู้ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากตัวเลือกแต่ละตัวเลือก กล่าวคือเป็นการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ยิ่งตัวเลือกทั้งหลายมีความแตกต่างกันน้อยเท่าใด การตัดสินใจก็ยิ่งยากขึ้นมากเท่านั้น

โดยการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยหลายขั้นตอนที่มีความต่อเนื่องกันภายใต้สถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เริ่มตั้งแต่การค้นหาข้อมูลที่จะช่วยในการกำหนดคุณค่าให้กับมิติต่างๆของทางเลือก และวิธีการเชื่อมโยงคุณค่าเหล่านั้นเพื่อช่วยในการประเมินทางเลือก ตลอดจนถึงการดำเนินการตามกลยุทธ์การตัดสินใจ (Decision Strategy) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ Compensatory Rules เป็นการสรุปรวมข้อดีข้อเสียของแต่ละตัวเลือก โดยข้อดีมองเห็นนั้นสามารถทดแทนข้อด้อยที่ปรากฏได้ และ Noncompensatory Rules ที่ไม่ยินยอมให้มีการทดแทนกันได้ของข้อดีข้อเสียในแต่ละตัวเลือก แต่จะเป็นการสร้างมาตรฐานที่สามารถยอมรับได้ขึ้นมาเป็นเสมือนจุดตัดที่จะปฏิเสธทางเลือกนั้น

ทั้งนี้ ในการตัดสินใจส่วนใหญ่จะพบว่า บุคคลไม่ได้ใช้ข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ประกอบการพิจารณาเพื่อให้การตัดสินใจมีความแม่นยำมากที่สุด ซึ่งก็มีสาเหตุมาจากข้อจำกัดในด้านความสามารถในการประมวลผลข้อมูล 4 ประการ ได้แก่

(1) การรับรู้เกี่ยวกับข้อมูล (Perception of Information) เนื่องจากการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลของบุคคลจะไม่ได้เป็นแบบครอบคลุมทั้งหมด แต่จะเป็นแบบเลือกรับรู้มากกว่า เมื่อในชีวิตประจำวันบุคคลต้องเผชิญกับข้อมูลต่างๆจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องเลือกเฉพาะข้อมูลบางส่วนที่สามารถหาได้ ณ เวลานั้นมาใช้

(2) ลักษณะของการประมวลผลข้อมูล (Nature of Processing) ในความเป็นจริงแล้ว บุคคลไม่สามารถคิดประมวลผลข้อมูลปริมาณมากพร้อมๆกันได้ ดังนั้น กระบวนการที่เกิดขึ้นจึงเป็นไปในลักษณะเรียงลำดับต่อเนื่อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความลำเอียงได้ เนื่องจากบุคคลมีแนวโน้มที่จะระลึกถึงข้อมูลที่ถูกนำเสนอในลำดับแรกและลำดับสุดท้ายมากกว่าข้อมูลที่นำเสนอในช่วงกลาง

(3) ความสามารถในการประมวลผล (Processing Capacity) โดยทั่วไปแล้วบุคคลไม่ได้มีความพยายามในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนในทุกๆทางเลือก ตรงกันข้ามบุคคลมักจะใช้วิธีการ กฎเกณฑ์ หรือการคิดอย่างง่ายๆ (Heuristics) เพื่อลดความพยายามทางการรู้การคิด (Cognitive Effort) ในการตัดสินใจ



(4) ความทรงจำ (Memory) บุคคลมีความสามารถในการจำที่จำกัด ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้บุคคลตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์โดยปราศจากการทบทวนความทรงจำถึงคุณลักษณะของกิจกรรมการตัดสินใจนั้นๆว่าอาจจะมีคุณลักษณะบางประการที่แตกต่างจากคุณลักษณะของกิจกรรมการตัดสินใจในอดีต ทั้งนี้เพื่อลดปริมาณข้อมูลใน Working Memory

แน่นอนว่าในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปมักต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา จนกระทั่งบางครั้งเราอาจทำการตัดสินใจไปโดยไม่รู้ตัว อาทิ การเลือกเสื้อผ้าใส่ไปทำงาน การเลือกร้านอาหารที่จะรับประทานตอนพักกลางวัน ฯลฯ ซึ่งอาจเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ในลักษณะที่สามารถส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนอย่างเหตุการณ์ภาวะวิกฤต บุคคลจะมีการตัดสินใจกระทำการบางอย่างเพื่อปกป้องตนเองหรืออย่างน้อยที่สุดก็เพื่อลดความเครียด ความกังวลใจที่เกิดจากเหตุการณ์ ซึ่งในสถานการณ์ที่สร้างความตื่นตระหนกและเต็มไปด้วยความคลุมเครือเช่นนี้ ย่อมก่อให้เกิดอารมณ์ต่างๆขึ้นกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสามารถส่งผลต่อการประเมินเหตุการณ์และสารที่ได้รับ รวมถึงการตัดสินใจแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น ในลำดับต่อไปจึงขอเสนอรายละเอียดของแนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion)

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion)

อารมณ์ (Emotion) เป็นกระบวนการตอบสนองเชิงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาวะแวดล้อม ซึ่งสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงผ่านการประเมินเหตุการณ์ที่ได้ประสบ แล้วนำไปสู่การตอบสนองทั้งทางกายภาพ อาทิ อัตราการเต้นของหัวใจ อาการหน้าแดง มือเย็น เป็นต้น และทางพฤติกรรม/การกระทำ อาทิ การโจมตี การหลีกเลี่ยง เป็นต้น ทั้งนี้ อารมณ์แต่ละอารมณ์จะมีแบบแผนของการแสดงออกหรือมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน

ในการจัดหมวดหมู่หรือแบ่งประเภทของอารมณ์นั้น นักวิจัยได้แบ่งอารมณ์ออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกันคือ อารมณ์ที่เป็นพื้นฐาน (Primary/Basic Emotions) และอารมณ์ที่ซับซ้อน (Secondary/Derived Emotions)

### อารมณ์ที่เป็นพื้นฐาน (Primary/Basic Emotions)

อารมณ์ในกลุ่มนี้เป็นอารมณ์ที่มีมาแต่กำเนิดหรืออย่างน้อยที่สุดก็เกิดขึ้นภายในขวบปีแรกของชีวิต ทั้งยังมีความสม่ำเสมอข้ามวัฒนธรรม และอาจจะเป็นไปได้ว่ามีความสม่ำเสมอข้ามสายพันธุ์ด้วย (Lazarus, 1991)

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยยังคงมีความเห็นที่แตกต่างกันในการระบุว่า อารมณ์ใดบ้างเป็นอารมณ์ที่เป็นพื้นฐาน (Primary/Basic Emotions) (E. Hatfield 1992) อาทิ

- Paul Ekman เสนอว่า อารมณ์ที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทคือ ความสุข (Happiness) ความรังเกียจ (Disgust) ความประหลาดใจ (Surprise) ความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) ความโกรธ (Anger) และความกลัว (Fear)

- Robert Plutchik เสนออารมณ์ที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 8 อารมณ์ คือ ความยอมรับ (Acceptance) ความกลัว (Fear) ความประหลาดใจ (Surprise) ความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) ความรังเกียจ (Disgust) ความโกรธ (Anger) ความคาดหวัง (Anticipation) ความสนุกสนาน (Joy)

- Fischer, Shaver และ Carnochan เสนอว่า อารมณ์ที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์มี 5 อารมณ์คือ ความรัก (Love) ความสนุกสนาน (Joy) ความโกรธ (Anger) ความเศร้าโศกเสียใจ (Sadness) และความกลัว (Fear)

- Izard เสนอว่าอารมณ์ที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์ประกอบไปด้วย 10 อารมณ์คือ ความสนใจ - ตื่นเต้น (Interest - Excitement) ความร่าเริง - ความสนุกสนาน (Enjoyment - Joy) ความประหลาดใจ - ตกใจ (Surprise - Startle) ความโศกเศร้า - ความกลัดกลุ้ม (Distress - Anguish) ความโกรธ - ความเดือดดาล (Anger - Rage) ความรังเกียจ - ความไม่พอใจ (Disgust - Revulsion) การดูถูก - การเหยียดหยาม (Contempt - Scorn) ความกลัว - ความสยองขวัญ (Fear - Terror) ความอดสู - ความประหม่า - ความอับอายขายหน้า (Shame - Shyness - Humiliation) และความรู้สึกผิด - ความสำนึกผิด (Guilt - Remorse)

### อารมณ์ที่ซับซ้อน (Secondary /Derived Emotions)

อารมณ์ในกลุ่มนี้เป็นอารมณ์ที่เกิดจากการผสมผสานของอารมณ์ต่างๆ โดยสามารถเปรียบเทียบลักษณะของการประสานกันนี้กับการผสมสี กล่าวคืออารมณ์ที่ซับซ้อน (Secondary /Derived Emotions) นี้ อาจได้มาจากการประสานกันของอารมณ์ที่เป็นพื้นฐานหลายๆอารมณ์นั่นเอง ทั้งนี้ เช่นเดียวกับอารมณ์ที่เป็นพื้นฐาน นักวิจัยยังคงมีความเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการระบุถึงอารมณ์ที่ซับซ้อนนี้ ซึ่งเกิดจากการประสานกันของอารมณ์ต่างๆ อาทิ

Robert Plutchik เสนอว่า ความรัก (Love) เกิดมาจากการผสมผสานกันของความสนุกสนาน (Joy) และความยอมรับ (Acceptance) ส่วนความสำนึกผิด (Remorse) เกิดมาจากการผสมผสานกันของความโศกเศร้าเสียใจ (Sadness) และความรังเกียจ (Disgust) เป็นต้น

Izard เสนอว่า ความวิตกกังวล (Anxiety) เกิดมาจากการผสมผสานกันของความกลัว – ความสยองขวัญ (Fear – Terror) ความโศกเศร้า – ความกลัดกลุ้ม (Distress – Anguish) และความรู้สึกผิด – ความสำนึกผิด (Guilt – Remorse) ส่วนการมุ่งร้าย (Hostility) เกิดมาจากการผสมผสานกันของความโกรธ – ความเดือดดาล (Anger – Rage) การดูถูก – การเหยียดหยาม (Contempt – Scorn) และความรังเกียจ – ความไม่พอใจ (Disgust – Revulsion) ในขณะที่ความรัก (Love) เกิดมาจากการผสมผสานกันของความสนใจ - ตื่นเต้น (Interest – Excitement) ความร่าเริง – ความสนุกสนาน (Enjoyment – Joy) เป็นต้น

### 3.1 Cognitive – Motivational – Relational Theory

Cognitive – Motivational – Relational Theory แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของแนวทาง (Road Map) ที่สำคัญๆของกระบวนการเชิงอารมณ์ (Emotional Process) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 แนวคิดได้แก่

(1) ตัวแปรที่มีมาก่อน (Antecedent Variables) ประกอบด้วยตัวแปรทางสภาพแวดล้อม (Environmental Variables) นั่นคือลักษณะของสภาวะแวดล้อมในรูปแบบต่างๆที่บุคคลต้องเผชิญ หรือที่เรียกว่า Core Relational Theme และตัวแปรทางบุคลิกภาพ (Personality) นั่นคือลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Person's characteristics) โดยตัวแปรทางบุคลิกภาพที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Ego – Identity/Self)

(2) กระบวนการซึ่งเป็นสื่อกลาง (Mediating Process) เป็นแนวคิดที่หลักที่สำคัญที่สุด ประกอบไปด้วยตัวแปรหลักสามประเภทคือ (1) การประเมิน (Appraisal) จะเป็นการประเมินความสำคัญของสิ่งที่เกิดขึ้นว่า เหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมนั้นส่งผลกระทบต่อบุคคลหรือไม่ อย่างไร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น Primary Appraisal และ Secondary Appraisal (2) แนวโน้มของการกระทำ (Action Tendencies) ส่วนนี้จะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์และแบบแผนการตอบสนองในรูปแบบต่างๆ และ (3) กระบวนการจัดการรับมือ (Coping Process) จะเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยความพยายามทางการรู้การคิดและพฤติกรรมที่จะจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงหรือตามที่บุคคลประเมิน ซึ่งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ (Prior Emotion State) ได้

(3) ผลลัพธ์ (Outcomes) ผลลัพธ์สามารถแบ่งออกได้เป็นผลระยะสั้นและผลระยะยาว ผลลัพธ์ระยะสั้น (Short – Term Outcomes) เป็นการตอบสนองอย่างฉับพลันทางอารมณ์ เช่น การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคล และการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในลักษณะต่างๆ ส่วนผลลัพธ์ระยะยาว (Long – Term Outcomes) เป็นผลที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรังกับแบบแผนทางอารมณ์

### 3.2 แรงจูงใจ (Motivation) และความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Ego – Identity/Self)

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มียู่ในตัวบุคคล มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ทั้งยังเป็นตัวกำหนดเป้าหมาย ความพยายามและทิศทางของพฤติกรรม โดยสำหรับการศึกษาในด้านของอารมณ์ (Emotion) Lazarus (1991) ได้เสนอคุณสมบัติของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ไว้ 2 ประการด้วยกันคือ ความสนใจส่วนบุคคลต่อสิ่งกระตุ้นที่ได้ประสบ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งของกระบวนการเชิงอารมณ์ (Emotional Process) และ Ego – Identity หรือตัวตน (Self) ของบุคคล ทั้งนี้ Lazarus จะใช้คำว่า “Ego – Identity” แทนคำว่า “Self”

ตัวตน (Self) ของบุคคลจะมีส่วนในการจัดระบบแรงจูงใจและทัศนคติให้อยู่ในรูปของลำดับชั้นความสำคัญ ซึ่งอาจคงอยู่ไปตลอดชั่วชีวิตหรืออย่างน้อยก็ส่วนใหญ่ในช่วงชีวิตของบุคคล (Allport, 1937) ดังนั้น ตัวตนจึงประกอบไปด้วยชุดของความเชื่อต่างๆ (Beliefs) แบบแผนทางความคิด (Schemata) ความหมายของสิ่งต่างๆในใจ (Meaning) สิ่งที่คุณยึดถือ (Commitments) และบุคลิกภาพ (Personality) โดยสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวชี้แนะหรือสั่งการความคิดและการกระทำของบุคคล

Lazarus (1991) เสนอประเภทของความเกี่ยวพันส่วนบุคคล (Ego - Involvement) ไว้ 6 ประเภทด้วยกันดังตารางที่ 2 โดยความเกี่ยวพันส่วนบุคคล (Ego - Involvement) ในที่นี้ จะเป็นสิ่งต่างๆที่คุณยึดถือ อาจเป็นความคิดเกี่ยวกับเป้าหมาย (Goals) ซึ่งอยู่ภายใต้การให้ความหมายของตัวตนหรือ Ego - Identity นั้นเอง

ตารางที่ 2.2 แสดงประเภทของความเกี่ยวพันส่วนบุคคล

| ประเภทของความเกี่ยวพันส่วนบุคคล |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1.                              | Self – and Social Esteem             |
| 2.                              | Moral Values                         |
| 3.                              | Ego – Ideals                         |
| 4.                              | Meanings and Ideas                   |
| 5.                              | Other Persons and Their Well – Being |
| 6.                              | Life Goals                           |

ประเภทของความเกี่ยวพันส่วนบุคคลเหล่านี้ จะเป็นการทำให้เป้าหมาย (Goals) แคลง ในขณะที่เดียวกันก็จะมีความเป็นนามธรรมมากขึ้น นอกจากนี้ แต่ละประเภทของความเกี่ยวพันส่วนบุคคล ก็จะเกี่ยวข้องกับแต่ละอารมณ์ของบุคคลด้วย อาทิ ความรู้สึกผิด (Guilt) จะขึ้นอยู่กับ การเห็นคุณค่าของศีลธรรม (Moral Values) หรือความอดสู (Shame) จะขึ้นอยู่กับอุดมการณ์ในตนเอง (Ego – Ideals) เป็นต้น

### 3.3 Core Relational Themes

Core Relational Themes เป็นสาระสำคัญของความสัมพันธ์ที่ปรากฏขึ้นในสภาพแวดล้อม หรือสิ่งที่บุคคลเผชิญ ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือมีประโยชน์ ซึ่งจะประกอบกันเป็น พื้นฐานของอารมณ์เฉพาะแต่ละอารมณ์ กล่าวคือ ในสภาพแวดล้อมนั้นอาจมีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหาย (Harmful Relationships) อยู่หลายประเภท และแต่ละประเภทก็จะ ประกอบกันเป็น Core Relational Theme ซึ่งนำไปสู่อารมณ์เชิงลบแบบต่างๆ เช่น ความโกรธ (Anger) ความวิตกกังวล (Anxiety) ความกลัว (Fright) ฯลฯ ในทำนองเดียวกัน ความสัมพันธ์ที่เป็น ประโยชน์ (Beneficial Relationships) ก็มีอยู่หลากหลายประเภทในสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละ ประเภทก็จะประกอบกันเป็น Core Relation Theme ที่นำไปสู่อารมณ์เชิงบวกแบบต่างๆ เช่น ความรัก (Love) ความสุข (Happiness) ความหวัง (Hope) ฯลฯ ดังนั้น อารมณ์แต่ละอารมณ์ก็จะมี Core Relational Theme ที่แตกต่างกันออกไปดังตัวอย่างในตาราง

ตารางที่ 2.3 แสดง Core Relational Theme ของอารมณ์ต่าง ๆ

| อารมณ์                       | Core Relational Theme   |
|------------------------------|---|
| ความโกรธ (Anger)             | การโจมตีต่อตัวตนของบุคคล (Me) หรือสิ่งที่เป็นของบุคคล (Mine)  |
| ความวิตกกังวล (Anxiety)      | การเผชิญหน้ากับความคลุมเครือไม่แน่นอน หรือการคุกคามการ ดำรงชีวิตของบุคคล  |
| ความกลัว (Fright)            | การเผชิญหน้ากับอันตรายทางกายภาพที่เป็นภาวะคุกคามอย่าง กะทันหันและร้ายแรง  |
| ความรู้สึกละอายใจ (Guilt)    | การฝ่าฝืนหรือละเมิดหลักการของความประพฤติที่ดี กฎเกณฑ์ หรือศีลธรรม   |
| ความออดสู (Shame)            | การล้มเหลวในการดำเนินชีวิตตามหลักอุดมการณ์ของตัวเอง   |
| ความเศร้าโศกเสียใจ (Sadness) | การประสบกับความสูญเสียที่ไม่สามารถเรียกคืนได้   |
| ความอิจฉา (Envy)             | การอยากได้หรือต้องการในสิ่งที่ผู้อื่นมี   |
| ความภาคภูมิใจ (Pride)        | การยกระดับ/เพิ่มคุณค่าในตนเองจากความสำเร็จที่ได้รับ   |
| ความโล่งอกผ่อนคลาย (Relief)  | การที่สภาวะที่น่ากลัวของกลุ่มของความไม่สอดคล้องลงรอยกันของ เป้าหมาย (Goal) ของบุคคลกำลังผ่านพ้นไปหรือเปลี่ยนแปลงไป ในทางที่ดีขึ้น |

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) แสดง Core Relational Theme ของอารมณ์ต่าง ๆ

| อารมณ์                 | Core Relational Theme   |
|------------------------|---|
| ความหวัง (Hope)        | ความหวาดกลัวต่อสิ่งเลวร้ายแต่ก็ปรารถนาในสิ่งที่ดีขึ้นอย่างแรงกล้า |
| ความเมตตา (Compassion) | การเห็นความทุกข์ทรมานของผู้อื่นและต้องการที่จะช่วยเหลือ           |

ทั้งนี้ Core Relational Theme เป็นการมองในระดับของภาพรวมหลักๆ โดยแม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมจะต้องเป็นการรับรู้และการประเมินส่วนบุคคล แล้วจึงก่อให้เกิดอารมณ์ต่างๆขึ้นมา แต่การที่เราสามารถบอกได้ว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้นคืออะไร โกรธ กลัว เสียใจ ฯลฯ โดยไม่จำเป็นต้องวิเคราะห์หรือพิจารณาถึงกิจกรรมทางการรู้การคิดในขณะนั้น นั่นคือเราใช้การสันนิษฐานอย่างง่ายจาก Core Relational Theme เพื่อเป็นการอ้างอิงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในอนาคตจากมุมมองของผู้สังเกต

### 3.4 Appraisal

Richard Lazarus ถือเป็นผู้นำทางด้านการศึกษาการคิดและเห็นว่าประสบการณ์ทางด้านอารมณ์ จะไม่สามารถเข้าใจจากสิ่งที่เกิดขึ้นในสมองของมนุษย์ แต่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมที่ประเมินออกมา โดย Lazarus (1991) ได้เสนอว่า Appraisal สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ Primary Appraisal, Secondary Appraisal และ Reappraisal ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### Primary Appraisal

Primary Appraisal จะเกี่ยวข้องกับการประเมินว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลหรือไม่ การประเมินรูปแบบนี้มุ่งเน้นไปที่ระดับการขัดขวางของเหตุการณ์อันเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus Event) ต่อเป้าหมาย (Goals) และวิถีทางการกระทำ (Course of Action) ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ

- (1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเป้าหมายของบุคคล (Goal Relevance) เป็นขอบเขตที่สิ่งกระตุ้นซึ่งบุคคลกำลังเผชิญได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเป้าหมายส่วนตัวของบุคคล กล่าวคือ เป็นการประเมินว่าสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์นั้นมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของบุคคลหรือไม่ หากไม่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเป้าหมายของบุคคล (Goal Relevance) ก็จะไม่มีการอารมณ์ (Emotion) เกิดขึ้น
- (2) ความสอดคล้องลงรอยหรือไม่สอดคล้องลงรอยกับเป้าหมายของบุคคล (Goal Congruence or Incongruence) เป็นขอบเขตที่สิ่งกระตุ้นซึ่งบุคคลกำลังเผชิญมีความสอดคล้องไปกันได้หรือขัดแย้งกับสิ่งที่บุคคลต้องการ กล่าวคือ เป็นการประเมินว่าสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์นั้นเป็นอุปสรรคขัดขวางหรือส่งเสริมเป้าหมายของบุคคล (Personal Goal) หากเป็นสิ่งที่ขัดขวางก็จะเรียกว่า ความไม่สอดคล้องลงรอยกับเป้าหมายของบุคคล (Goal Incongruence) ซึ่งจะก่อให้เกิดอารมณ์ในเชิงลบ (Negative Emotions) ในขณะที่หากเป็นสิ่งที่ส่งเสริมก็จะเรียกว่า ความสอดคล้องลงรอยกับเป้าหมายของบุคคล (Goal Congruence) ซึ่งจะก่อให้เกิดอารมณ์ในเชิงบวก (Positive Emotions)
- (3) ประเภทของความเกี่ยวพันกับตนเอง (Type of Ego - Involvement) เป็นแง่มุมที่หลากหลายของตัวตนหรือสิ่งที่บุคคลยึดถือ ซึ่งประกอบไปด้วยความนับถือตนเองและความเคารพต่อภูมิกษัตริย์ทางสังคม (Self - Esteem and Social Esteem) การเห็นคุณค่าของศีลธรรมจริยธรรม (Moral value) ตัวตนในอุดมคติของบุคคล (Ego - Ideals) ความตั้งใจและความคิด (Meanings and Ideas) บุคคลอื่นและความเป็นอยู่ของคนเหล่านั้น (Other Persons and Their Well - Being) เป้าหมายในชีวิต (Life Goals) ทั้งนี้ ความเกี่ยวพันกับตนเองทั้ง 6 ประเภทที่ได้กล่าวไปอาจรวมเรียกว่า Ego - Identity



### Secondary Appraisal

Secondary Appraisal จะเน้นวิธีการที่บุคคลใช้ในการจัดการรับมือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การประเมินรูปแบบนี้ให้ความสำคัญกับความสามารถของบุคคลในการป้องกันอันตรายหรือความเสียหายต่างๆ รวมไปถึงการปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมรอบๆตัวด้วย โดยมี 3 องค์ประกอบคือ

- (1) การกล่าวโทษตำหนิ (Blame) หรือการเชื่อถือให้เกียรติ (Credit) เกิดจากการที่บุคคลได้ทราบว่าเป็นผู้ที่รับผิดชอบหรือชี้แจงให้เหตุผลในสิ่งที่ก่อให้เกิดความขัดข้องใจ เมื่อทราบและพิจารณาแล้วว่าผู้ใดควรเป็นผู้รับผิดชอบในเหตุการณ์ บุคคลจึงกำหนดการตอบสนองหรือรับมือด้วยการกล่าวโทษตำหนิ (Blame) หรือการเชื่อถือให้เกียรติ (Credit)
- (2) การจัดการรับมือที่เป็นไปได้ (Coping Potential) เป็นการประเมินว่าบุคคลจะสามารถจัดการกับความต้องการของสิ่งกระตุ้นที่เข้ามาหรือจะสามารถบรรลุเป้าหมายของตนเองได้หรือไม่ และอย่างไร ทั้งนี้ การจัดการรับมือที่เป็นไปได้ (Coping Potential) ไม่ใช่การจัดการรับมือจริงๆ (Actual coping) แต่เป็นเพียงการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสหรือความเป็นไปได้สำหรับการกระทำหรือความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงหรือป้องกันความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม
- (3) การคาดหมายถึงอนาคต (Future Expectancy) จะเป็นการมองหรือคาดหมายถึงการจัดการที่เป็นไปได้และแนวโน้มในอนาคตว่า ผลที่เกิดขึ้นจะไปเปลี่ยนแปลงภาวะทางจิตวิทยาให้ดีขึ้นหรือแย่ลง อาทิ สิ่งที่เผชิญจะมีความสอดคล้องกับเป้าหมายมากขึ้นหรือลดลง

### Reappraisal

Reappraisal จะเกี่ยวพันกับการตอบสนองของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เนื่องจาก Primary และ Secondary Appraisal ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทการเผชิญหน้าของบุคคลกับสภาพแวดล้อม โดย Reappraisal ถูกแบ่งแยกออกมาจาก Appraisal เพียงเพราะเกิดขึ้นที่หลังเท่านั้น

### 3.5 Coping

อารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเนื่องจากการเผชิญหน้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป นำมาซึ่งข้อมูลใหม่ๆให้บุคคลทำการประเมินอยู่เสมอ หลายครั้งที่การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีอิทธิพลต่อ Appraisal และส่งผลกระทบต่อกระบวนการ Coping ซึ่งมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมให้แย่ลงหรือดีขึ้น

Coping ประกอบไปด้วยความพยายามทางการรู้การคิดและทางพฤติกรรม (Cognitive and Behavioral Efforts) ในการจัดการกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงทั้งจากสภาพแวดล้อมและภายในตัวบุคคล รวมถึงความขัดแย้งระหว่างความต้องการเหล่านี้ โดยอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงสถานะของอารมณ์เดิมให้เข้มข้นขึ้นหรือเบาบางลง หรืออาจเป็นการเปลี่ยนจากอารมณ์หนึ่งไปเป็นอีกอารมณ์หนึ่งเลยก็ได้ นอกจากนี้ Coping ยังสามารถส่งผลกระทบต่อทางอ้อมต่อการประเมินที่ตามมา (Reappraisal) ด้วย

Lazarus (1991) ได้เสนอไว้ว่า Coping ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทางอารมณ์ใน 2 รูปแบบด้วยกันคือ

#### (1) Problem – Focused Coping

กระบวนการ Coping ในรูปแบบนี้ จะเป็นการพยายามของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิ หากโรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ใกล้ชุมชนปล่อยของเสียลงในแหล่งน้ำ ก่อให้เกิดความวิตกกังวลว่าอาจเป็นอันตรายต่อสัตว์น้ำและการนำไปใช้อุปโภคบริโภค ดังนั้น คนในชุมชนจึงรวมตัวกันทำหนังสือร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้ามาช่วยแก้ปัญหา การกระทำนี้ช่วยลดความวิตกกังวลลงได้และหากสำเร็จ โรงงานยอมปรับปรุงระบบการปล่อยของเสียลงในแหล่งน้ำ ปัญหาและสภาวะอารมณ์เช่นเดิมก็จะหมดไป อาจกล่าวได้ว่า Problem – Focused Coping นี้เป็นกระบวนการที่เน้นการแก้ปัญหาด้วยการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง (Action - Centered) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม

ความพยายามในการรับมือหรือจัดการในลักษณะนี้ มักเป็นการปรับปรุงแก้ไขแหล่งหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดอารมณ์นั้นๆขึ้นเพื่อลดระดับหรือกำจัดอารมณ์ดังกล่าวออกไป ในทางกลับกัน บางครั้งก็อาจกลายเป็นการกระตุ้นให้เกิดอารมณ์นั้นๆมากขึ้นได้ด้วย

## (2) Emotion – Focused Coping

กระบวนการ Coping ในรูปแบบนี้ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการคิด (Thinking) มากกว่าการกระทำ (Acting) จึงอาจเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า Cognitive Coping กล่าวคือ จะเป็นเพียงการเปลี่ยนแปลงความสำคัญ การเอาใจใส่ หรือการตีความหมายของความสัมพันธ์เท่านั้น ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมในลักษณะนี้ แม้จะไม่มี การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์จริงๆที่เห็นได้ชัดเจน แต่ก็จะเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใหม่ของความหมายและการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมนั้น อาทิ หากบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงการคิดเกี่ยวกับอันตรายที่จะเข้ามาคุกคามได้ ความกลัวหรือความกังวลที่เกี่ยวข้องกับสภาวะคุกคามนั้นก็จะถูกเลื่อนออกไป หรือหากบุคคลสามารถปฏิเสธการกระทำผิดได้ ก็ไม่มีเหตุผลที่จะต้องประสบกับอารมณ์อย่าง ความรู้สึกผิด (Guilt) หรือความอดสู (Shame)

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ระหว่าง Appraisal และ Cognitive Coping นั่นคือ Coping จะเกี่ยวโยงถึงสิ่งที่คุณคิดและทำเพื่อพยายามจัดการกับสิ่งกระตุ้นเชิงอารมณ์ที่ได้เผชิญ ส่วน Appraisal เป็นการประเมินของคุณคิดว่าควรจะทำอะไรกับสิ่งที่ได้เผชิญ ซึ่งทั้งสองกระบวนการนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงความหมายเชิงอารมณ์ที่คุณมีให้กับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ Appraisal ยังมีอิทธิพลต่อกระบวนการ Coping ในขณะที่ Coping ก็สามารถเปลี่ยนแปลง Appraisal ได้เช่นกัน

ทั้งนี้ จะเห็นว่า อารมณ์เป็นการเชื่อมโยงระหว่างเหตุการณ์ต่างๆในสภาพแวดล้อมและการตอบสนองของคุณ รวมถึงมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมในอนาคตด้วย โดยเมื่อคุณต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน และคุกคามต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างเหตุการณ์ภาวะวิกฤต บุคคลจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุดเพื่อลดความไม่แน่นอนนั้น ซึ่งสิ่งที่มีเกิดขึ้นอยู่เสมอในภาวะวิกฤตคือ การขาดแคลนข้อมูล ด้วยเหตุนี้เองที่ก่อให้เกิดช่องว่างทางข้อมูลข่าวสาร เป็นโอกาสให้ข่าวลือหรือข้อมูลที่ถูกบิดเบือนจะแพร่กระจายออกไป และไม่ว่าจะด้วยการขาดข้อมูลหรือได้รับข้อมูลที่ถูกต้องย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์ ที่จะช่วยปิดช่องว่างและให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง รวมถึงช่วยในการ

ควบคุมสถานการณ์ และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชนกลุ่มต่างๆไว้ ดังจะได้กล่าวต่อไปในแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

การประชาสัมพันธ์เป็นบทบาททางการจัดการซึ่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันเป็นประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการต่างๆขององค์กร (Cutlip S. M., 2006)

การประชาสัมพันธ์เป็นกลไกหนึ่งในการสร้างการยอมรับและความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่างๆ โดยให้ผลทั้งในแง่การสร้างภาพลักษณ์องค์กร การสร้างความรู้ จัก การสร้างการยอมรับ ฯลฯ ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

##### 4.1 สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ (Publics)

สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย (Publics) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์กรในลักษณะต่างๆ ซึ่งจะแตกต่างจากผู้รับสาร (Audiences) ที่หมายถึงกลุ่มบุคคลที่ได้รับข่าวสารทางเดียว แต่สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ คือกลุ่มบุคคลที่รวมกันโดยมีความสนใจใกล้เคียงกัน และสามารถกระทำการบางอย่างที่สร้างผลกระทบหรือมีอิทธิพลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อองค์กร (Newsom, 2000)

โดยทั่วไปการจำแนกสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย (Publics) ก็เพื่อให้สามารถกำหนดสื่อเนื้อหาสาร รวมถึงกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการหรือความสนใจ ซึ่งอาจแบ่งตามความสัมพันธ์กับองค์กรเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

(1) สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร (Internal Publics) คือ กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับองค์กร ทั้งผู้ที่ทำงานภายในองค์กร อาทิ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่ไม่ได้ทำงานภายในองค์กรแต่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลภายใน อาทิ ครอบครัวพนักงาน เป็นต้น

(2) สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กร (External Publics) คือ กลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานขององค์กร แต่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร อาจแยกย่อยได้เป็นกลุ่มเป้าหมายตรง อาทิ ลูกค้า กลุ่มประชาชนในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียงในท้องถิ่นที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่แม้จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ ในปัจจุบัน แต่อาจกลายมาเป็นหนึ่งในกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อความเป็นไปขององค์กรในอนาคตได้

อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติอย่างในกรณีของภาวะวิกฤตนั้น Robert R. Ulmer และคณะ (2007) เสนอไว้ว่า ในการจัดการกับภาวะวิกฤต องค์กรจำเป็นต้องกำหนดกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขององค์กรเพื่อให้การจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มปฐมภูมิ (Primary Stakeholders) เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรมากที่สุด สามารถกระทำการใดๆ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ ประกอบด้วยพนักงาน (Employees) นักลงทุน (Investors) ลูกค้า (Customers) ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Suppliers) และรัฐบาล (Government)

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Stakeholders) เป็นกลุ่มที่ไม่มีบทบาทในการดำเนินงานหรือกิจกรรมหลักตามปกติขององค์กร แต่สามารถสร้างผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำขององค์กร ประกอบไปด้วยสื่อมวลชนต่างๆ (Media) กลุ่มนักเคลื่อนไหว (Activist Groups) และคู่แข่ง (Competitors)

โดยในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องรวบรวมทั้งกลุ่มที่เป็นมิตรหรือกลุ่มผู้สนับสนุน (Allies – Supporters) และกลุ่มที่เป็นผู้ต่อต้านหรือคู่แข่ง (Opponents) (R. R. Ulmer, Sellnow, L. T., Seeger, W. M., 2007) นอกจากนี้ ในการสื่อสารองค์กรยังควรมีการรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งสองกลุ่ม และควรปฏิบัติต่อความวิตกกังวลเหล่านั้นอย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นมีต่อองค์กร

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรต้องเอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ นั้นคือ การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่เข้มแข็งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร แม้กระนั้น องค์กรส่วนใหญ่ มักไม่ได้มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยเหตุนี้ เมื่อองค์กรต้องสื่อสารเมื่อเกิดเหตุจำเป็นอย่างเช่นภาวะวิกฤต จึงกลายเป็นการสื่อสารกับกลุ่มบุคคลที่องค์กรไม่คุ้นเคยหรือไม่รู้จักดี ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อลดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ กับความคาดหวังขององค์กรตลอดเวลา กล่าวคือ รับฟังและเจรจาต่อรองกับกลุ่มกลุ่มที่เป็นผู้ต่อต้านหรือคู่แข่ง (Opponents) รวมถึงรับฟังและเอาใจใส่ต่อกลุ่มที่เป็นมิตรหรือกลุ่มผู้สนับสนุน (Allies – Supporters)

ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงต้องระบุประเภทของความสัมพันธ์ที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มว่าเป็นไปในลักษณะใด โดยประเภทของความสัมพันธดังกล่าวประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์เชิงบวก ความสัมพันธ์เชิงลบ ความสัมพันธ์แบบไม่แน่ชัด และไม่ปรากฏความสัมพันธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์กร (Positive Stakeholder Relationships) หมายถึง ทั้งองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างมองอีกฝ่ายเป็นเหมือนหุ้นส่วน แต่ก็ได้หมายความว่า จะมีความคิดเห็นตรงกันในทุกๆ ประเด็น ซึ่งความสัมพันธ์รูปแบบนี้ทั้งสองฝ่ายจะมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสร้างข้อตกลงที่น่าพอใจร่วมกันในประเด็นที่มีความขัดแย้งหรือมีความคิดเห็นไม่ลงรอยกัน

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับองค์กร (Negative Stakeholder Relationships) องค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มนี้มักเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่องค์กรขาดการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์แบบไม่แน่ชัด (Ambivalent Stakeholder Relationships) เป็นความสัมพันธ์ในแบบที่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนสร้างความตกลงกับอีกฝ่าย แต่ไม่ได้เป็นไปในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนอย่างแท้จริงดังเช่นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์กร เนื่องจากต่างฝ่ายต่างไม่ได้รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งยังมีการพยายามควบคุมอีกฝ่ายด้วย

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ (Nonexistent Stakeholder Relationships) หมายถึงกลุ่มที่องค์กรไม่มีการรับรู้หรือรับทราบถึงการมีอยู่และความเกี่ยวข้อง จึงขาดการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในกรณีนี้ ทั้งองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แม้แต่จะรับรู้ว่าจะสามารถส่งผลกระทบต่ออีกฝ่ายหนึ่งได้

จะเห็นว่า การสื่อสารทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์พิเศษอย่างภาวะวิกฤต องค์กรไม่ใช่เพียงแค่ระบุว่า สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบไปด้วยกลุ่มใดบ้าง แต่ยังสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคลเหล่านั้นกับองค์กรได้ด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ สำหรับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยรายละเอียดเกี่ยวกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์นั้นจะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป

#### 4.2 การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication)

กลยุทธ์ (Strategy) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรกในหลักสูตรการศึกษาทางทหาร (Military Science) ซึ่งต่อมาถูกนำไปประยุกต์ใช้กับศาสตร์หลากหลายสาขารวมถึงการประชาสัมพันธ์ด้วย ทั้งนี้ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์จะเป็นการกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย (Publics) กลุ่มต่างๆ โดย Carl H. Botan และ Vincent Hazleton (2006) เสนอไว้ว่า คำว่า “กลยุทธ์” ที่ใช้กันทั่วไปในการประชาสัมพันธ์นั้น เป็นการรวบรวมสองแนวคิดที่มีความเหลื่อมล้ำเข้าไว้ด้วยกันคือ Grand Strategy และ Strategy

Grand Strategy เป็นการตัดสินใจในระดับนโยบาย (Policy – Level) ที่องค์กรสร้างขึ้นเกี่ยวกับเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน มาตรฐานจริยธรรม และความสัมพันธ์กับสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายในสภาพแวดล้อม อาจกล่าวได้ว่า Grand Strategy นี้เกี่ยวข้องกับคำถามเชิงนโยบายและการวางแผนระดับสูงสุดเทียบได้กับนโยบายทางการทูตหรือสนธิสัญญาระหว่างประเทศ (Botan and Hazleton, 2006) อาทิ ในระหว่างสงครามเย็น (Cold War) สหรัฐอเมริกามี Grand Strategy ที่อยู่บนพื้นฐานการสกัดกั้นอิทธิพลของโซเวียตและการร่วมมือกับประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายผ่านองค์กรสนธิสัญญานาโต้ (NATO) ซึ่ง Grand Strategy นี้ดำเนินการโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆที่เกิดจากการพิจารณาของผู้นำทางการทหารจากหลายๆประเทศ ในทำนองเดียวกัน บริษัท General Motors ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์ที่ประกอบไปด้วยโฆษณา 5 ชิ้นและกลยุทธ์การรณรงค์ทางการตลาด 5 โครงการสำหรับ 5 ตราสินค้าที่แยกออกกัน ได้แก่ Buick, Cadillac, Chevrolet, GMC และ Pontiac อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์การรณรงค์ทางการตลาดของแต่ละตราสินค้านั้นจะต้องยึดหลักการภายใต้ Grand

Strategy ขององค์กรที่มีต่อแต่ละตราสินค้าและแต่ละกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของ Pontiac จะต้องไม่เป็นการแข่งขันโดยตรงกับ Cadillac สำหรับกลุ่มตลาดรถหรู (Luxury Cars)

Strategy เป็นการตัดสินใจในระดับโครงการรณรงค์ (Campaign - Level) ที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดวิธีการ การเตรียมการจัดสรรทรัพยากร โดยจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของ Grand Strategy เสมอ กล่าวคือ เป็นทางเลือกเชิงกลยุทธ์ (Strategic Option) ที่ผู้ปฏิบัติการทางการประชาสัมพันธ์สามารถนำมาใช้เพื่อจัดการกับประเด็นต่างๆซึ่งถูกจำกัดโดย Grand Strategy ขององค์กร (Botan C. , 2006)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า Grand Strategy และ Strategy มีส่วนที่เหลื่อมล้ำกันอยู่ จึงมีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ขององค์กรด้วยกันทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม Strategy ซึ่งเป็นกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการจะค่อนข้างเห็นเป็นรูปธรรมและเข้าถึงสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่างๆโดยตรงมากกว่า Grand Strategy ซึ่งเป็นกลยุทธ์ระดับนโยบาย ดังนั้น หลักการสื่อสารในงานประชาสัมพันธ์จึงเน้นไปในลักษณะของ Strategy โดยกลยุทธ์การสื่อสารในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นจะถูกนำไปใช้เพื่อ (1) แจ้งให้สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน (2) โน้มน้าวสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นให้สนับสนุนและยอมรับการดำเนินงานต่างขององค์กร (3) แนะนำสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายให้สามารถเปลี่ยนความตั้งใจมาเป็นการกระทำ ทั้งนี้ Scott M. Cutlip และคณะ (2006) ได้แนะนำหลัก 7Cs ของการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

- (1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารมักเริ่มต้นด้วยลักษณะความเชื่อถือของบุคคล ซึ่งความเชื่อถือนี้สร้างขึ้นมาจากผลงานหรือการกระทำขององค์กรที่สะท้อนถึงความตั้งใจในการบริการหรือทำงานให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ โดยผู้รับสารจะต้องมีความไว้วางใจในตัวผู้ส่งสารและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของแหล่งสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น
- (2) บริบท (Context) การปฏิบัติงานทางการสื่อสารจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงในสภาพแวดล้อม โดยสื่อมวลชนเป็นเพียงส่วนที่ช่วยเสริมให้คำพูดหรือการกระทำได้รับการเผยแพร่กว้างขวางออกไป ทั้งนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยสภาพแวดล้อมทางสังคมที่สนับสนุน กล่าวคือ บริบทต้องยืนยันและไม่ขัดแย้งกับสาร



- (3) เนื้อหา (Content) เนื้อหาของสารที่ส่งออกไปจะต้องมีความหมาย และเกี่ยวข้องกับ เชื่อมโยงกับสถานการณ์ของผู้รับสาร รวมถึงต้องเข้ากันได้กับระบบการให้คุณค่าต่างๆ ด้วย โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะเลือกรับเฉพาะข้อมูลบางอย่างที่สังเกตเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อ ตนเองมากที่สุด
- (4) ความชัดเจน (Clarity) สารที่ส่งออกไปควรมีความเรียบง่าย ชัดเจน และที่สำคัญคือ ความหมายของสารต้องเข้าใจตรงกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร สำหรับประเด็นที่มีความ ซับซ้อนจะต้องทำให้กระจับแสดงถึงใจความสำคัญของสารอย่างชัดเจน โดยใน เรื่องราวหรือประเด็นเดียวกัน สารที่มีความเรียบง่ายและชัดเจนจะสามารถเผยแพร่ ออกไปได้มากกว่าและแม่นยำกว่า อีกทั้งองค์กรยังต้องมีการสื่อสารที่เป็นไปในทิศทาง เดียวกันด้วย
- (5) ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency) การสื่อสารเป็น กระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ต้องการการดำเนินงานซ้ำๆ เพื่อให้สามารถบรรลุหรือแทรก ซิมเข้าไปถึงผู้รับสารได้ ซึ่งการสื่อสารซ้ำๆ นี้ควรมีรูปแบบที่หลากหลายประกอบกันทั้ง การเรียนรู้และการโน้มน้าวใจ โดยอยู่ภายใต้เรื่องราวเดียวกันที่มีความสม่ำเสมอ
- (6) ช่องทางการสื่อสาร (Channels) การเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมมีส่วนสำคัญ อย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร สื่อที่องค์กรนำมาใช้จะต้องเป็นสื่อที่ผู้รับสาร กลุ่มเป้าหมายเปิดรับและให้ความเชื่อถือ สื่อแต่ละประเภทจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ แตกต่างกันและจะสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแตกต่างกันในแต่ละ ขั้นตอนของกระบวนการเผยแพร่
- (7) ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of the Audience) การสื่อสารจะมี ประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อผู้รับสารสามารถเปิดรับหรือเข้าถึงได้โดยสะดวก ไม่ จำเป็นต้องใช้ทักษะหรือความพยายามมาก

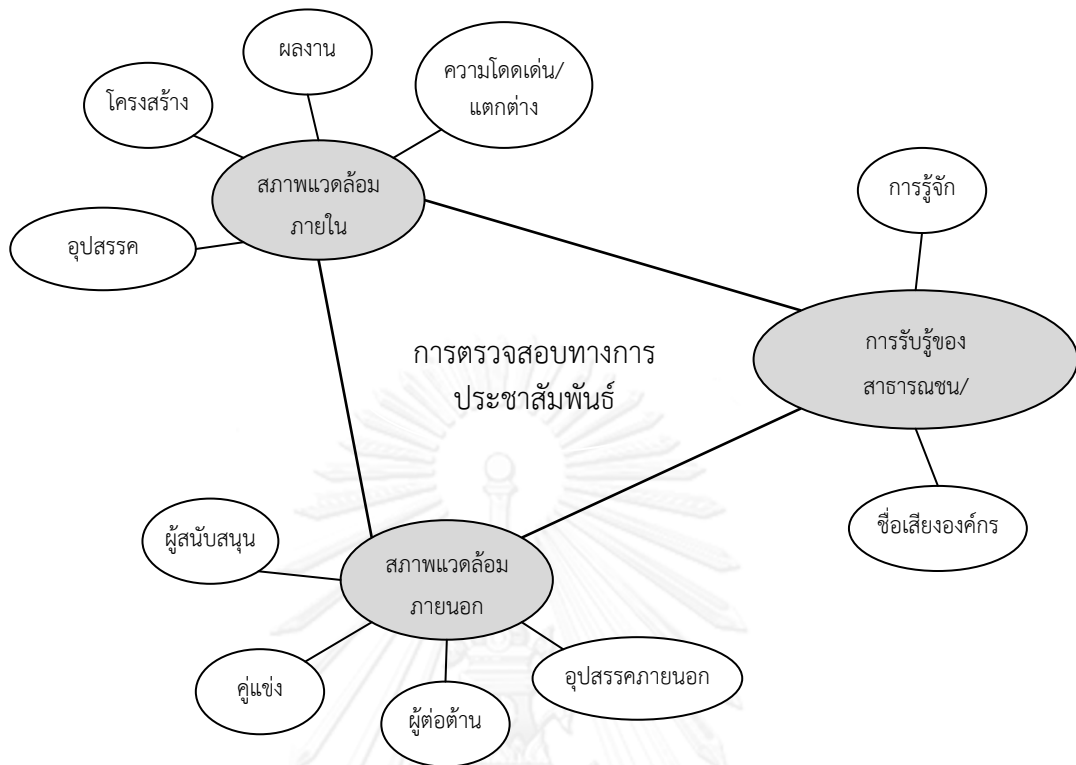
หลักการ 7Cs นี้ จะเป็นการพิจารณาการสื่อสารครอบคลุมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ผู้ส่งสาร สาร สื่อและผู้รับสาร โดยสำหรับองค์กรแล้วการกำหนดองค์ประกอบในการสื่อสารควรมีการวางแผน อย่างรอบคอบเป็นระบบที่เรียกว่า การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication)

การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication) มักเป็นการชี้แจงหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารควบคู่ไปกับการโน้มน้าวใจ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การระบุผู้รับสารและวัตถุประสงค์ การพัฒนากลยุทธ์ การวางแผนการดำเนินงาน ฯลฯ ทั้งนี้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับการประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการตาม 4 ระยะ 9 ขั้นตอนของโมเดล Nine Steps of Strategic Public Relations ดังต่อไปนี้ (D. S. Smith, 2005)

**ระยะที่ 1 การวิจัยเบื้องต้น (Formative Research)** จะเป็นช่วงเริ่มต้นของการวางแผนการสื่อสาร ซึ่งจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลต่างๆที่จำเป็นให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด โดยอาจใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่ประกอบการทำวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจที่จะตามมาในกระบวนการวางแผน ระยะนี้ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนคือ

(1) การวิเคราะห์สถานการณ์ (Analyzing the Situation) สถานการณ์ หมายถึง สภาพแวดล้อมในรูปแบบต่างๆที่องค์กรอาจต้องเผชิญ ซึ่งมีทั้งเชิงลบและเชิงบวกนั่นก็คือ เป็นการวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Obstacle) ที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรนั่นเอง แม้แต่ในภาวะวิกฤต อุปสรรคก็อาจกลายเป็นโอกาสได้ กล่าวคือ ในสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่ประชาชนให้ความสนใจ องค์กรอาจใช้ความสนใจนี้เป็นโอกาสในการอธิบายชี้แจง แสดงให้เห็นถึงความจริงใจและคุณภาพของกระบวนการผลิตหรือผลิตภัณฑ์ อาทิ กรณีพบเข็มฉีดยาในกระป๋องน้ำอัดลมของบริษัท Pepsi Cola ในปี 1993 โดยเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นและประชาชนให้ความสนใจ องค์กรจึงใช้โอกาสนี้นำวิดีโอที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการผลิตที่เป็นไปไม่ได้เลยที่จะมีเข็มฉีดยาปะปนเข้าไปได้ออกมาเผยแพร่ ซึ่งนอกจากจะทำให้ผ่านพ้นภาวะวิกฤตไปได้ด้วยดีแล้ว ยังสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการผลิตให้เกิดขึ้นในใจของผู้บริโภคด้วย ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์สถานการณ์ มักจะอาศัยการจัดการประเด็น (Issue Management) การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) และการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) ควบคู่กันไป

(2) การวิเคราะห์องค์กร (Analyzing the Organization) อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การตรวจสอบทางการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Audit) ขั้นตอนนี้จะเป็นการตรวจสอบองค์กรใน 3 ด้าน ดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 2.4 แสดงการตรวจสอบทางการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Audit)

สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) ได้แก่ ผลงาน (Performance) เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมถึงความพึงพอใจในระดับของการเป็นผู้นำด้านคุณภาพนั้น ความโดดเด่น/แตกต่าง (Niche) จะเป็นลักษณะพิเศษที่ทำให้องค์กรแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานคล้ายๆ กัน โครงสร้าง (Structure) เป็นการทบทวนเป้าหมาย การปฏิบัติงานและบทบาทของการประชาสัมพันธ์ในองค์กรว่า ได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการ (Management) โดยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือเป็นเพียงหน่วยงานที่รับคำสั่งมาปฏิบัติตามเท่านั้น อุปสรรคภายใน (Internal Impediments) เป็นปัญหาหรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคที่ยากลำบากจนไม่สามารถผ่านพ้นไปได้

การรับรู้ของสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย (Public Perception) เน้นการติดตามตรวจสอบว่า สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายคิดอย่างไรเกี่ยวกับองค์กรทั้งในส่วนของ การรู้จัก (Visibility) และชื่อเสียง องค์กร (Reputation) กล่าวคือ ในส่วนของ การรู้จัก (Visibility) นั้น สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายรู้จัก องค์กรหรือไม่ รู้อะไรเกี่ยวกับองค์กรบ้าง รวมถึงข้อมูลเหล่านั้นมีความถูกต้องแม่นยำเพียงใด ขณะที่ ชื่อเสียงองค์กร (Reputation) จะเกี่ยวข้องกับการประเมินข้อมูลที่มีอยู่บนพื้นฐานของคำพูดและการ กระทำที่องค์กรแสดงออกทั้งที่มีการวางแผนไว้และไม่ได้วางแผน

สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นการวิเคราะห์สรุปเกี่ยวกับ ผู้สนับสนุน (Supporters) ซึ่งสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น คู่แข่ง (Competitors) จะเป็นกลุ่มที่ดำเนินงานในสินค้าหรือบริการที่คล้ายกัน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องลด ระดับการแข่งขันไปจนถึงสร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้น ผู้ต่อต้าน (Opponents) เป็นกลุ่มที่ต่อต้าน องค์กรอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ และมีความสามารถที่จะสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้ อุปสรรคภายนอก (External Impediments) จะเป็นปัจจัยทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจภายนอกที่ สามารถส่งผลในการจำกัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรได้

(3) การวิเคราะห์สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย (Analyzing the Publics) เป็นขั้นตอนในการ ระบุและวิเคราะห์สาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กรในประเด็นต่างๆ โดยจะเป็น กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ กลุ่มลูกค้า (Customers) จะเป็นผู้ ที่ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กร กลุ่มผู้ผลิต (Producers) จะมีบทบาทในด้านการดำเนินงานของ องค์กร ทั้งพนักงาน ผู้จัดการวัตถุดิบ แหล่งเงินทุน กลุ่มผู้ควบคุม (Enables) เป็นกลุ่มที่มีบทบาทใน การสร้างบรรทัดฐานหรือมาตรฐานต่างๆสำหรับองค์กร อาทิ รัฐบาล สมาคม ผู้นำทางความคิด ฯลฯ และกลุ่มผู้ขัดขวาง (Limiters) เป็นกลุ่มที่ขัดขวางความสำเร็จขององค์กร อาทิ คู่แข่ง ผู้ต่อต้าน กลุ่ม เคลื่อนไหว ฯลฯ ทั้งนี้ ในบางครั้งกลุ่มผู้ควบคุมบางกลุ่มก็อาจกลายเป็นกลุ่มผู้ขัดขวางได้ เมื่อองค์กร ไม่สามารถปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือมาตรฐานที่วางไว้ได้อย่างน่าพอใจ

**ระยะที่ 2 การวางกลยุทธ์ (Strategy)** ถือเป็นหัวใจของการวางแผน เป็นการตัดสินใจ สรุปผลโดยรวมของแผนกลยุทธ์ว่าองค์กรคาดหวังผลกระทบอย่างไรจากการดำเนินการสื่อสาร ซึ่งใช้ ข้อมูลพื้นฐานที่ได้มาจากการวิจัยในระยะที่หนึ่ง ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

(4) การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (Establishing Goals and Objectives) โดยเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์จะเป็นคำกล่าวหรือประโยคที่มีพื้นฐานมาจากวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร กล่าวคือ เป้าหมาย (Goals) เป็นการบรรยายถึงทิศทางการดำเนินงานทั่วไป สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่ เป้าหมายในการจัดการชื่อเสียงองค์กร (Reputation Management Goals) เกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์และการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร เป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management Goals) ที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อเชื่อมโยงระหว่างองค์กรและสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่างๆ เป้าหมายในการจัดการภาระหน้าที่ (Task Management Goals) เกี่ยวข้องกับการทำให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จลุล่วงด้วยดี ในขณะที่วัตถุประสงค์ (Objectives) ชี้ให้เห็นจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการ โดยเป้าหมายเพียงหนึ่งเป้าหมายอาจเป็นพื้นฐานสำหรับวัตถุประสงค์ได้หลายๆข้อ ซึ่งวัตถุประสงค์สามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ได้แก่ วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการรับรู้ (Awareness Objectives) จะเกี่ยวข้องกับความใส่ใจ (Attention) ความเข้าใจ (Comprehension) และการจดจำ (Retention) ในองค์ประกอบต่างๆของสาร วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการยอมรับ (Acceptance Objectives) ให้ความสำคัญกับปฏิกริยาของสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย ว่า มีการตอบสนองเชิงอารมณ์ต่อสารที่ได้รับอย่างไร ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงระดับความสนใจ (Interest) และทัศนคติ (Attitude) ที่องค์กรต้องการสร้างให้เกิดขึ้นกับสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการกระทำ (Action Objectives) เป็นความพยายามในการสร้างพฤติกรรมใหม่หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในปัจจุบันทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

(5) การจัดระบบ/พัฒนาการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การตอบสนอง (Formulating Action and Response Strategies) เป็นขั้นตอนในการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ต่างๆที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ องค์กรสามารถเลือกใช้วิธีการในการพูดหรือทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งการกระทำเหล่านี้อาจเป็นได้ทั้งกลยุทธ์แบบเชิงรุก (Proactive Strategies) และกลยุทธ์แบบเชิงรับ (Reactive Strategies) ทั้งนี้ กลยุทธ์แบบเชิงรุก (Proactive Strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ดำเนินการไปอย่างสอดคล้องกับแผนงานขององค์กร ไม่ใช่เป็นเพียงความจำเป็นในการตอบสนองกับแรงกดดันจากภายนอก โดยกลยุทธ์แบบเชิงรุกประกอบไปด้วยการยกระดับการดำเนินงานขององค์กร การเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในการสื่อสาร การจัดกิจกรรมพิเศษ การเป็นผู้อุปถัมภ์รายการ ฯลฯ โดยหัวใจสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสารแบบเชิงรุกนี้คือ การนำเสนอข้อมูลที่มีค่าควรแก่การเป็นข่าว (Newsworthy) และการพัฒนากระบวนการสื่อสารที่เปิดเผยชัดเจน ตรงไปตรงมา ในทางตรงกันข้ามกลยุทธ์แบบเชิงรับ (Reactive Strategies) จะเป็นการตอบสนองต่อผลกระทบและโอกาสต่างๆจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

(6) การใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Using Effective Communication) จะเป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสาร (Message) ทั้งในด้านของผู้ส่งสาร เนื้อหาและรูปแบบสาร ฯลฯ โดยอาจอาศัยหลักการโน้มน้าวใจ Ethos, Logos และ Pathos กล่าวคือ Ethos จะเน้นที่ตัวผู้พูดว่าควรมีความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีความสามารถหรือมีเสน่ห์ที่สามารถดึงดูดใจผู้อื่น (Charisma) และมีอำนาจเหนือผู้อื่นในการควบคุมให้คล้อยตาม (Control) ส่วน Logos จะเป็นการโน้มน้าวใจโดยใช้เหตุผลที่ปรากฏในสาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้การเปรียบเทียบ การยกตัวอย่าง ข้อมูลทางสถิติ เป็นต้น ในขณะที่ Pathos จะเป็นการโน้มน้าวใจโดยอารมณ์ความรู้สึก ทั้งอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotional Appeals) อาทิ ความรัก ความดี ความตกลงขบขัน และอารมณ์เชิงลบ (Negative Emotional Appeals) อาทิ ความกลัว ความรู้สึกผิด

**ระยะที่ 3 การเลือกวิธีการ (Tactics)** เป็นการพิจารณาเลือกเครื่องมือการสื่อสารที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

(7) การเลือกกลวิธีการสื่อสาร (Choosing Communication Tactics) เป็นทางเลือกในการสื่อสาร อาจแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารโดยใช้สื่อขององค์กร (Organizational Media) การใช้สื่อมวลชนประเภทข่าว (News Media) และการใช้สื่อโฆษณา (Advertising Media)

- การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นกลวิธีการสื่อสารที่มีศักยภาพในการสร้างผลกระทบต่อผู้รับสารและมีประโยชน์อย่างมากสำหรับการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการยอมรับ เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้จะไม่เพียงก่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านความรู้ แต่สามารถส่งผลถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับประเด็นนั้นๆด้วย อย่างไรก็ตาม กลวิธีนี้จะใช้ได้ดีกับผู้รับสารที่กำลังหาข้อมูลหรือมีความสนใจในประเด็นดังกล่าวอยู่แล้วในระดับหนึ่ง อีกทั้งยังเข้าถึงผู้รับสารได้เป็นจำนวนน้อยเท่านั้น

- การสื่อสารโดยใช้สื่อขององค์กร (Organizational Media) ในกรณีที่ผู้รับสารขององค์กรมีลักษณะค่อนข้างกระจายตัวหรือมีขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะเข้าถึงในระดับบุคคล แต่ไม่ได้มีจำนวนมากจนเกินไป การใช้สื่อที่องค์กรผลิตเอง อาทิ การส่งจดหมายหรือรายการสินค้าทางไปรษณีย์ โบรชัวร์ เว็บไซต์ ฯลฯ จะช่วยให้เข้าถึงผู้รับสารได้ทั่วถึงกว่า ทั้งยังสามารถควบคุมเนื้อหาของสารได้อีกด้วย

- การใช้สื่อมวลชนประเภทข่าว (News Media) อาทิ หนังสือพิมพ์ รายการข่าวทางโทรทัศน์ หรือวิทยุ เป็นต้น โดยมีข้อได้เปรียบตรงที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้เป็นจำนวนมาก และที่สำคัญคือ สื่อประเภทนี้ถือเป็นสื่อที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น จึงช่วยสร้างให้เกิดความน่าเชื่อถือและมีอิทธิพลจากการรับรองของบุคคลภายนอกองค์กรที่เรียกว่า Third - Party Endorsement นอกจากนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอสารผ่านสื่อมวลชนประเภทข่าวนี้อาจมองได้ในสองมุมมอง กล่าวคือ ในด้านหนึ่งอาจเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือ แต่ในอีกด้านหนึ่งการรายงานข่าวในลักษณะนี้จะส่งผลกระทบต่อผู้รับสารที่ไม่ได้มีความสนใจในประเด็นนั้นๆ มาก่อนน้อยมาก

- การใช้สื่อโฆษณา (Advertising Media) การโฆษณาสามารถรวมจุดแข็งของการสื่อสารโดยใช้สื่อขององค์กร (Organizational Media) และการใช้สื่อมวลชนประเภทข่าว (News Media) เข้าด้วยกัน กล่าวคือ การโฆษณาเป็นรูปแบบของสื่อที่องค์กรสามารถควบคุมได้ทั้งเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอและเวลาในการนำเสนอ รวมถึงสามารถเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากได้ ในขณะเดียวกันการโฆษณาก็รับเอาจุดอ่อนของทั้งสองกลวิธีดังกล่าวมาด้วยคือ จะขาดความน่าเชื่อถือในส่วนของการรับรองจากบุคคลภายนอกองค์กร (Third - Party Endorsement) ที่ปรากฏในสื่อประเภทข่าว และสารที่ส่งไปจะเป็นเพียงข้อมูลที่ได้หรือพบเห็นได้ง่ายเมื่อบุคคลเปิดรับโดยบังเอิญ อาทิ ในขณะที่อ่านนิตยสารหรือดูโทรทัศน์

(8) การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (Implementing the Strategic Plan) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดงบประมาณ ตารางการทำงาน และการดำเนินงานตามแผนการสื่อสาร

**ระยะที่ 4 การวิจัยเพื่อการประเมินผล (Evaluative Research)** เป็นระยะสุดท้ายซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินความสำเร็จว่าองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ตามที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจปรับปรุงหรือดำเนินกิจกรรมทางการสื่อสารนั้นต่อไป

(9) การประเมินแผนกลยุทธ์ (Evaluating the Strategic Plan) เป็นการวัดประสิทธิผลของแต่ละแผนงานและกลวิธีที่นำมาใช้ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ ในระดับใด

นอกจากโมเดล Nine Steps of Strategic Public Relations นี้แล้ว ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้เสนอโมเดลอื่นๆที่เป็นประโยชน์และสามารถนำมาประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติตามได้ง่าย อาทิ RACE (Research, Action, Communication, Evaluation) ที่เสนอโดย John Marton หรือ RAISE (Research, Adaptation, Implementation Strategy, Evaluation) ที่เสนอโดย Robert Kendell รวมถึง ROPE (Research, Objective, Programming, Evaluation) ที่เสนอโดย Jerry Hendix เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าในทุกๆโมเดลมักเริ่มต้นด้วยการวิจัยและลงท้ายด้วยการประเมินผลเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการประเมินผล ซึ่งรายละเอียดจะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป

#### 4.3 การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ (Evaluating Public Relations Programs)

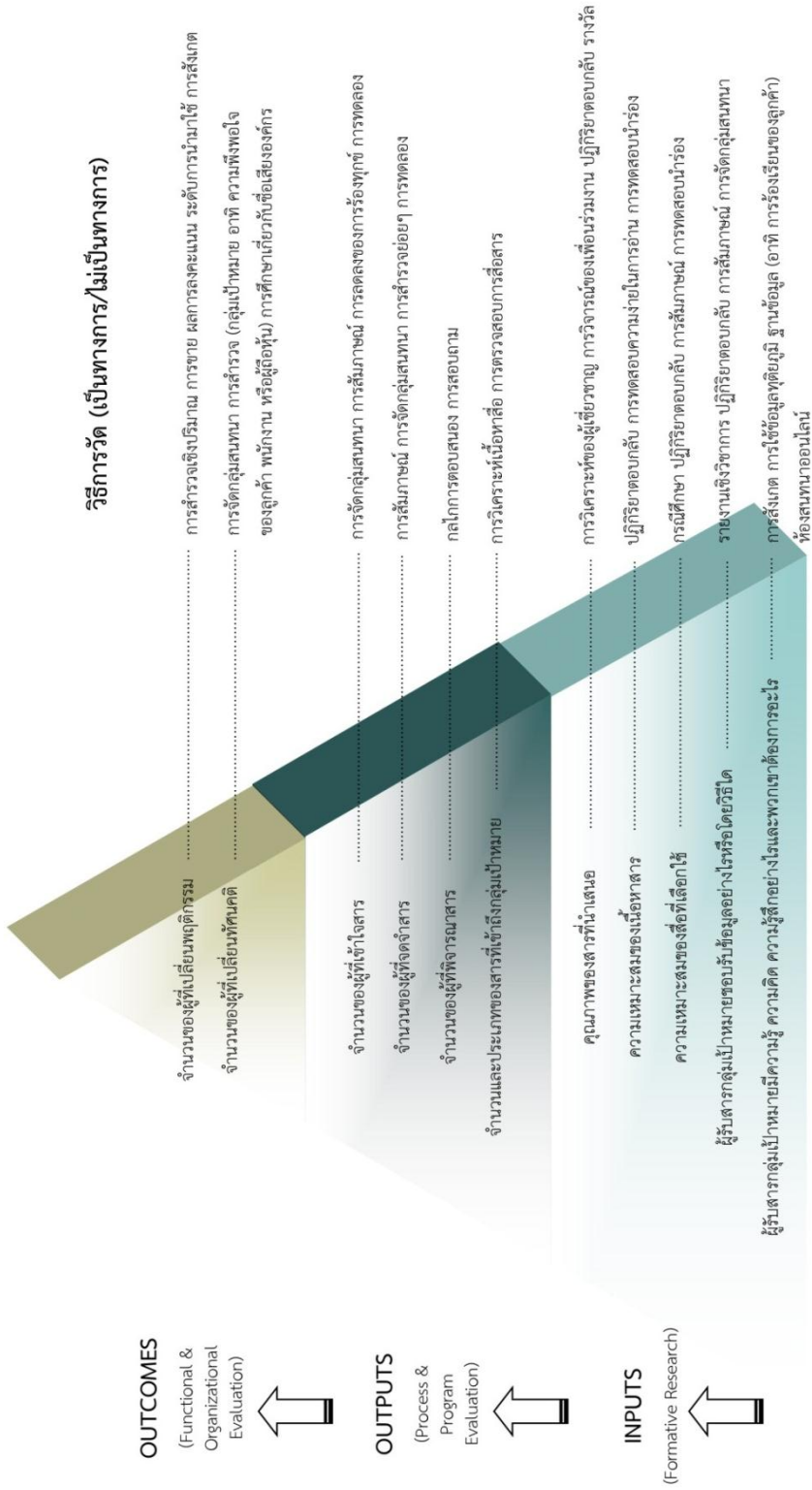
การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ถือเป็นอีกหนึ่งกระบวนการสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับปรุงพัฒนาและวางแผนการดำเนินงานต่อไปในอนาคต โดย Alison Theaker (2008) ได้กล่าวถึง Macnamara's Model ที่ใช้ในการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 5

โมเดลนี้นำเสนอการประเมินในรูปของพีระมิดที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ Inputs, Outputs และ Outcomes ภายในพีระมิดจะแสดงให้เห็นขั้นตอนสำคัญต่างๆในกระบวนการสื่อสาร พร้อมทั้งเสนอวิธีการวิจัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ที่จะต้องเข้าใจว่า ควรใช้วิธีการวิจัยแบบใดและเมื่อใด อาทิ วิธีการสำหรับการวัดจำนวนของสารที่ส่งออกไปไม่สามารถนำมาใช้สรุปภาพรวมเกี่ยวกับจำนวนของสารที่ผู้รับสารได้รับพิจารณา จดจำ หรือเข้าใจ นอกจากนี้ การวิจัยที่เสนอในโมเดลยังมีทั้ง Formative และ Evaluative ซึ่งเชื่อว่าการวิจัยทั้งสองประเภทจะช่วยบูรณาการทั้งการรวบรวมข้อมูลและปฏิกิริยาตอบกลับในกระบวนการสื่อสาร อีกทั้งยังควรดำเนินการทั้งก่อน ระหว่างและภายหลังกระบวนการสื่อสารหรือโครงการต่างๆ เพื่อระบุ และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความสนใจหรือทัศนคติของผู้รับสาร

Macnamara's Model ให้ความสำคัญไม่เฉพาะแต่เพียง Inputs และ Outputs เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง Outcomes ด้วย โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Inputs ได้แก่ การเลือกใช้สื่อ (อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ สื่อกิจกรรม ฯลฯ) เนื้อหาและรูปแบบสาร ส่วน Outputs จะเป็นวัตถุทางกายภาพและผลผลิตจากกิจกรรมต่างๆ (อาทิ การเผยแพร่ของสื่อมวลชน เหตุการณ์ สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ฯลฯ) รวมถึงกระบวนการสร้างผลผลิตเหล่านั้น (อาทิ การเขียน การออกแบบ ฯลฯ) ในขณะที่ Outcomes จะเป็นผลกระทบของการสื่อสารเกี่ยวกับทัศนคติหรือพฤติกรรม



## วิธีการวัด (เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ)



ขั้นตอน/ระยะที่สำคัญในการสื่อสาร

แผนภาพที่ 2.5 แสดงพีระมิดการวิจัยเพื่อประเมินผลกลการประชาสัมพันธ์

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การประชาสัมพันธ์มีบทบาทในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับสาธารณชน/กลุ่มเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับบุคคลหลากหลาย กลุ่มในหลากหลายสถานการณ์ กลยุทธ์ต่างๆ ที่องค์กรพัฒนาขึ้นมา ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มบุคคลเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม หลายครั้งที่กลยุทธ์ที่นำมาใช้กลับล้มเหลว ซึ่งสาเหตุหนึ่งก็เนื่องมาจากการไม่สามารถตอบสนองต่ออารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีความละเอียดอ่อนเชิงอารมณ์อย่างภาวะวิกฤต จึงอาจกล่าวได้ว่า อารมณ์สามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกลยุทธ์การสื่อสารได้

ดังนั้น จะเห็นว่า ในภาวะวิกฤตองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของเหตุการณ์ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยแนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis) ทั้งยังควรระบุให้ได้ว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์บ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผนการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มบุคคลเหล่านั้นตามแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยต้องไม่ลืมที่จะคำนึงถึงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากเหตุการณ์ ที่สามารถทำให้สถานการณ์ภาวะวิกฤตนั้นดีขึ้นหรือแย่ลงก็ได้ เนื่องจากอารมณ์เป็นสิ่งที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงผ่านการประเมินซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามกิจกรรมพื้นฐานในชีวิต แต่ละอารมณ์จะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจแสดงออกทางพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ ตามแนวคิดเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion) และแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Making) ที่ได้กล่าวไปแล้วทั้งหมดข้างต้น

## 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้น สามารถทำได้ในหลากหลายแง่มุม โดยในการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบเชิงอารมณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤต” นั้น พบว่า มีการศึกษาวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 5.1 งานวิจัยในประเทศ

(1) งานวิจัยของอัจฉรา วรรณพินิจ (2541) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์การสื่อสารในภาวะวิกฤติของ บริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดัคชัน ไทยแลนด์” โดยทำการวิเคราะห์แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของ บริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดัคชัน ซึ่งมีอยู่ 2 แผนด้วยกันคือ Crisis Communication Guidelines (CCG) และ Duty Officer and Emergency Control Group (DOECG) พบว่า แผน Crisis Communication Guidelines มีข้อดีคือ แผนภูมิการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลชัดเจน มีรายละเอียดในการปฏิบัติงาน มีรูปแบบของข้อมูลในการเตรียมคำแถลงการณ์ (แถลงการณ์ฉบับแรก แถลงการณ์ประจำและแถลงการณ์ฉบับสุดท้าย) การจัดตั้งศูนย์ข่าวและมาตรฐานในการวัดความรุนแรงของเหตุการณ์ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังได้พบข้อดีของแผน Duty Officer and Emergency Control Group ว่ามีรายละเอียด หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ข้อมูล และ Media Response Team การซ้อมแผนการปฏิบัติการ รูปแบบของแถลงการณ์ฉบับแรกและมาตรฐานในการวัดความรุนแรงของเหตุการณ์ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแผนทั้งสองจะมีข้อดีอยู่มาก ก็ยังมีข้อบกพร่องบางประการอยู่

(2) งานวิจัยของศิรินทร มหามนตรี (2547) ศึกษาเรื่อง “แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต: ศึกษาเฉพาะกรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข” พบว่า กระทรวงสาธารณสุขมีการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคซาร์สแบ่งออกเป็น 3 ช่วงคือ ช่วงที่ 1 เป็นช่วงการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต กระทรวงสาธารณสุขจะมีการจัดทำแผนเตรียมไว้ล่วงหน้า เนื่องจากมีการวางระบบในการตรวจสอบภาวะการเกิดโรคระบาดทั้งในและนอกประเทศอยู่แล้ว ช่วงที่ 2 เป็นช่วงดำเนินงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต 10 ประการ ได้แก่ (1) การดำเนินงานเมื่อได้รับแจ้งเหตุ (2) การจัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤต (3) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการโรคซาร์ส (4) แต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์ (5) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้าน

ข่าวสาร (6) การกำหนดประเด็นเนื้อหาข่าวสารที่จะเผยแพร่ (7) การกำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ (8) การควบคุมแหล่งข่าว (9) การติดตามและการประเมินกระแสสื่อมวลชนและการรับรู้ของประชาชน (10) การปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ ช่วงที่ 3 เป็นการดำเนินงานเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง กระทรวงสาธารณสุขได้มีการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน สรุปรายงานสถานการณ์และความก้าวหน้าในการป้องกันและควบคุมโรคซาร์ส และมีการประกาศปิดศูนย์อย่างเป็นทางการ

(3) งานวิจัยของฉัตรสุดา วงศาอ้วน (2548) ศึกษาเรื่อง “การจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า การดำเนินงานรูปแบบ และกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตใช้ทั้งการจัดการเชิงรุกและเชิงรับ โดยแบ่งเป็นการจัดการในภาวะปกติซึ่งจะเป็นการจัดการเชิงรุก ส่วนในภาวะวิกฤตจะเป็นการจัดการเชิงรับ โดยอาศัยแนวความคิดของ 4R's Practice ได้แก่ Reduction เป็นการหาข้อมูลและสัญญาณบอกเหตุภาวะวิกฤตล่วงหน้า Readiness เป็นการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ จัดทำแผนหรือคู่มือการจัดการ Response เป็นการตอบโต้หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และ Recovery เป็นการพยายามแก้ไข และฟื้นฟูให้องค์กรกลับสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด

## 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการทบทวนงานวิจัยในต่างประเทศโดยศึกษาจากบทความเชิงวิชาการในวารสาร Public Relations Review ที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างปี 2003 – 2010 พบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตสามารถจัดกลุ่มออกมาได้ 3 กลุ่ม

**กลุ่มที่ 1** เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขึ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมการต่างๆ (Preparedness) การวางแผนจัดการ (Management Plan) การวางแผนการสื่อสาร (Communication Plan) และการฝึกอบรม (Training) ที่องค์กรทั้งของรัฐและเอกชนมีการดำเนินงานหรือจัดทำขึ้น อาทิ

(1) งานวิจัย Brenda J. Wrigley, Charles T. Salmon และ Hyun Soon Park (2003) (2003) ศึกษาเรื่อง “Crisis Management Planning and the Threat of Bioterrorism” ซึ่งให้ความสนใจในเรื่องของการเตรียมแผนรับมือการก่อการร้ายด้วยอาวุธชีวภาพ ทั้งนี้ การคุกคามของการก่อการร้ายทางชีวภาพปรากฏขึ้นมาตั้งแต่สมัยโบราณแล้วโดยการวางยาพิษในคลองส่งน้ำของชุมชน แต่ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดเป็นครั้งแรกคือการถูกโจมตีจากเชื้อแบคทีเรีย Salmonella ในรัฐโอรีกอน และต่อมาในปี 2001 สหรัฐอเมริกาก็โดนโจมตีอีกครั้งด้วยเชื้อโรค Anthrax อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์เหล่านี้ก็ไม่ได้ทำให้องค์กรส่วนใหญ่คำนึงถึงการเตรียมการเพื่อรับมือกับการก่อการร้ายทางชีวภาพเท่าใดนัก โดยในการสำรวจการวางแผนเตรียมการจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดจากการก่อการร้ายทางชีวภาพ (Bioterrorism) ขององค์กรที่ใหญ่ที่สุด 72 องค์กรในรัฐมิชิแกน พบว่า องค์กรส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 70 มีแผนการจัดการ ภาวะวิกฤตตามปกติอยู่แล้ว ในขณะที่ร้อยละ 57 มีแผนเตรียมการจัดการที่เกี่ยวข้องกับ การกระทำซึ่งมีเจตนามุ่งร้ายต่อองค์กรและการก่อการร้าย แต่มีเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น ที่มีแผนเตรียมการเกี่ยวกับการก่อการร้ายทางชีวภาพ (Bioterrorism) นอกจากนี้ ผลการศึกษายังแสดงด้วยว่า การรับรู้ถึงระดับความเป็นไปได้ในการที่องค์กรจะประสบกับเหตุการณ์การก่อการร้ายทางชีวภาพ การรับรู้ถึงความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากการก่อการร้ายทางชีวภาพ และการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดจากการก่อการร้ายทางชีวภาพขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายถึงความเต็มใจในการเตรียมการพัฒนาแผนการจัดการในภาวะวิกฤตสำหรับเหตุการณ์การก่อการร้ายทางชีวภาพ

(2) งานวิจัยของ Reghan Cloudman, Kirk Hallahan (2006) ทำการศึกษาเรื่อง “Crisis Communications Preparedness Among U.S. Organizations: Activities and Assessments by Public Relations Practitioners” ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรต่างๆในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ประมาณ 3 ใน 4 (73%) ขององค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีการจัดทีมรับผิดชอบงานด้านภาวะวิกฤตและมีแผนการจัดการภาวะวิกฤตไว้อย่างเป็นทางการ และมีจำนวนถึง 79% ได้เขียนแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan) ด้วย ทั้งในลักษณะของการเป็นส่วนหนึ่งในแผนการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan) และลักษณะที่เป็นการสื่อสารแยกออกมาโดยเฉพาะ อีกทั้งส่วนใหญ่ทีมงานจะประกอบไปด้วยตัวแทนจากฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือนักประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่งคน อย่างไรก็ตาม แม้จะมีแผน มีทีมงาน แต่องค์กรส่วนใหญ่มักจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนอบรม (Training) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาทักษะในการจัดการภาวะวิกฤตเท่าที่ควร นอกจากนี้ การจัดเตรียมแผนการจัดการในภาวะวิกฤตมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับขนาดขององค์กร ระดับของความเป็นอิสระและอำนาจในการทำงาน กล่าวคือ องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีสัดส่วนในการจัดทำแผน

มากกว่าองค์กรที่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก ในขณะที่ประเภทขององค์กรและรูปแบบการดำเนินงานกิจการ (ภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ) ไม่มีผลต่อการจัดเตรียมแผนการจัดการในภาวะวิกฤต ทั้งนี้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานขององค์กรที่มีแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะประเมินความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายว่าอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานขององค์กรที่ไม่มีแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต แต่จะมีความมั่นใจในความสามารถที่จะรับมือและจัดการกับภาวะวิกฤตมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ไม่มีการจัดเตรียมแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต

**กลุ่มที่ 2** เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตขณะที่เหตุการณ์ภาวะวิกฤตกำลังเกิดขึ้นและดำเนินไป จะเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตในด้านต่างๆ ทั้งการใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ลักษณะของเนื้อหาสาร และกลยุทธ์ต่างๆ รวมไปถึงการพิจารณาจำแนกประเภทสาเหตุหรือระยะของภาวะวิกฤต อาทิ

(1) งานวิจัยของ Laura M. Arpan และ Donnalyn Pompper (2003) ศึกษาเรื่อง “Stormy Weather: Testing “Stealing Thunder” as a Crisis Communication Strategy to Improve Communication Flow Between Organizations and Journalists” ซึ่งเป็นการทดลองที่ดำเนินการขึ้นเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตเชิงรุกที่เรียกว่า “Stealing Thunder” โดยเมื่ออยู่ในระหว่างภาวะวิกฤต องค์กรจะสูญเสียการควบคุมในระดับใดระดับหนึ่งไปเมื่อต้องตอบโต้แก้ไขข้อกล่าวหาจากสื่อมวลชนและกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่างๆ ในทางตรงกันข้าม พฤติกรรมในเชิงรุก (Active Behavior) อาจทำให้องค์กรสามารถกำหนดรูปแบบการนำเสนอเกี่ยวกับภาวะวิกฤตของสื่อมวลชนโดยการชี้แนะว่า ประเด็นใดที่น่าจะนำเสนอและนำเสนออย่างไร ดังนั้น สำหรับองค์กรหากจะใช้กลยุทธ์ Stealing Thunder ในสถานการณ์ภาวะวิกฤตก็ต้องเริ่มต้นนำเสนอข่าวเกี่ยวกับภาวะวิกฤตของตน มากกว่าจะรอให้เกิดข้อสงสัยหรือข้อซักถามจากสื่อมวลชนและประชาชนกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ แล้วจึงตอบสนอง อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ในลักษณะนี้ควรมีการใช้อย่างระมัดระวัง เนื่องจากเมื่อกลยุทธ์ Stealing Thunder ถูกมองว่าเป็นความพยายามที่จริงจังในการสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาและทันเวลา ผลที่ตามมาจะทำให้พนักงานรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงานและยอมรับสารที่ส่งไป แต่หากการกระทำนั้น (Stealing Thunder) ถูกมองว่าเป็นการพยายามควบคุมบงการการสื่อสารผลที่ตามมาจะเป็นไปในทางลบและอาจทำให้เกิดการต่อต้านกลับมายังผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์รวมถึงองค์กรเองด้วย

(2) งานวิจัยของ Maureen Taylor และ Danielle C. Perry (2005) ทำการวิจัยเรื่อง “Diffusion of Traditional and New Media Tactics in Crisis Communication” ซึ่งเป็น การศึกษาระยะยาว (Longitudinal Study) เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตขององค์กรในการสื่อสารใน ภาวะวิกฤตในมุมมองการแพร่กระจายนวัตกรรมของ E. Rogers พบว่า กว่าครึ่งขององค์กรที่เข้าร่วม ในการศึกษาเคยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการตอบสนองและรับมือกับภาวะวิกฤต โดย ในสถานการณ์เช่นนี้ สิ่งจำเป็นสำหรับทั้งนักข่าวและนักประชาสัมพันธ์ก็คือการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพ ทันเวลาและมีความแม่นยำ ซึ่งนวัตกรรมในด้านของการสื่อสารออนไลน์ (Online Communication) กลายเป็นนวัตกรรมที่มีความสำคัญและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การศึกษาในครั้งนี้แบ่งรูปแบบในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) Traditional Tactics จะเป็นการใช้ในรูปแบบการสื่อสารทางเดียว (One – way Communication) เช่น รายงานการให้สัมภาษณ์แก่หนังสือพิมพ์ ข่าวแจก Fact Sheet และ Q&A Sheet ซึ่งได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น (2) Innovative Media Tactics จะเป็นการใช้ในรูปแบบการสื่อสารเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรและมีลักษณะ เป็นการสื่อสารสองทาง (Two – way Communication) ซึ่ง Maureen Taylor และ Danielle C. Perry ได้นำเสนอไว้ 5 รูปแบบด้วยกันดังนี้

- การสื่อสารในรูปแบบของการสนทนา (Dialogic Communication) ซึ่งเป็นการที่องค์กร พยายามกระตุ้นให้ผู้เข้าชมทั่วไปหรือสมาชิกของเว็บไซต์เองตอบสนองแสดงความ คิดเห็น ตั้งข้อสังเกตหรือตั้งคำถามเกี่ยวกับประเด็นที่เกิดขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต
- การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง (Connecting Links) เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูล เพิ่มเติม
- การติดตามปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ (Real – Time Monitoring) ชั่วโมง ต่อชั่วโมงโดยเฉพาะในระหว่างภาวะวิกฤต
- การใช้สื่อผสม (Multi Media) ที่สามารถนำเสนอได้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง
- การพูดคุยออนไลน์ (Online Chat) เป็นการเปิดโอกาสให้องค์กรสามารถสื่อสาร ตอบ ข้อสงสัย ชี้แจงข้อเท็จจริงได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน

ทั้งนี้ องค์กรส่วนใหญ่ถึง 98% มีการนำ Traditional Tactics รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งมาใช้ในการ สื่อสารในภาวะวิกฤต ในขณะที่มากกว่าครึ่งขององค์กรที่เข้าร่วมในการศึกษาคั้งนี้ (66%) ใช้ อย่างน้อยรูปแบบหนึ่งของ Innovative Media Tactics มาใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤต ดังนั้น อินเทอร์เน็ตจึงนับว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญและได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับองค์กร ธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นช่องทางที่องค์กรสามารถให้ข้อเท็จจริงได้อย่างทันเวลาและละเอียดถี่ ถ้วนทั้งตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง

(3) งานวิจัยของ David S. DeVries และ Kathy R. Fitzpatrick (2006) ศึกษาเรื่อง “Defining the Characteristics of a Lingering Crisis: Lessons from the National Zoo” ซึ่งเป็นความพยายามที่จะอธิบายและให้คำนิยามภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในลักษณะที่ต่อเนื่องยาวนาน พบว่า ลักษณะของสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในกรณีของสวนสัตว์แห่งชาติ (National Zoo) ไม่สามารถระบุหรือจัดประเภทตามการจำแนกที่มีอยู่เดิมได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงการจำแนกประเภทของภาวะวิกฤตที่เสนอโดย Lerbinger (1997) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ (1) ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (Natural Crises) (2) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากเทคโนโลยี (Technological Crises) (3) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากการมุ่งทำร้ายหรือความประสงค์ร้าย (Crises of Malevolence) (4) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากการให้คุณค่าทางการจัดการที่บิดเบือน (Crises of Skewed Management Values) (5) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากการหลอกลวงปิดบังข้อมูลที่ไม่พึงปรารถนาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Crises of Deception) (6) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากการดำเนินการทางการจัดการที่ผิดพลาด (Crises of Management Misconduct) (7) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากการเผชิญหน้าของกลุ่มคนที่ไม่พอใจเพื่อให้องค์กรยอมรับหรือปฏิบัติตามความคาดหวัง (Confrontation Crises) อย่างไรก็ตาม ลักษณะของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับสวนสัตว์แห่งชาติ (National Zoo) ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่สามารถจัดให้เข้าไปอยู่ในประเภทของภาวะวิกฤตดังที่ได้กล่าวไปข้างต้นได้ เนื่องจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นมีบางแง่มุมที่เป็นลักษณะร่วมของภาวะวิกฤตหลายๆประเภท ด้วยระยะเวลาในการตกอยู่ในภาวะวิกฤตที่ค่อนข้างยาวนานคือกว่า 2 ปี ทำให้เกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตหลายๆเหตุการณ์ขึ้น David S. DeVries และ Kathy R. Fitzpatrick จึงมองว่าลักษณะที่เกิดขึ้นนี้สามารถจำแนกเป็นภาวะวิกฤตอีกประเภทหนึ่งนอกเหนือจากทั้ง 7 ประเภทที่ Lerbinger ได้จัดจำแนกไว้ เรียกว่า Lingering Crisis โดยอธิบายว่า การให้คำจำกัดความเพื่ออธิบายภาวะวิกฤตแต่ละประเภทที่มีอยู่เดิมจะมุ่งเน้นไปที่เหตุการณ์เพียงเหตุการณ์เดียว (Single Event) ที่เกิดขึ้นกับองค์กร แต่สำหรับสวนสัตว์แห่งชาตินี้ เริ่มจากการมีสัตว์ตายหนึ่งตัว และมีการตายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆในเวลาต่อมา ดังนั้น Lingering Crisis จะมีลักษณะที่กรอบของเวลาในการเกิดภาวะวิกฤตขยายช่วงยาวนานออกไปซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์นั้นดำเนินไปอย่างต่อเนื่องหรือเกิดขึ้นซ้ำๆหลายครั้ง เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือแม้แต่เป็นปีนับจากเหตุการณ์เริ่มต้นที่เกิดขึ้นในตอนแรก อีกทั้งยังก่อให้เกิดการเพ่งเล็งตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายๆกลุ่ม



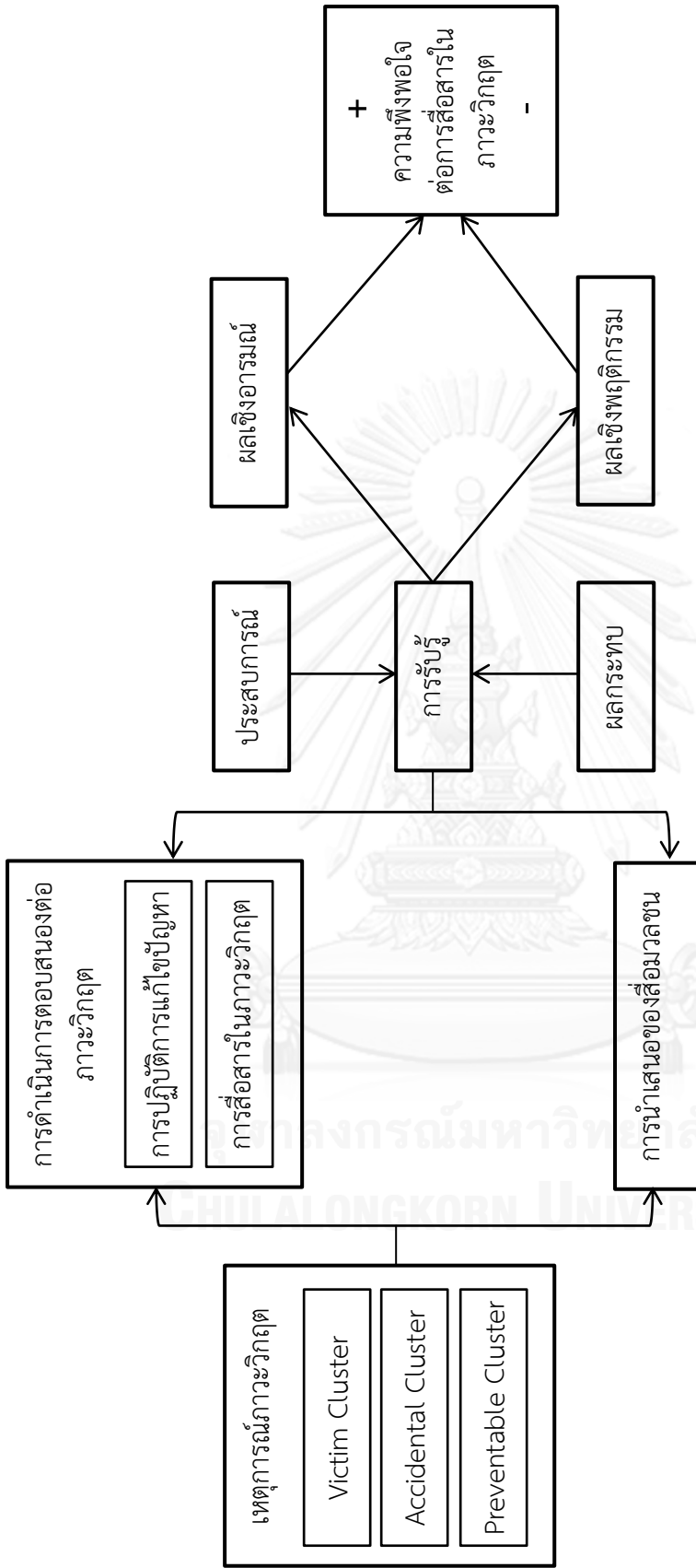
**กลุ่มที่ 3** เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงระยะเวลาที่เหตุการณ์ภาวะวิกฤตได้ผ่านพ้นไปแล้ว จะเกี่ยวข้องกับการเตรียมการเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต หรือเป็นการตรวจสอบว่าภาวะวิกฤตนั้นสิ้นสุดลงพร้อมกับความพึงพอใจของทุกฝ่ายหรือไม่ อาทิ

(1) งานวิจัยของ Jeffrey L. Courtright และ Gerald Z. Slaughter (2007) เสนอบทความเรื่อง “Remembering Disaster: Since the Media Do, So Must Public Relations” ซึ่งเป็นการศึกษาคุณลักษณะหรือรูปแบบของสาร (Message) ในข่าวสารหรือเรื่องราวที่นำเสนอเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เคยเกิดขึ้นและเป็นที่ยึดจำ โดยมองถึงผลที่ตามในระยะยาวจากภาวะวิกฤตเหล่านี้ เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์โศกนาฏกรรมครั้งใหญ่ๆขึ้นอย่างเหตุการณ์ 9/11 แม้เหตุการณ์นั้นจะสิ้นสุดลงและผ่านไป เป็นระยะเวลายาวนานแล้ว แต่ผู้คนก็ยังคงจำได้ อาจมีการจัดงานรำลึกและแน่นอนว่างานเหล่านี้ก็ต้องมีการนำไปเผยแพร่เป็นข่าวผ่านสื่อมวลชนเพื่อย้อนเรื่องราวในอดีตให้ปรากฏขึ้นในความทรงจำอีกครั้งไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม กรณีแบบนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของนักประชาสัมพันธ์ที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์นั้นส่งผลร้ายต่อองค์กรจนกลายเป็นสาเหตุของการโจมตีและนำไปสู่ภาวะวิกฤตอีกครั้งอย่างการกล่าวโทษ หรือฟ้องร้องดำเนินคดี Courtright และ Slaughter ได้นำเสนอ Rhetoric of Disaster ซึ่งเป็นวาทศิลป์ในรูปแบบต่างๆที่มักปรากฏอยู่ในสาร (Message) ที่ใช้ในการกล่าวหรือบรรยายถึงความเสียหายและภาวะวิกฤตต่างๆ 6 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ (1) Consolation เป็นการปลอบโยน โดยสารนั้นจะแสดงออกถึงความห่วงใยเอาใจใส่ต่อการสูญเสียชีวิต (2) Theological เป็นสารเกี่ยวกับการยกย่องสรรเสริญในความยิ่งใหญ่และการเป็นแรงบันดาลใจที่เกิดจากความศรัทธาในศาสนาหรือพระเจ้า อย่างกรณีเรือไททานิคล่ม เรื่องราวในข่าวจะยกเรื่องราวเกี่ยวกับนักดนตรีในเรือที่แสดงให้เห็นถึงความศรัทธาในพระเจ้าโดยการเล่นเพลง Autumn ซึ่งเป็นเพลงศาสนาที่สรรเสริญพระเจ้าเป็นเจ้าในระหว่างที่เรือกำลังจม (3) Prescriptive เป็นสารที่บรรยายถึงการกระทำของบุคคลในเหตุการณ์ความเสียหายหรือภาวะวิกฤตและเสนอให้เป็นตัวอย่างในการทำตาม (4) Didactic คือสารที่เป็นการสั่งสอนและมีความเกี่ยวเนื่องกับวาทศิลป์แบบ Prescriptive เนื่องจากจะเน้นถึงบทเรียนต่างๆที่ผู้ฟังได้รับจากเหตุการณ์ความเสียหายหรือภาวะวิกฤตนั้นๆ (5) Heuristic จะเป็นสารที่ออกแบบมาเพื่อเพิ่มความรู้สึกรู้สึกเกี่ยวกับการสูญเสียของผู้ฟังที่เกิดจากภาวะวิกฤตหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายเปิดรับความคิดหรือบทเรียนที่ได้จากเหตุการณ์งายยิ่งขึ้น (6) Adjudicative เป็นสารที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาตัดสินว่า ในเหตุการณ์นั้นๆควรจะกล่าวโทษใครหรือใครที่สมควรได้รับการยกย่องว่าเป็นวีรบุรุษและสามารถนำมาพูดซ้ำๆได้เมื่อเวลาผ่านไป

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ในภาวะวิกฤตด้วย ได้แก่

(1) งานวิจัยของ Yan Jin และ Soo Yeon Hong (2012) ศึกษาเรื่อง “Explicating Crisis Coping in Crisis Communication” เพื่ออธิบายถึงกระบวนการจัดการรับมือ (Coping Process) ในภาวะวิกฤตจากมุมมองของสาธารณชน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการรับมือกับภาวะวิกฤตของสาธารณชน 4 ประเภท ประกอบด้วย การคิดเชิงความสัมพันธ์ (Relational Thinking) การระบายอารมณ์ (Emotional Venting) การสนับสนุนที่มีประโยชน์ (Instrumental Support) และการกระทำ (Actions) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤตซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความเข้าใจซึ่งกันและกันให้มากที่สุด และปิดช่องว่างระหว่างกลยุทธ์การจัดการรับมือกับภาวะวิกฤตของสาธารณชนและการตอบสนองขององค์กร องค์กรควรมีการระบุและทำความเข้าใจในความต้องการเชิงอารมณ์ของสาธารณชน รวมถึงการมองถึงกลยุทธ์การรับมือจัดการที่น่าพอใจ เพื่อที่จะสามารถเลือกการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดมาใช้ นอกจากนี้ ยังพบว่าการคิดเชิงความสัมพันธ์ (Relational Thinking) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการกระทำ และการระบายอารมณ์ (Emotional Venting) มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการกระทำ

(2) งานวิจัยของ Lynette M. McDonald, Beverley Sparks และ A Ian Glendon (2010) ศึกษาเรื่อง “Stakeholder Reactions to Company Crisis Communication and Causes” เป็นการสำรวจผลกระทบของวิธีการอธิบายเหตุการณ์ร้ายแรงและสาเหตุของภาวะวิกฤตต่อการตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการอธิบายเหตุการณ์ร้ายแรงนั้นเป็นการออกแบบมาเพื่อลดการรับรู้ถึงความรุนแรงและการต่อต้านของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการลดความเสียหายของภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ลำดับชั้น คือ การไม่มีความเห็น (No Comment) การปฏิเสธ (Denial) การแก้ตัว (Excuse) การให้เหตุผล (Justification) และการสารภาพผิด (Confession) ผลการวิจัยพบว่า การสารภาพผิด (Confession) เป็นวิธีการที่สร้างความพึงพอใจในวิธีการอธิบายเหตุการณ์ร้ายแรงได้มากที่สุด ส่วนการไม่มีความเห็น (No Comment) เป็นวิธีการที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในการบรรเทาการตอบสนองในเชิงลบ นอกจากนี้ ยังพบด้วยว่าการควบคุมภาวะวิกฤตขององค์กร (Company Control of Crisis) เป็นปัจจัยที่ทำนายการตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความเกี่ยวพัน (Involvement) สามารถก่อให้เกิดอารมณ์ในภาวะวิกฤตได้ทั้งเชิงลบและเชิงบวก ในขณะที่อารมณ์ (Emotions) แต่ละประเภท อาทิ ความโกรธ (Anger) ความเสียใจ (Sadness) และความกลัว (Fear) ก่อให้เกิดความตั้งใจในเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ที่แตกต่างกัน อีกทั้งทัศนคติยังมีผลกระทบต่อความตั้งใจในเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intentions) ด้วย



แผนภาพที่ 2.6 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

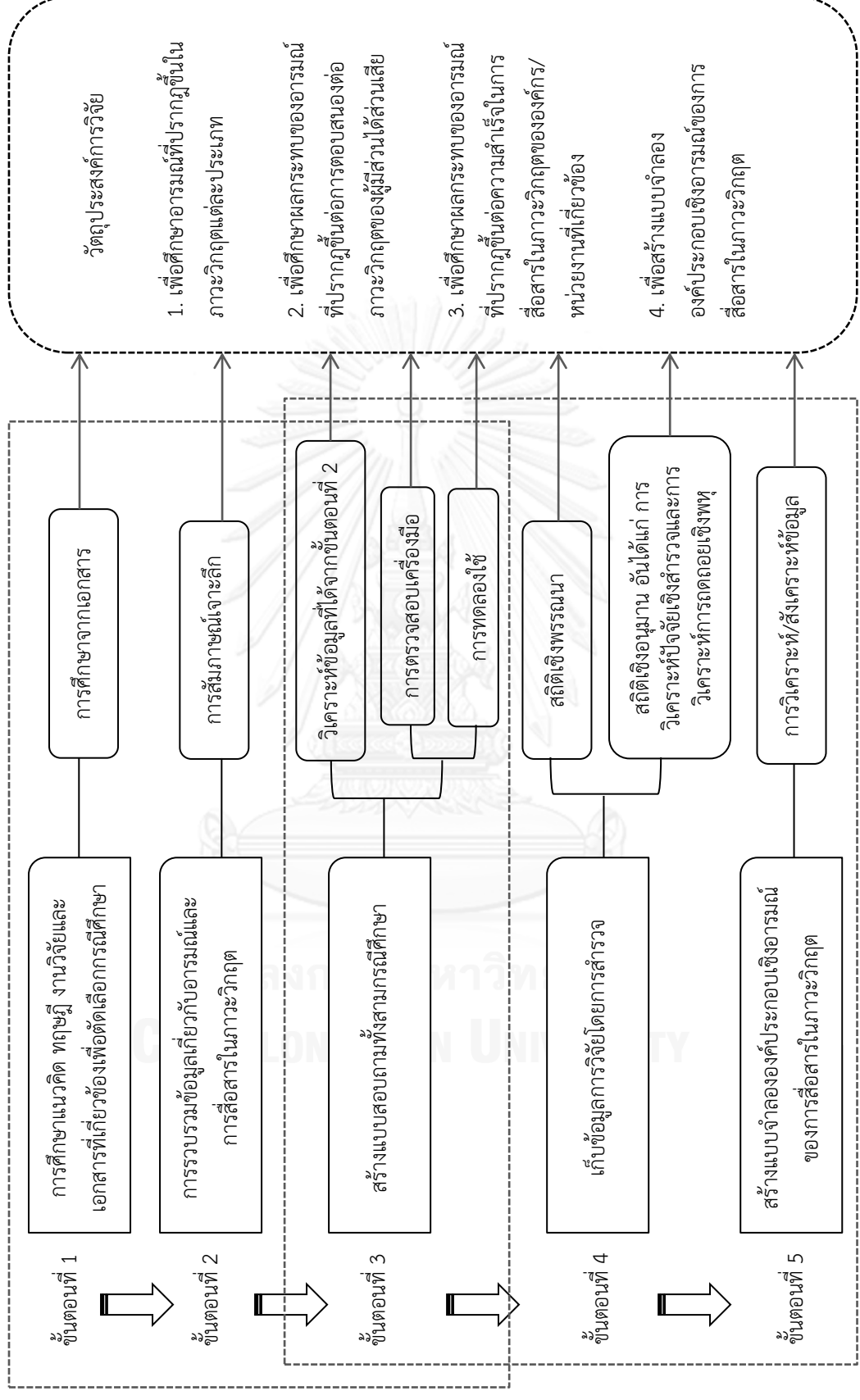
### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาองค์ประกอบเชิงอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลภายใต้สถานการณ์ภาวะวิกฤตประเภทต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมไทย 3 กรณีศึกษาคือ (1) ภาวะวิกฤตที่องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ ได้แก่ เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 (2) ภาวะวิกฤตที่เป็นอุบัติเหตุ ได้แก่ กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในปี 2555 และ (3) ภาวะวิกฤตที่สามารถป้องกันได้ ได้แก่ กรณีการประท้วงหยุดการเดินรถทั่วประเทศของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในปี 2552

โดยเป็นการศึกษาตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis) การตัดสินใจ (Decision Making) อารมณ์ (Emotion) และการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ซึ่งองค์ประกอบเชิงอารมณ์เหล่านี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการภาวะวิกฤตได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีการนำองค์ประกอบเชิงอารมณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวมาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ต่อไป

ทั้งนี้ การจะได้มาซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยที่มีความเหมาะสม โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการนำข้อดีของระเบียบวิธีวิจัยแต่ละแบบมาใช้ ทั้งยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการวิจัยที่สามารถแสวงหาความรู้กลับไปกลับมาระหว่างการนิรนัย (Deduction) และการอุปนัย (Induction) อีกด้วย (Creswell, 1994) โดยกระบวนการวิจัยเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ในแต่ละข้อ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ 5 ขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย



แผนภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการวิจัย

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยการเก็บข้อมูลจาก 2 ขั้นตอนประกอบด้วย

**ขั้นตอนที่ 1 การศึกษา แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลักของการวิจัย** เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการคัดเลือกกรณีศึกษาเหตุการณ์ภาวะวิกฤต และกำหนดกรอบการศึกษาที่นำไปสู่การรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ การสัมภาษณ์เจาะลึก รวมถึงการสร้างแบบสอบถามในขั้นตอนต่อไป อีกทั้งยังมีการพิจารณาเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาซึ่งนำเสนอผ่านสื่อมวลชนด้วย เนื่องจากสื่อมวลชนมีส่วนสำคัญในการกำหนดกรอบการรับรู้ของประชาชน โดยจะใช้การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นหลัก ทั้งนี้เหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เป็นกรณีศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎี Situational Crisis Communication (SCCT) มาใช้เป็นพื้นฐานในการวางกรอบการวิจัย ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งประเภทของภาวะวิกฤตออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกันคือ

#### กลุ่มที่ 1 Victim Cluster

เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อหรือผู้เคราะห์ร้ายในเหตุการณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disaster) ข่าวลือ (Rumor) ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence) การแทรกแซงผลิตภัณฑ์หรือให้ร้าย (Product Tampering / Malevolence) โดยผู้วิจัยใช้เหตุการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติ อันได้แก่ กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่สร้างความเสียหายอย่างรุนแรง พบผู้เสียชีวิตที่มีการรายงานกว่า 500 ราย โดยมีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (อุทกภัย) ทั้งสิ้น 65 จังหวัด รวมมูลค่าความเสียหายนับแสนล้านบาท ถือเป็นอุทกภัยครั้งที่ยุทธศาสตร์ที่สุดในด้านปริมาณน้ำและจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ

#### กลุ่มที่ 2 Accidental Cluster

เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ ซึ่งประกอบไปด้วยการทำนาย/การคัดค้าน (Challenges) อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical - Error Accidents) ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical - Error Product Harm) โดยผู้วิจัยใช้เหตุการณ์อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค อันได้แก่ กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ทำให้มีผู้เสียชีวิตทันทีที่เกิดเหตุจำนวน 7 ราย เสียชีวิตที่โรงพยาบาลจำนวน 4 ราย มีผู้ได้รับผลกระทบทั้งผู้ที่บาดเจ็บเพราะถูกเศษกระจกที่แตกจากแรงระเบิดและผู้ที่เกิดอาการเวียนศีรษะ คลื่นไส้ แน่นหน้าอก ฯลฯ ต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล 181 ราย และในวันเกิดเหตุยังมีการอพยพประชาชนในชุมชนโดยออกจากพื้นที่และประกาศให้รอบนิคมเป็นเขตภัยพิบัติอีกด้วย

### กลุ่มที่ 3 Preventable Cluster

เป็นภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ ซึ่งประกอบไปด้วยอุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (Human – Error Accidents) ผลิตรภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของพนักงาน (Human – Error Product Harm) การกระทำผิดพลาดขององค์กร (Organizational Misdeeds) โดยผู้วิจัยใช้เหตุการณ์การกระทำผิดพลาดขององค์กร อันได้แก่กรณีเหตุการณ์สหภาพรถไฟประท้วงหยุดให้บริการทั่วประเทศ เพื่อคัดค้านการปรับปรุงโครงสร้างกิจการรถไฟ ซึ่งจะมีการจัดตั้งบริษัทย่อยขึ้น 2 บริษัท เพื่อทำหน้าที่พัฒนาและบริหารจัดการเกี่ยวกับที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการรถไฟแห่งประเทศไทยยังเป็นผู้บริหารและถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์ อย่างไรก็ตาม สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกิจการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ให้เหตุผลว่า การแปรรูปนี้ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งต่อไปในอนาคตกิจการรถไฟจะถูกเอกชนยึดครองทั้งหมด และจากการประท้วงในครั้งนี้ทำให้สูญเสียชีวิตได้ไปกว่า 10 ล้านบาท

**ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอารมณ์และกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงาน** โดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (Indept Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ ทั้งนี้ สำหรับการบวนการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้กำหนด

(2.1) *หลักเกณฑ์ในการคัดกรองผู้มัครัยภาพที่จะเข้าร่วม* เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถตอบสนองความต้องการของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การออกแบบสุ่มตัวอย่างเชิงคู่ขนาน (Parallel Sampling Design) ที่ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มย่อยสองถึงสามกลุ่มที่พอจะเปรียบเทียบกันได้ ซึ่งบริบทของเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละเหตุการณ์จะมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของภาวะวิกฤต ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในการวิจัยครั้งนี้จึงประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่มด้วยกันคือ นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการจัดการในภาวะวิกฤตขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในเหตุการณ์ โดยสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ เช่นเดียวกับผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการจัดการในภาวะวิกฤตก็จะเป็นผู้ดำเนินการวางแผนหรือปฏิบัติงานขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเหตุการณ์ ส่วนนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านอารมณ์และประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(2.3) *แนวทางที่จะนำมาใช้* ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มุ่งแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตและอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาและสร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป โดยข้อมูลที่ได้จากผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการจัดการในภาวะวิกฤตจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารและการใช้สื่อที่องค์กร/หน่วยงานสื่อสารออกไปสู่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ ในขณะที่ข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นแนวทางให้ทราบการรับรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีต่อเหตุการณ์ที่ตนเผชิญ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทจะมีกรอบการรับรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร ส่วนข้อมูลที่ได้จากนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญจะช่วยในการอธิบายเบื้องต้นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นผลเชิงจิตวิทยาที่เกิดขึ้นจากการนำเสนอของสื่อมวลชน การรับมือจัดการกับการตอบสนองของประชาชนต่อภาวะวิกฤต ฯลฯ

(2.2) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในส่วนนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งออกเป็น

กลุ่มที่ 1 นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นจิตแพทย์/นักจิตวิทยาและผู้มีความรู้เกี่ยวกับภาคประชาชน เนื่องจากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อมวลชนทั้งในแง่ของจิตวิทยาและการเคลื่อนไหวทางสังคมประกอบด้วย

- นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์
- รองศาสตราจารย์นายแพทย์ชัชวาลย์ ศิลปกิจ ผู้อำนวยการศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
- รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาส ปิ่นตบแต่ง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มที่ 2 ผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการจัดการในภาวะวิกฤต จะเป็นผู้วางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับการสื่อสารและการจัดการเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นในแต่ละเหตุการณ์ประกอบด้วยกรณีอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

- คุณชาญ พวงเพ็ชร นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี
- คุณฉัตรชัย เย็นทรง ปลัดอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง
- คุณรุ่งทิพย์ บัวแย้ม เจ้าหน้าที่ฝ่ายเผยแพร่ข้อมูล สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



กรณีระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด

- คุณสีปภาส สมุทรธา ตำแหน่งช่าง 7 งานมวลชนสัมพันธ์ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด
- คุณลัดดาวลัย อ่อนกำปัง ตำแหน่งวิทยากร 9 งานมวลชนสัมพันธ์ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

กรณีการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

- คุณจ่านง ฤทธิ์เต็ม หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียน กองการประชาสัมพันธ์ การรถไฟแห่งประเทศไทย

กลุ่มที่ 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต จะเป็นผู้ที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งประกอบด้วย

กรณีอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่ประสบอุทกภัย บ้านเรือน/ที่ทำกินได้รับความเสียหาย

- คุณสุจินต์ โปดสวัสดิ์ จังหวัดนนทบุรี
- คุณกระสิน ธีรธาตานันท์ จังหวัดสิงห์บุรี
- คุณพหล ชิมประเสริฐ กรุงเทพมหานคร
- คุณถนอมกิจ พรหมเมือง จังหวัดปทุมธานี
- คุณพรรณราย ปัญญา จังหวัดอยุธยา

กรณีระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด เป็นบุคคลที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในบริเวณที่เกิดเหตุการณ์ โดยอาจเป็นผู้ที่บ้านเรือนได้รับความเสียหายจากแรงระเบิด ผู้ที่สูดดมสารเคมีที่รั่วไหลออกมา และผู้ที่ต้องอพยพออกจากบ้านเรือนในขณะเกิดเหตุการณ์

- คุณอาชอเป่า แซ่หล่อ ชุมชนตากวน
- คุณปรารธนา คงมาลัย ชุมชนมาบยา
- คุณคมสันต์ บำนาญผล ชุมชนกรอกยายชา
- คุณวิมลรัตน์ จตุรัส ชุมชนตลาดมาบตาพุด
- คุณรี ไม่ทราบนามสกุล ชุมชนมาบชะลูต

กรณีการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นบุคคลที่ใช้บริการของการรถไฟในการเดินทางเป็นประจำและได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือผู้ที่ซื้อตั๋วเดินทางในวันและเวลาที่เกิดเหตุการณ์จนทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนด

- คุณบัญญัติ พรหมรักษ์ จังหวัดอุบลราชธานี
- คุณสมรวย ทรงอินทร์ จังหวัดสระแก้ว
- คุณสุทธานุช สุทธะนันท์ กรุงเทพมหานคร
- คุณสุภาวดี เจริญสุขรุ่งเรือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- คุณพีรศักดิ์ ชิดวชิระ จังหวัดนครสวรรค์

**ระยะที่ 2** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสร้างแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

**ขั้นตอนที่ 3 การสร้างแบบสอบถาม** เมื่อได้ข้อมูลจากทั้ง 2 ขั้นตอนที่กล่าวมาครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาประมวลเข้าด้วยกันเพื่อวิเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อค้นหาว่าอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทส่งผลต่อการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตหรือไม่อย่างไร ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีการตรวจสอบเครื่องมือและการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง จากนั้นจึงนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

**ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ** จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผู้วิจัยจะนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในแต่ละกรณี อาทิ ลูกค้า ผู้ใช้บริการ ชุมชนในพื้นที่ ฯลฯ จนครบตามจำนวน โดยหลังจากได้ข้อมูลการวิจัยเชิงสำรวจ ก็จะไปประมวลผลทางสถิติ เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เนื่องจากการวิจัยนี้ต้องการค้นหาผลกระทบของอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการตอบสนองของบุคคลและการประเมินความสำเร็จในการจัดการภาวะวิกฤต ผู้วิจัยจึงกำหนดประชากรที่ศึกษามาจากบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 15 ถึง 65 ปี และเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตในแต่ละกรณี อาทิ ลูกค้า ผู้ใช้บริการ ผู้อยู่อาศัยในชุมชนใกล้เคียง ฯลฯ โดยเมื่อพิจารณาจำนวนประชากรจากการประมาณแล้วมีจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนคน

ทั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Unit) จากการคำนวณตามหลักการแปรผันร่วมกัน ระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งหากจำนวนประชากรมีตั้งแต่หนึ่งแสนคนขึ้นไป จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสำรวจ 400 คน

สำหรับกรณีศึกษาทั้ง 3 เหตุการณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ส่งผลกระทบต่อกลุ่มบุคคลแต่ละกลุ่ม แต่ ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงแยกสุ่มตัวอย่างเป็นกรณีไปโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) ซึ่งมีการกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างทั้งแบบที่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และแบบที่ไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

(1) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เหตุการณ์อุทกภัยครั้ง ใหญ่ในปี 2554 นี้ ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ทั้งสิ้น 65 จังหวัดทั่วประเทศ โดยจากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ สถานการณ์การเกิดอุทกภัยของสำนักป้องกันภัยธรรมชาติและความเสี่ยงทางการเกษตรกรรมพัฒนา ที่ดินกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นั้น สามารถแบ่งเขตพื้นที่น้ำท่วมซ้ำซากออกเป็นออกเป็นสามกลุ่ม ใหญ่ๆ รวมกับพื้นที่ที่ไม่อยู่ในเขตน้ำท่วมซ้ำซาก รวมเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก 8-10 ครั้งในรอบ 10 ปี และประสบอุทกภัยครั้งใหญ่ปี 2554: สุโขทัย พิษณุโลก พิจิตร นครสวรรค์ ร้อยเอ็ด ยโสธร กาฬสินธุ์ หนองคาย (8)

กลุ่มที่ 2 พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก 4-7 ครั้งในรอบ 10 ปี และประสบอุทกภัยครั้งใหญ่ปี 2554: เชียงราย สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี อุตรธานี มหาสารคาม (6)

กลุ่มที่ 3 พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซากไม่เกิน 3 ครั้งในรอบ 10 ปี และประสบอุทกภัยครั้งใหญ่ปี 2554: ชัยนาท สิงห์บุรี อ่างทอง ลพบุรี นครปฐม สระบุรี สุพรรณบุรี อัญญา กำแพงเพชร ตาก ลำปาง เชียงใหม่ น่าน แพร่ อุตรดิตถ์ สุราษฎร์ธานี ตรัง (17)

กลุ่มที่ 4 พื้นที่ประสบอุทกภัยครั้งใหญ่ปี 2554 และไม่ใช่พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก: แม่ฮ่องสอน ลำพูน เพชรบูรณ์ อุทัยธานี ราชบุรี ปทุมธานี นนทบุรี เลย หนองบัวลำภู บึงกาฬ นครพนม อำนวยเจริญ Mukดาหาร สกลนคร ขอนแก่น ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ประจวบคีรีขันธ์ สระแก้ว ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ นครราชสีมา นครนายก ระนอง ภูเก็ต พังงา สตูล สมุทรปราการ สมุทรสาคร กรุงเทพมหานคร (34)

(2) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกรายชื่อจังหวัดจากแต่ละกลุ่มออกมาตามสัดส่วนคือกลุ่มละ 2, 1, 3 และ 6 จังหวัดตามลำดับ รวมได้ 12 จังหวัด

| กลุ่มที่ 1         | กลุ่มที่ 2  | กลุ่มที่ 3                 | กลุ่มที่ 4  |
|--------------------|-------------|----------------------------|---|
| พิษณุโลก นครสวรรค์ | อุบลราชธานี | สิงห์บุรี นครปฐม<br>อยุธยา | อุทัยธานี ปทุมธานี<br>นนทบุรี ฉะเชิงเทรา<br>นครราชสีมา กทม. |

(3) ใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละจังหวัดเท่าๆกัน จังหวัดละ 34 คน รวม 12 จังหวัด ได้จำนวนตัวอย่าง 408 คน

(4) ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ เก็บข้อมูลในแต่ละจังหวัดที่กำหนดไว้ โดยจะทำการเก็บข้อมูลในบริเวณที่เป็นแหล่งศูนย์รวมชุมชนให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโทลูอีนของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในปี 2555

(1) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) สำนักงานการนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีการแบ่งเขตพื้นที่ของชุมชนต่างๆโดยรอบออกเป็น 9 กลุ่มเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขึ้น แต่ในเหตุการณ์ครั้งนี้มีชุมชนที่ได้ได้รับผลกระทบเนื่องจากเป็นพื้นที่อยู่ใกล้โรงงานที่เกิดเหตุจำนวน 4 กลุ่มด้วยกันคือ

กลุ่มที่ 1 ชุมชนตลาดมาบตาพุด ชุมชนโสภณ ชุมชนขอร่วมพัฒนา ชุมชนขอประปา

กลุ่มที่ 2 ชุมชนอิสลาม (สุเหร่าบน/สุเหร่าล่าง) ชุมชนบ้านพลง ชุมชนมาบยา

กลุ่มที่ 3 ชุมชนตากวน ชุมชนหนองน้ำเย็น ชุมชนคลองน้ำหู ชุมชนเกาะกก-หนองแดงเม

ชุมชุนเกาะกก ชุมชนกรอกยายชา

กลุ่มที่ 4 ชุมชนหนองแพบ ชุมชนมาบชลูด

(2) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกรายชื่อชุมชนจากแต่ละกลุ่มออกมาตามสัดส่วนคือกลุ่มละ 2, 2, 4 และ 2 ชุมชนตามลำดับ รวมได้ 10 ชุมชน

| กลุ่มที่ 1                              | กลุ่มที่ 2   | กลุ่มที่ 3  | กลุ่มที่ 4                   |
|---|--|---|------------------------------|
| ชุมชนตลาดมาบตาพุด<br>ชุมชนชอ่ยร่วมพัฒนา | ชุมชนอิสลาม (สุเหร่า<br>บน/สุเหร่าล่าง) ชุมชน<br>มาบยา | ชุมชนตากวน ชุมชน<br>หนองน้ำเย็น ชุมชน<br>เกาะกอก ชุมชนกรอก<br>ยายชา | ชุมชนหนองแพบ<br>ชุมชนมาบชลูด |

(3) ใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละชุมชนเท่าๆกัน ชุมชนละ 40 คน รวม 10 ชุมชน ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

(4) ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ เก็บข้อมูลในแต่ละชุมชนที่กำหนดไว้ โดยจะทำการเก็บข้อมูลในบริเวณที่เป็นแหล่งศูนย์รวมชุมชนให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เหตุการณ์การประท้วงหยุดการเดินรถทั่วประเทศของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในปี 2552

(1) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) การรถไฟแห่งประเทศไทยมีการเปิดให้บริการเส้นทางการเดินรถทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 5 เส้นทางด้วยกัน คือ

กลุ่มที่ 1 พื้นที่เส้นทางรถไฟสายเหนือ: ลพบุรี นครสวรรค์ พิษณุโลก สุโขทัย อุตรดิตถ์ แพร่ ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ (10)

กลุ่มที่ 2 พื้นที่เส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ: อุดรธานี สระบุรี นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ขอนแก่น อุดรธานี หนองคาย ลพบุรี ชัยภูมิ (12)

กลุ่มที่ 3 พื้นที่เส้นทางรถไฟสายใต้: นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ตรัง ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ยะลา นราธิวาส (14)

กลุ่มที่ 4 พื้นที่เส้นทางรถไฟสายตะวันออก: ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง (5)

กลุ่มที่ 5 พื้นที่เส้นทางรถไฟสายแม่กลอง: สมุทรสาคร สมุทรสงคราม (2)

(2) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกรายชื่อจังหวัดจากแต่ละกลุ่มออกมาตามสัดส่วนคือกลุ่มละ 2, 3, 3, 1 และ 1 จังหวัดตามลำดับ รวมได้ 10 จังหวัด

| กลุ่มที่ 1            | กลุ่มที่ 2                          | กลุ่มที่ 3                      | กลุ่มที่ 4 | กลุ่มที่ 5 |
|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------------|------------|------------|
| นครสวรรค์<br>พิษณุโลก | อยุธยา<br>นครราชสีมา<br>อุบลราชธานี | นครปฐม<br>กาญจนบุรี<br>เพชรบุรี | ระยอง      | สมุทรสาคร  |

(3) ใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละจังหวัดเท่าๆกัน จังหวัดละ 40 คน รวม 10 จังหวัด ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

(4) ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ เก็บข้อมูลในแต่ละจังหวัดที่กำหนดไว้ โดยจะทำการเก็บข้อมูลในบริเวณสถานีรถไฟและบนรถไฟให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

รวมได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,208 คน

**ขั้นตอนที่ 5 การสร้างแบบจำลอง** เมื่อได้ผลการวิจัยในระยะที่ 1 แล้ว จึงนำผลนั้นมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างเป็นแบบจำลองขึ้นมา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ได้อาศัยระเบียบวิธีวิจัยทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณประกอบกัน ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึกและแนวคำถามสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ

## 1. แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึก

การสัมภาษณ์เจาะลึกจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือวิจัยคือแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi – Structural Interviews) ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะมีประเด็นคำถามหลักไว้จำนวนหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางว่าต้องการคำตอบในเรื่องใดบ้าง ในขณะที่เดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สามารถซักถามเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องหรือยังมีข้อสงสัย รวมถึงยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระในการให้ข้อมูล สามารถขยายความอธิบายรายละเอียดในประเด็นต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างนี้ได้มาจากการทบทวนตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤตและการสื่อสารในภาวะวิกฤต รวมถึงข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เป็นกรณีศึกษา โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นจะแบ่งออกเป็น 3 ชุด ตามลักษณะของผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ/นักวิชาการ

- ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ภาวะวิกฤต
- ความคิดเห็นต่อการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ความคิดเห็นต่อการนำเสนอและผลกระทบของสื่อมวลชนในสถานการณ์ภาวะวิกฤต
- ความคิดเห็นต่อแนวทางที่เหมาะสมในการสื่อสารเพื่อลดสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น

กลุ่มผู้จัดการภาวะวิกฤตขององค์กร (Crisis Managers)

- การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและการวางแผนจัดการภาวะวิกฤตขององค์กร
- การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงาน
- การประเมินสถานการณ์ ผลกระทบและการตอบสนองของผู้ได้รับผลกระทบ
- ความคิดเห็นการนำเสนอและผลกระทบของสื่อมวลชนในสถานการณ์ภาวะวิกฤต

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

- การประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ภาวะวิกฤตต่อตนเองและสังคมหรือสภาพแวดล้อม
- ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการภาวะวิกฤตและการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร
- อารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ และการตอบสนองในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ภาวะวิกฤต
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อและการนำเสนอของสื่อมวลชน

## 2. แนวคำถามสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นจากข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการศึกษาจากทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่างๆ รวมถึงนำ Appraisal Scale ของ Smith and Ellworth (1985) และ Ways of Coping ของ Folkman (1985) มาประยุกต์ใช้ โดยมีคำถามชนิดปลายปิด (Close-Ended Questions) แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และคำถามคัดเลือก (Recruiting Questions) เพื่อใช้คัดเลือกคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยมีลักษณะเป็นทั้งแบบตอบรับหรือปฏิเสธและแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสื่อและความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ซึ่งคำตอบจะเป็นแบบประเมินค่าจากคะแนน (Summated Rating) ของ Likert โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ 5 ระดับ จากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของบุคคล เนื่องจากอารมณ์เป็นตัวแปรคุณลักษณะแฝงที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางจิตวิทยา จึงต้องวัดจากชุดของข้อคำถาม (Multi - Item Measures) ที่สามารถสรุปอ้างอิงไปถึงคุณลักษณะแฝงนั้น โดยข้อคำถามในส่วนนี้ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกร่วมกับการทบทวนทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำ Appraisal Scale ของ Smith & Ellsworth (1985) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งเน้นการตอบสนองทางความคิด (Cognitive Response) จากการประเมินเหตุการณ์ของบุคคล เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เป็นกรณีศึกษาแต่ละเหตุการณ์ ทั้งนี้ คำตอบจะเป็นแบบประเมินค่าจากคะแนน (Summated Rating) ของ Likert ที่ให้ผู้ตอบเลือกระดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ 5 ระดับ จากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด



ส่วนที่ 4 ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของบุคคลเช่นเดียวกันแต่ในส่วนนี้จะเน้นไปที่วิธีการในการรับมือจัดการกับปัญหาที่บุคคลประสบ โดยข้อความในส่วนนี้ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกร่วมกับการทบทวนทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำ Ways of Coping Scale ของ Folkman (1985) มาประยุกต์เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เป็นกรณีศึกษาแต่ละเหตุการณ์ ซึ่งคำตอบจะเป็นแบบประเมินค่าจากคะแนน (Summated Rating) ของ Likert ที่ให้ผู้ตอบเลือกระดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ 5 ระดับ จากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

### การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

#### 1. ความเที่ยงตรง (Validity)

เนื่องจากข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการ 2 วิธี จึงใช้เครื่องมือ 2 ประเภท โดยสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคำถามดังกล่าวมาปรึกษากับอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบและแก้ไขตามความเหมาะสม

ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ออกแบบคำถามในแบบสอบถามโดยยึดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาประกอบกับข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นหลัก จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องสอดคล้องของเนื้อหา ความครอบคลุมของประเด็นย่อย รวมถึงความเหมาะสมของการใช้ภาษาและลักษณะข้อความที่ใช้ในแบบสอบถามแต่ละข้อว่ามีความยากหรือง่ายต่อการเข้าใจหรือไม่ รวมถึงสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากที่สุดก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

## 2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการอื่นๆเข้าร่วมกันหลายวิธีในการตรวจสอบความเชื่อถือได้ โดยมีการตรวจสอบจากเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎี รวมถึงมีการวิเคราะห์ซ้ำแล้วเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ทั้งสองครั้งว่าแตกต่างหรือเหมือนกัน

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ในการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบจริง (Pre-Test) กับกลุ่มประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 40 คน เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มากที่สุดก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

หลังจากทำการเก็บข้อมูลแล้วผู้วิจัยนำผลที่ได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการทดสอบความคงที่ของเครื่องมือ (Internal Consistency) โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (วิเชียร, 2543) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{V_1}{V_t} \right]$$

|       |                |     |                             |
|-------|----------------|-----|-----------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$       | คือ | ค่าความเชื่อมั่น            |
|       | K              | คือ | จำนวนข้อ                    |
|       | V1             | คือ | ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ |
|       | V <sub>t</sub> | คือ | ความแปรปรวนของคะแนนทุกข้อ   |

อนึ่ง โดยปกติหากมีค่า Alpha สูงกว่า 0.7 ก็จะได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริงนั้น ได้ค่าดังนี้

ค่าความเชื่อถือได้ในส่วนของคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินตัดสิน = .8103

ค่าความเชื่อถือได้ในส่วนของคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการปัญหา = .8290

## เกณฑ์การกำหนดคะแนนตัวแปรและการแปลความหมาย

การให้คะแนนตัวแปรต่างๆ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มาก       | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง   | 3 | คะแนน |
| น้อย      | 2 | คะแนน |
| น้อยมาก   | 1 | คะแนน |

จากนั้นนำผลรวมของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

| เกณฑ์       | แปลความหมาย                               |
|-------------|---|
| 1.00 – 1.50 | ปริมาณการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับต่ำมาก  |
| 1.51 – 2.50 | ปริมาณการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.51 – 3.50 | ปริมาณการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | ปริมาณการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับสูง     |
| 4.51 – 5.00 | ปริมาณการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับสูงมาก  |

2. ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มาก       | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง   | 3 | คะแนน |
| น้อย      | 2 | คะแนน |
| น้อยมาก   | 1 | คะแนน |

จากนั้นนำผลรวมของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

| เกณฑ์       | แปลความหมาย                   |
|-------------|-------------------------------|
| 1.00 – 1.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำมาก  |
| 1.51 – 2.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.51 – 3.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง     |
| 4.51 – 5.00 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก  |

3. รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal) ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มาก       | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง   | 3 | คะแนน |
| น้อย      | 2 | คะแนน |
| น้อยมาก   | 1 | คะแนน |

จากนั้นนำผลรวมของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

| เกณฑ์       | แปลความหมาย                   |
|-------------|-------------------------------|
| 1.00 – 1.50 | มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำมาก      |
| 1.51 – 2.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.51 – 3.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง     |
| 4.51 – 5.00 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก  |

4. รูปแบบการจัดการปัญหา (Coping) ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มาก       | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง   | 3 | คะแนน |
| น้อย      | 2 | คะแนน |
| น้อยมาก   | 1 | คะแนน |

จากนั้นนำผลรวมของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

| เกณฑ์       | แปลความหมาย                   |
|-------------|-------------------------------|
| 1.00 – 1.50 | มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำมาก      |
| 1.51 – 2.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.51 – 3.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง     |
| 4.51 – 5.00 | มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก  |

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) และกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Unit) ด้วย การสัมภาษณ์เจาะลึก และการสำรวจแล้ว ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก

ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยจะถอดเทปบันทึกการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มเนื้อหาที่มีความสอดคล้องใกล้เคียงกัน รวมถึงตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก เพื่อนำมาใช้ประกอบการสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตของแบบสอบถามต่อไป

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจ

ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามไปดำเนินการลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนคือ

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นสรุปถึงลักษณะของข้อมูลที่มีอยู่ อาทิ การแจกแจงความถี่ การหาค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นการสรุปถึงลักษณะของประชากรโดยใช้ข้อมูลตัวอย่าง การวิเคราะห์ในขั้นนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการลดจำนวนตัวแปร โดยไม่ทราบรายละเอียดความสัมพันธ์ของตัวแปรมาก่อนว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กันมากหรือตัวแปรใดไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่ทราบมาก่อนว่าจากตัวแปรที่วัดซึ่งมีเป็นจำนวนมากนั้นควรจะลดให้เหลือกี่ปัจจัย ตัวแปรใดบ้างควรอยู่ในปัจจัยเดียวกัน หรือปัจจัยที่สร้างขึ้นใหม่ไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กัน จึงใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาโครงสร้างของตัวแปรและลดจำนวนตัวแปร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านอารมณ์ รูปแบบการประเมินตัดสินและรูปแบบการจัดการปัญหา

### การนำเสนอข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย โดยมีเหตุผลสนับสนุน และอ้างอิงข้อมูลประเภทเอกสารรวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่างที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อตอบปัญหาการวิจัย และในส่วนของ การวิจัยเชิงปริมาณจะนำเสนอด้วยสถิติ แยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก รวมถึงนำเสนอบทสรุป การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” ในครั้งนี้ อาศัยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยในการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ภาพรวมของเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ อารมณ์ การแก้ปัญหา ฯลฯ และแนวทางการดำเนินงานการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงาน จะใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในเหตุการณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวไปสร้างเป็นแบบสอบถาม และประมวลผลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์สร้างเป็นแบบจำลองต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจริงในประเทศไทย 3 กรณี คือ 1. เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 2. เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด 3. เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,208 ตัวอย่าง จากทั้ง 3 เหตุการณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ :** เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ประกอบด้วยข้อมูลการประเมินเหตุการณ์ การสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการนำเสนอของสื่อมวลชนในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์

**ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ :** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นและอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต



## ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาภาวะวิกฤตตามกรอบแนวคิดของทฤษฎี Situational Crisis Communication Theory ซึ่งแบ่งภาวะวิกฤตออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ *กลุ่มแรก* ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ (Victim Cluster) อาทิ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disaster) ข่าวลือ (Rumor) ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence) และการแทรกแซงผลิตภัณฑ์หรือให้ร้าย (Product Tampering / Malevolence) โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เป็นตัวแทนในการศึกษาสำหรับภาวะวิกฤตในกลุ่มนี้ *กลุ่มที่สอง* ภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) อาทิ การทำหาย/การคัดค้าน (Challenges) อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical - Error Accidents) และผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดทางเทคนิค (Technical - Error Product Harm) ในกลุ่มนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถังเก็บสารละลายโพลูอินของโรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ส ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นตัวแทนในการศึกษา *กลุ่มที่สาม* ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) อาทิ อุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของมนุษย์ (Human - Error Accidents) ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเป็นอันตรายอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของพนักงาน (Human - Error Product Harm) และการกระทำผิดพลาดขององค์กร (Organizational Misdeeds) ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นตัวแทนของภาวะวิกฤตกลุ่มนี้ในการศึกษา

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญต่างๆในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละกรณีดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น

แน่นอนว่าการเผชิญหน้ากับภาวะคุกคามและความสูญเสียจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตเหล่านี้ย่อมส่งผลในเชิงจิตวิทยา โดยบุคคลจะมีการประเมินหรือตีความหมายผลกระทบของเหตุการณ์ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง ซึ่งการประเมินนี้เองจะส่งผลต่อการตอบสนองเชิงอารมณ์ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยอื่นๆที่อาจเข้ามาเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การสื่อสารและการแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ หากมีการใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม การสื่อสารที่เกิดขึ้นก็จะสามารถลดความรุนแรงของอารมณ์ในเชิงลบ และเพิ่มแนวโน้มของอารมณ์เชิงบวกได้ นอกจากนี้ อีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อตอบสนองเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประชาชนทั่วไปในวงกว้างได้คือ การนำเสนอของสื่อมวลชน

เนื่องจากสื่อมวลชนถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานที่บุคคลจะใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น อาจกล่าวได้ว่า การเกิดขึ้นของอาرمณ์และบทบาทของอารมณ์ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะเป็นไปในทิศทางใดหรือมีความเข้มข้นมากเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักๆเหล่านี้ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดในลำดับต่อไป

## 1. การประเมินหรือการตีความหมายเหตุการณ์

ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต สิ่งทีบุคคลมักจะมีประเมินหลักๆคือ สาเหตุของเหตุการณ์และความรุนแรงหรือผลกระทบของเหตุการณ์

### 1.1 กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

อุทกภัยที่เกิดขึ้นในช่วงปลายเดือนกรกฎาคมจนถึงเดือนพฤศจิกายน 2554 นับได้ว่าเป็นอุทกภัยครั้งใหญ่ที่สร้างความเสียหายอย่างรุนแรง โดยมีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (อุทกภัย) รวมทั้งสิ้น 65 จังหวัด มีประชาชนจาก 684 อำเภอ 4,920 ตำบล 43,636 หมู่บ้าน 4,086,138 ครัวเรือน 13,595,192 คน ได้รับความเดือดร้อน (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย, 2555)

#### - การประเมินสาเหตุของเหตุการณ์

ภายใต้สถานการณ์อุทกภัยซึ่งครอบคลุมบริเวณกว้างนี้ ได้ปรากฏลักษณะบางประการที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าเหตุการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้นเป็นภาวะวิกฤต อาทิ เป็นเหตุการณ์ที่มีความคลุมเครือของข้อมูลและมีการแพร่กระจายของข่าวลือเป็นระยะๆ สร้างความวิตกกังวลและความตื่นตระหนก ฯลฯ สำหรับสาเหตุของเหตุการณ์อุทกภัยนั้นได้มีข้อถกเถียงเกิดขึ้นใน 3 แนวทางด้วยกันคือ (1) เกิดขึ้นจากภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป (2) เกิดจากการบริหารจัดการน้ำที่ผิดพลาด และ (3) เกิดจากการวางผังเมืองที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม จากรายงานโครงการประมวลงาน/กิจกรรมในการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย 2554 ระบุไว้ว่า “อุทกภัยในประเทศไทย พ.ศ. 2554 เป็นอุทกภัยรุนแรงที่เกิดขึ้นตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ธันวาคม 2554 จากอิทธิพลการพัดผ่านของพายุโซนร้อนนากเตน (Nok-Ten) ไทหม่า (Haima) ไทถ่าง (Haitang) เนสาท (Nasat) และร่องมรสุมปานกลางถึงค่อนข้างแรง และหย่อมความกดอากาศต่ำไถถ่าง พัดผ่านประเทศไทย ทำให้เกิดฝนตกหนักถึงหนักมากทางภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมฉับพลันและน้ำป่าไหลหลาก น้ำล้นตลิ่ง” (เอกสารสืบค้น, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2555)

จากรายงานดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่มองว่าเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นภัยธรรมชาติที่มีสาเหตุมาจากสภาพภูมิอากาศ อาทิ

“มันก็น่าจะเป็นภัยธรรมชาตินะ ก็ดูข่าวอยู่ฝนมันตกมากเลย พายุเข้าตั้งหลายลูกนะ ทางเหนือทางอีสานเค้าก็ตกหนักน้ำมันก็ไหลลงมา” (สุจินต์ โปดสวัสดิ์, นนทบุรี, สัมภาษณ์ 10 กรกฎาคม 2555)

“จริงๆผมเจอบ่อยน้ำท่วมเนี่ย เพราะเมื่อก่อนบ้านผมอยู่พิษณุโลกอยู่ริมน้ำท่วมทุกปี แต่เพิ่งมาเจอหนักๆที่สุดเลยก็ตอนนี้ที่ย้ายมาอยู่ที่นี่ (สิงห์บุรี) ก็เข้าใจว่ามันเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติ” (กระสินี ฉิธาตานันท์, สิงห์บุรี, สัมภาษณ์ 21 กรกฎาคม 2555)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งยังให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถึงแม้จะเป็นภัยธรรมชาติ แต่การบริหารจัดการน้ำที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอก็มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ขึ้นเช่นกัน อาทิ

“สาเหตุน่าจะมาจากสองส่วนคือ ส่วนแรกเรื่องปริมาณน้ำฝน คือเท่าที่รู้มันมีพายุเข้า 5 ลูกในปี 54 ลูกใหม่ มันก็เยอะอยู่ แล้วอีกส่วนหนึ่งก็คือการบริหารจัดการน้ำ ระบบระบายน้ำต่างๆ มันไม่มีประสิทธิภาพพอ แล้วยังขัดแย้งกันเองอีกในบรรดาคนที่รับผิดชอบคนที่มีอำนาจทั้งหลาย ทำเหมือนไม่มีประสิทธิภาพ เพราะปีก่อนๆก็ต้องเจอปัญหา ต้องระบายน้ำแบบนี้เหมือนกัน อีกอย่างคือน้ำที่มันท่วมเนี่ยมันไม่ได้สูบปั๊มท่วม มันมีเวลาให้คิดหาทางแก้ไขหรือวางแผนจัดการ แต่ก็ไม่รู้ว่าทำไมถึงเป็นแบบนี้” (พหล ชิมประเสริฐ, กรุงเทพฯ, สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555)

“ภาครัฐมีการบริหารจัดการน้ำที่ไม่ดีพอ บางครั้งก็ขัดแย้งกันเอง ผู้เชี่ยวชาญที่เก่งทางด้านนี้ก็มีแต่ไม่มีอำนาจพอ เท่าที่เห็นก็ออกมาให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อมากกว่าที่จะทำจริงๆ แต่ว่าน้ำมันก็มากด้วยเมื่อปีที่แล้ว ก็อาจจะรวมๆกันทั้งภัยธรรมชาติ ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง การตัดไม้ทำลายป่า แล้วก็การบริหารจัดการน้ำ” (ถนอมกิจ พรหมเมือง, ปทุมธานี, สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555)

- การประเมินความรุนแรงและผลกระทบของเหตุการณ์

เหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นนับได้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายทั้งในมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยการประเมินความรุนแรงและผลกระทบของเหตุการณ์ จากรายงาน โครงการประมวลงาน/กิจกรรมในการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย 2554 ของกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า เหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นมีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและ ประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (อุทกภัย) รวมทั้งสิ้น 65 จังหวัด มีประชาชนจาก 684 อำเภอ 4,920 ตำบล 43,636 หมู่บ้าน 4,086,138 ครัวเรือน 13,595,192 ราย ได้รับความเดือดร้อน (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย, 2555) โดยหากพิจารณาในแง่ของมูลค่า ความเสียหายพบว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยรวมคิดเป็นมูลค่าราว 328,154 ล้านบาท (<http://thaipublica.org/2012/>, สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2555)

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ทั้งหมดเห็นว่า เหตุการณ์อุทกภัย ครั้งใหญ่ที่เกิดขึ้นนั้นมีความรุนแรงและก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากทั้งชีวิตและทรัพย์สิน รวมไปถึง ในด้านสุขภาพและจิตใจของผู้ประสบภัยด้วย

“ถ้าถามว่ามันรุนแรงแค่ไหน มันตอบไม่ถูกเลยเพราะไม่เคยเจอมาก่อนไงคะ แต่ที่บ้านนี่คือ น้ำสูงเกือบถึงชั้นสอง เห็นในข่าวทางอยุธยา อ่างทองเขาท่วมมิดหลังคา ของเราไม่ถึงขนาดเขาแต่ก็ถือว่ารุนแรงมากๆ แล้วมันเสียสุขภาพจิตด้วย อย่างช่วงที่น้ำจะมาไม่มาจะท่วมไม่ท่วมก็ไม่มีใครบอกได้ รัฐบาลบอกเอาอยู่ๆ แต่ก็เห็นท่วมไล่มาเรื่อยๆ มันเครียดนะ กินไม่ได้นอนไม่หลับ ไหนจะเรื่องอาหาร น้ำดื่มอีก คนก็แห่ไปซื้อมาตุนกัน ของที่บ้านนี่ก็เตรียมไว้เหมือนกันคะ แต่สุดท้ายก็อพยพออกเพราะ มันอยู่ไม่ได้ เรามีทั้งเด็ก ทั้งคนแก่ หม่าอีก ก็ไปกันหมด ทีนี้ก็เริ่มวิตกกังวลแล้ว เพราะรู้ว่าน้ำท่วมสูง แต่ไม่เห็นที่บ้านตัวเองเป็นยังไง ยิ่งเห็นภาพข่าวมันก็ยิ่งเศร้า คิดจินตนาการไปต่างๆนาๆ คือเป็นช่วงที่จิตใจหดหู่ที่สุด” (พรรณราย ปัญญา, อยุธยา, สัมภาษณ์ 18 กรกฎาคม 2555)

“ความรุนแรงมันต้องรุนแรงแน่นอนอยู่แล้ว และมันไม่ใช่แค่บ้านช่องทรัพย์สินที่ต้องสูญเสีย ไหนจะความยากลำบาก บางคนมีเงินก็หนีไปอยู่พัทยา ชลบุรีบ้าง เพชรบุรีบ้าง อย่างผมก็ไปหัวหิน แต่กับคนที่เค้าไม่มีเงินมากพอละ ก็ต้องไปอยู่ศูนย์อพยพซึ่งมันลำบาก ทุกข์ใจก็ทุกข์ใจอยู่แล้วต้องมา ลำบากกายอีก สุขภาพจิตเสียหมด แล้วอย่างผมอพยพไปมีที่อยู่เหมือนจะสบายแต่มันก็ไม่ใช่บ้านไง เรารู้อยู่เต็มอกที่บ้านเราน้ำท่วมสูงอยู่ตอนนี้ ในใจมันไม่เป็นสุขหรอก อีกอย่างตอนน้ำท่วมมันท่วม นาน คนก็จะเครียดแบบสะสมมาเรื่อยๆ แล้วการที่ต้องมาเดือดร้อนกันเป็นระยะเวลานานๆ เห็นว่า พื้นที่นั้น พื้นที่นี้ ไม่ท่วมหรือท่วมแล้วแห้งแล้ว มันก็รู้สึกไม่พอใจ ทะเลาะกัน แบ่งแยกอันนี้บ้านฉันอัน

นั่นบ้านเธอ ออกมาประท้วงปิดถนน รื้อคันกันน้ำ ลงไม้ลงมือลงกันก็มีอย่างที่เราเห็นในข่าวนะ ดูข่าวแล้ว ก็สลดใจ ผมว่าถึงผ่านมาได้แต่หลายคนคงอายุสั้นลงแหละ เพราะตอนนั้นมันแย่มากๆจริงๆ” (พหล ชิม ประเสริฐ, กรุงเทพฯ, สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555)

### 1.2 กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโพลูอินของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาด้านพลังงานและการกระจุกตัวของอุตสาหกรรม นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) เป็นต้นมา โดยมีแนวทางหลักในการเร่งรัดพัฒนาแหล่งที่ตั้งอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานและอุตสาหกรรมกึ่งอุตสาหกรรมจากอ่าวไทย ซึ่งจะใช้เป็นวัตถุประสงค์สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีบริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก

การพัฒนาและขยายตัวของอุตสาหกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตจนนำมาสู่ปัญหาต่างๆ เนื่องจากการสะสมของมลพิษมาเป็นระยะเวลา ยาวนานก็เริ่มส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา นี้ อุบัติภัยจากสารเคมีได้เกิดขึ้นบ่อยครั้งทั้งที่เป็นข่าวและไม่เป็นข่าว เช่น การลักลอบขนขยะพิษ หรือสารเคมีอันตรายไปทิ้งตามที่สาธารณะ เหตุระเบิด เพลิงไหม้ สารเคมีรั่วไหล ฯลฯ และกลายมาเป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับโรงงานในพื้นที่ ทั้งนี้ เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโพลูอินของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นอุบัติภัยครั้งล่าสุดเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 และเป็นข่าวเผยแพร่ทางสื่อมวลชน เหตุการณ์นี้ทำให้มีผู้เสียชีวิตทันทีที่เกิดเหตุจำนวน 7 ราย เสียชีวิตที่โรงพยาบาลจำนวน 4 ราย มีผู้ได้รับผลกระทบต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล 141 ราย (เอกสารสืบค้น กนอ., <http://www.ieat.go.th/>) และในวันเกิดเหตุยังมีการอพยพประชาชนใน 3 ชุมชนออกจากพื้นที่และประกาศให้รอบนิคมเป็นเขตภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดความตื่นตระหนกกับประชาชนในพื้นที่อย่างมาก

เหตุการณ์นี้เป็นอีกเหตุการณ์หนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในชุมชนบริเวณใกล้เคียง โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้มีทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรม กล่าวคือ การสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งในกรณีนี้ไม่ใช่เพียงองค์กรเท่านั้นที่สูญเสียบุคลากร และทรัพย์สินของโรงงาน บ้านเรือนประชาชนที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียงก็ได้รับความเสียหาย ทั้งยังมีผู้ที่สูดดมสารเคมีที่รั่วไหลออกมาจนต้องเข้ารับการรักษาอีกเป็นจำนวนมาก แม้ไม่ถึงแก่ชีวิตแต่ก็นับว่าเป็นภาวะคุกคามต่อความเป็นอยู่ที่ดี (Well Being) และลักษณะที่เป็นนามธรรม กล่าวคือ การสูญเสียความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไป

- การประเมินสาเหตุของเหตุการณ์

สำหรับสาเหตุของการระเบิดและเพลิงไหม้ครั้งนี้ ได้มีการระบุสาเหตุไว้ว่า เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโทลูอีนในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด เป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากมนุษย์โดยไม่เจตนา (Unintentional) ซึ่ง บริษัท บีเอสที อีลาสโตเมอร์ส จำกัด และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีการชี้แจงเบื้องต้นว่า เป็นอุบัติเหตุในช่วงที่โรงงานอยู่ระหว่างหยุดกระบวนการผลิต เพื่อเปลี่ยนเกรดการผลิต จึงมีกิจกรรมการล้างถังโดยใช้สารละลายโทลูอีน (Toluene) ในการล้างถังพบว่า Mechanical Seal ของใบกวนเกิดเสียหาย จึงหยุดการล้างถังและเรียกทีมซ่อมบำรุงเพื่อตรวจสอบแก้ไขทำให้เกิดระเบิด (การนิคมอุตสาหกรรม, เอกสารเผยแพร่ 15 พ.ค. 2555)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงส่วนใหญ่ เห็นว่า สาเหตุของการระเบิดและเพลิงไหม้ในครั้งนี้เป็นอุบัติเหตุที่เกิดจากความบกพร่องของพนักงานและโรงงาน มีเพียงส่วนน้อยที่กล่าวว่าจะไม่ทราบสาเหตุ โดยก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุการณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ค่อนข้างเชื่อมั่นในมาตรการการควบคุม รักษาความปลอดภัยของโรงงานและนิคมอุตสาหกรรม แต่ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ก็ทำให้ความเชื่อมั่นที่เคยมีลดลงไป

“ก่อนหน้าไม่เคยเกิดเรื่องระเบิดอะไรรุนแรงแบบครั้งนี้ เพราะโรงงานเขาก็เป็นที่ยอมรับของชุมชนในด้านความปลอดภัย ก็คิดว่าน่าจะมั่นใจได้ แต่ขนาดมีระบบขนาดนี้ยังเกิดขึ้นได้ เพราะการไม่รอบคอบของพนักงาน อาจจะทำด้วยความไม่ระวังจึงเกิดระเบิดขึ้น บ้านเรือนชาวบ้านเสียหาย กระฉกแตกบ้าง เป็นรอยร้าวบ้าง มันก็ทำให้ความมั่นใจของชาวบ้านลดลง” (อาชอเป้า แซ่หล่อ, สัมภาษณ์ 16 สิงหาคม 2555)

“ตั้งแต่มายังไม่เคยเกิดเหตุการณ์ขนาดนี้มาก่อน ที่ผ่านมาก็คิดว่าโรงงานในนิคมฯได้มาตรฐาน มีหน่วยงานต่างๆคอยตรวจสอบ แต่พอเกิดเรื่องทั้งเสียงระเบิด ทั้งกลิ่นเหม็น ต้องหนีเอาตัวรอดกัน และแรงระเบิดยังทำให้บ้านเรือนเสียหายหลายหลัง ก็เริ่มไม่มั่นใจในความปลอดภัยแล้ว เพราะสาเหตุมันเกิดจากความผิดพลาดของโรงงานที่มีการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ระวัง” (ปราถนา คงมาลัย, สัมภาษณ์ 16 สิงหาคม 2555)

- การประเมินความรุนแรงและผลกระทบของเหตุการณ์

ในด้านของความรุนแรงและผลกระทบ จากคำชี้แจงของบริษัท บีเอสที อีลาสโตเมอร์ส จำกัด เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้สร้างความเสียหายให้กับโรงงานประมาณ 1 ใน 6 ส่วนของพื้นที่ โรงงานทั้งหมด ทั้งยังส่งผลให้โรงงานที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงได้รับความเสียหายอีก 6 โรงงาน จากการเข้าสำรวจภายในโรงงานของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยพบว่า สำหรับโรงงานทั้ง 6 โรงงาน โครงสร้างอาคารหลักไม่ได้รับความเสียหาย ส่วนที่ได้รับความเสียหายได้แก่ กระเบื้องหลังคา บานประตู หน้าต่าง กระจก ฝ้าเพดาน เป็นต้น เช่นเดียวกับบ้านเรือนของประชาชนในชุมชนใกล้เคียงที่ได้มาลงทะเบียนแจ้งความเสียหายและผลกระทบไว้กับการนิคมอุตสาหกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 223 ราย โดยส่วนใหญ่ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้แก่ กระจกแตก ฝ้าเพดานถล่ม เป็นต้น (การนิคมอุตสาหกรรม, เอกสารเผยแพร่ 15 พ.ค. 2555)

ส่วนผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ทั้งหมดมองว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อตนเอง โดยส่วนใหญ่ เห็นว่า เป็นเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงมากและไม่เคยพบกับเหตุการณ์เช่นนี้มาก่อน ในขณะที่มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่า เป็นเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงปานกลางและเคยเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะนี้มาก่อน ส่วนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมองว่า เป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและคนรอบข้างในด้านของสุขภาพ ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมและที่อยู่อาศัย

“มันก็ส่งผลต่อความปลอดภัยของชีวิตเลยนะ เพราะผมอยู่ใกล้ๆ ตอนที่เกิดระเบิดนี้ได้ยินเสียงดังมาก ตกใจกันหมด ที่ร้านก็กระจกแตกเลย บางบ้านก็ฝ้าเพดานหล่นลงมา สมมุติว่าถ้าคนอยู่ตรงนั้นพอดีละ ไม่ต้องรอสูตรสารพิษที่มันกระจายออกมาค่อยไปโรงพยาบาลหรอก คงได้ไปตั้งแต่โดนฝ้าเพดานโดนกระจกหล่นใส่แล้ว” (คมสันต์ บำนาญผล, สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2555)

“สารเคมีที่รั่วไหลออกมา มันก็ส่งผลกับตัวเราแน่นอน ทั้งในเรื่องสุขภาพเพราะเราอยู่ในพื้นที่ เมื่อสารเคมีรั่วไหลออกมา ก็แน่นอนว่าต้องปนเปื้อนอยู่รอบๆตัวเรานี่แหละ ทั้งน้ำ ทั้งอากาศ ที่เห็นกันชัดเจนเลยก็วันที่เกิดเหตุ คนสูดเอาอากาศที่มีสารพิษเข้าไปแล้วเวียนหัว คลื่นไส้ บางคนก็หมดสติ แล้วเราก็ไม่รู้ว่สารพวกนี้ เมื่อเข้าไปในร่างกายแล้วจะเกิดการตกค้างสะสมส่งผลในระยะยาวหรือไม่ อีกอย่างคือ สภาพจิตใจ ตอนเกิดเรื่องเราตกใจ เรากลัวกับเหตุการณ์ เพราะอย่างที่บอกว่มันรุนแรง แต่พอเหตุการณ์เริ่มสงบที่นี้ก็เริ่มกังวลแล้วว่ สารเคมีที่เราได้รับเข้าไปมันจะเป็นอะไรไหม ลูกเรา คนรอบตัวเรากี่สูดเข้าไปเหมือนกัน แล้วเหตุการณ์อย่างนี้มันจะเกิดขึ้นอีกไหม บางทีได้ยินเสียงดังคล้ายๆ เสียงระเบิดก็แอบจิตตกว่มันจะเกิดอะไรขึ้นอีกหรือเปลว” (รี ไม่ทราบนามสกุล, สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2555)

“ก็ส่งผลต่อสุขภาพ ตอนนั้นม่มีอาการคอแห้ง เวียนหัว หายใจไม่สะดวก เป็นกันหลายคน แต่สักพักก็หาย เลยม่ได้ไปหาหมอเพราะคิดว่ม่เป็นไร แต่จริงๆก็กังวลอยู่เหมือนกันว่สารพิษที่สูดเข้าไปมันจะส่งผลอะไรในอนาคตหรือเปลว” (วิมลรัตน์ จตุรัส, สัมภาษณ์ 18 สิงหาคม 2555)

### 1.3 กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงคมนาคมที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารในเชิงพาณิชย์และสังคม และการขนส่งสินค้าของประเทศ มีวิสัยทัศน์ในการเป็นระบบการขนส่งหลักที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ต้นทุนการขนส่งที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในวันที่ 22 มิถุนายน 2552 เกิดเหตุการณ์รถไฟหยุดให้บริการทั่วประเทศกว่า 50 ขบวน โดยเริ่มจากขบวนรถไฟสายกรุงเทพฯ-ลพบุรี เนื่องจากพนักงานการรถไฟประท้วงมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน กรณีอนุมัติแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูฐานะทางการเงินของการรถไฟแห่งประเทศไทย

#### - การประเมินสาเหตุของเหตุการณ์

ปัญหาหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้งคือ การมีมติ ครม. เกี่ยวกับแผนฟื้นฟูกิจการรถไฟแห่งประเทศไทยในการจัดตั้งบริษัทเดินรถ - บริหารสินทรัพย์ โดยแผนฟื้นฟูดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องมาจากผลประกอบการของการรถไฟแห่งประเทศไทยขาดทุนติดต่อกันนานหลายปี ซึ่งเกิดจากการบริการในราคาต่ำกว่าต้นทุนตามกฎหมายรถไฟ พ.ศ. 2494 รัฐบาลจึงต้องการแก้ปัญหาดังกล่าวและต้องการปรับปรุงการบริการของรถไฟไทยให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ จึงทำการปรับโครงสร้างโดย รฟท.



ยังคงถือหุ้น 100% นี่คือนโยบายในฝั่งของรัฐบาลและกระทรวงคมนาคม โดยนายยุทธนา ทัพเจริญ ผู้ว่าการการรถไฟแห่งประเทศไทยกล่าวว่า

“สาเหตุในเบื้องต้นที่พนักงานรถไฟหยุดการทำงาน เนื่องจากไม่เข้าใจ และได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ผิดพลาด กรณีที่จะมีการปรับปรุงโครงสร้างกิจการรถไฟ ที่ได้มีกระแสข่าวว่า ทางตัวแทน สหภาพฯ ไม่ยอมส่งหนังสือแนวทางการปรับปรุงรถไฟที่แท้จริงให้พนักงานได้รับทราบ แต่กลับให้ ข้อมูลว่า เป็นการแปรรูปเพื่อขายกิจการ ทั้งที่แท้จริงแล้วการปรับปรุงโครงสร้าง จะเป็นแนวทางที่ให้การรถไฟหารายได้เข้ามาเพิ่มเติม และเสริมสภาพคล่องในระยะสั้นและระยะยาวต่อไป” (มติชน, 23 มิถุนายน 2552)

ในขณะที่ฝั่งของสหภาพแรงงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมองว่า การจัดทำแผนฟื้นฟูครั้งนี้ เป็นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท เพื่อให้เอกชนเข้ามาบริหารแทนซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าโดยสาร นอกจากนี้ ยังมีการกล่าวถึงเหตุผลด้านความปลอดภัยในเรื่องสมรรถนะของหัวรถจักรที่ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานจนอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและเป็นอันตรายแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้ โดยนายสาวิทย์ แก้วหวาน ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย กล่าวถึงสาเหตุการประท้วงหยุดเดินรถทั่วประเทศที่เกิดขึ้นว่า เป็นเพราะไม่เชื่อว่าแผนฟื้นฟูการรถไฟแห่งประเทศไทยจะทำให้ ปัญหาหมดไป เนื่องจากก่อนหน้านี้ได้มีการตกลงกับทางผู้บริหารไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ต้องมีการเจรจารับฟังความคิดเห็นของสหภาพก่อน แต่กลับไม่ได้รับการตอบสนองและยังมีหนังสือ ยืนยันว่าจะตั้งบริษัท ทั้งที่ยังไม่ได้คุยกับสหภาพ นอกจากนี้ ยังมองว่าด้วยแผนฟื้นฟูนี้ ต่อไปจะไม่มี การรถไฟแห่งประเทศไทย เพราะถ่ายโอนให้เอกชนดำเนินการ ซึ่งจะทำให้ค่าบริการแพงขึ้นและทาง สหภาพขอยืนยันว่าไม่ต้องการให้ประชาชนเดือดร้อน (มติชน, 23 มิถุนายน 2552)

ส่วนประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟนั้น ส่วนใหญ่ไม่ค่อยทราบแน่ชัดว่าการกลางาน-หยุดงาน ประท้วงของสหภาพแรงงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมีสาเหตุมาจากอะไร

“ไม่รู้เพราะอะไรแน่ ตอนนั้นคิดแต่ว่าจะทำยังไงเพราะปกติใช้รถไฟไป-กลับที่ทำงาน ก็ต้อง เปลี่ยนเส้นทาง แต่ดูข่าวเหมือนเกี่ยวกับการแปรรูปรถไฟ แต่ไม่รู้รายละเอียดอะไรมากกว่านี้” (บัญญัติ พรหมรักษ์, สัมภาษณ์ 24 มิถุนายน 2555)

“ไม่แน่ใจว่าทำไมต้องประท้วง คงเป็นความขัดแย้งภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารกับฝ่ายพนักงาน แต่คิดว่าไม่ควรทำให้ประชาชนเดือดร้อน น่าจะหาวิธีการอย่างอื่นแทนที่จะมาประท้วงหยุดงานแบบนี้” (สมรวย ทรงอินทร์, สัมภาษณ์ 31 มิถุนายน 2555)

- การประเมินความรุนแรงและผลกระทบของเหตุการณ์

เนื่องจากเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานที่เกิดขึ้นนี้ ไม่ได้ก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ดังนั้น ความเสียหายที่ถูกประเมินและกล่าวถึงมากที่สุดคือความเสียหายในแง่ของรายได้ที่การรถไฟแห่งประเทศไทยต้องสูญเสียไปในแต่ละวันของการประท้วงหยุดการเดินรถ ซึ่งในเหตุการณ์ครั้งนี้มีพนักงานเข้าร่วมการประท้วงโดยยื่นใบลาป่วยและลากิจ จำนวน 274 คน แบ่งเป็นพนักงานเครื่อง 142 คน พนักงานขับรถ 132 คน ทำให้มีรถไฟที่หยุดให้บริการกว่า 50 ขบวน ส่วนรายได้ที่ต้องสูญเสียไปอยู่ที่ไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

อย่างไรก็ตาม การประท้วงดังกล่าวก็ทำให้มีผู้โดยสารตกค้างอยู่ที่สถานีรถไฟจำนวนมาก ส่วนประชาชนที่ต้องการคืนตัว ตามกฎของการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้นจะได้เงินคืน 100% หากคืนตัวในวันเดินทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยหยุดเดินรถ แต่หากคืนตัวล่วงหน้าโดยที่ยังไม่ทราบว่าจะมีรถไฟหยุดเดินหรือไม่ก็จะถูกหักประมาณ 20% ของราคาตั๋ว ทำให้ประชาชนหลายคนไม่พอใจ

“มันกระทบแค่ทำให้เดินทางไม่สะดวก แต่ถ้าเป็นภาพรวมก็คิดว่ารุนแรงอยู่ เพราะมีคนที่ต้องเดินทางต่างจังหวัดเป็นระยะทางไกลๆ จองตั๋วล่วงหน้าแล้วมันก็ลำบาก คิดว่าไม่น่าจะปล่อยให้เหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้น เพราะประชาชนเดือดร้อนกันจริงๆ” (สุทธานุช สุทธะนันท์, สัมภาษณ์ 24 มิถุนายน 2555)

“การหยุดเดินรถแบบนี้เคยเกิดขึ้นมาแล้ว นี่ไม่ใช่ครั้งแรกแต่มันก็สร้างความเดือดร้อนให้ประชาชน ทั้งคนที่ต้องเดินทางใช้รถไฟประจำ ทั้งคนที่เดินทางต่างจังหวัด การขนส่งสินค้าก็ลำบาก ปากบอกว่าไม่ต้องการให้ประชาชนเดือดร้อน แต่ก็เดือดร้อนกันอยู่” (สุภาวดี เจริญสุขรุ่งเรือง, สัมภาษณ์ 24 มิถุนายน 2555)

## 2. การสื่อสารขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ในแต่ละพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยจะมีวิธีการในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน่วยงาน โดยอาจจำแนกออกได้เป็น การสื่อสารจากส่วนกลางและการสื่อสารภายในท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 ส่วนนี้ มีกลุ่มเป้าหมายเดียวกันคือประชาชนในพื้นที่ที่ประสบอุทกภัย แต่จะค่อนข้างมีความแตกต่างกันอยู่มากในด้านวิธีการสื่อสาร ดังรายละเอียดที่จะได้กล่าวถึงต่อไปนี้

#### (1) การสื่อสารจากส่วนกลาง

คำ “ส่วนกลาง” ในที่นี้ หมายถึงหน่วยงานของรัฐบาลที่มีหน้าในการรับผิดชอบจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต อันได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดย ศปภ. เป็นหน่วยงานซึ่งรัฐบาลตั้งขึ้นเฉพาะกิจเพื่อจัดการรับมือกับสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นครั้งนี้ ในขณะที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งมีภารกิจหลักในการดำเนินการป้องกัน บรรเทา ฟื้นฟู สาธารณภัยและอุบัติภัย

จะเห็นว่าในการสื่อสารจากส่วนกลางนั้น เป็นการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งประชาชนทั่วไปด้วย กล่าวคือ ด้านหนึ่งเป็นการสื่อสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับรองลงไป อีกส่วนหนึ่งเป็นการสื่อสารไปยังประชาชนโดยตรง ซึ่งการสื่อสารไปยังประชาชนนั้นถือเป็นเรื่องยากและละเอียดอ่อน เนื่องจากภายใต้สถานการณ์ภาวะวิกฤตประชาชนจะต้องการทราบข้อมูลข่าวสาร แต่การสื่อสารที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารทางเดียว ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจสรุปได้เป็นประเด็นใหญ่ๆ คือ

- ประเด็นที่หนึ่ง : ความเป็นเอกภาพของข้อมูลข่าวสาร ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่ต้องการการสื่อสารที่รวดเร็วและแม่นยำเพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยได้รับทราบข้อมูล และปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง ทั้งยังเป็นการป้องกันและบรรเทาความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยที่เกิดขึ้นนี้พบว่า การสื่อสารยังขาดความเป็นเอกภาพอยู่มาก ทั้งในส่วนของข้อมูลข่าวสารที่ประกาศออกมาจาก ศปภ. เอง และการควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารในส่วนอื่นๆ อาทิ สื่อมวลชน หรือ สื่อสังคมออนไลน์ ดังที่ เสรี วงศ์มณฑา กล่าวไว้ว่า

“ในการบริหารภายใต้ภาวะวิกฤตนั้นจะต้องตั้งศูนย์บัญชาการที่ทำให้การสื่อสารเป็นเอกภาพ โดยผู้ทำหน้าที่ด้านนี้ จะต้องเป็นผู้นำทางด้านกระแสข่าวที่ผู้คนจะต้องพึ่งพาแล้วก็เชื่อถือ การสื่อสารภายใต้ภาวะวิกฤตจะต้องมี Single spoke person ซึ่งหมายถึงคนที่ได้รับมอบหมายให้พูดกับประชาชนเพียงคนเดียว และเป็นคนควบคุมทิศทางของข่าวสารด้วย แต่รัฐบาลทำไม่ได้ ข้อมูลที่ออกไปข่าวแต่ละช่อง ช่อง 3 ช่อง 11 ช่อง TPBS ก็ไม่ตรงกัน” (กรุงเทพธุรกิจ, 2 เมษายน 2555)

“พอรัฐบาลคอนโทรลไม่ได้ ปล่อยให้มีความวุ่นวายเกิดขึ้น แล้วนักข่าวแต่ละคนก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นนักข่าว ทำหน้าที่เป็นปอมปอมเกิร์ด ในการเชียร์น้ำ น้ำมาถึงตรงนั้นตรงนี้แล้ว เร็วๆ ตรงไหนไม่ลึกก็ไม่เย็นด้วย ต้องไปรายงานตรงที่ลึกๆ เชื้อนพังรายงาน เชื้อนซ่อมไม่รายงาน น้ำขึ้นรายงาน น้ำลงไม่รายงาน แล้วก็เสนออะไรที่ very dramatic มากๆ” (กรุงเทพธุรกิจ, 2 เมษายน 2555)

- ประเด็นที่สอง : ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ในสถานการณ์ภาวะวิกฤต ข้อมูลข่าวสารต่างๆมักเต็มไปด้วยความคลุมเครือ ดังนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงจำเป็นต้องลดความคลุมเครือที่เกิดขึ้น โดยข้อมูลที่ชัดเจนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ นั้น นอกจากจะลดความคลุมเครือของข้อมูลแล้ว ยังช่วยลดความตื่นตระหนกภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนด้วย แต่หากหน่วยงานที่ควรจะมี ความน่าเชื่อถือมากที่สุด ไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อความควบคุมจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสับสนจากการให้ข้อมูลที่ขัดแย้งกันของเจ้าหน้าที่ระดับสูงใน ศปก. ด้วยกันและหน่วยงานอื่นๆ ในหลายๆครั้งก่อให้เกิดความตื่นตระหนกในหมู่ประชาชน อาจก่อให้เกิดผลลบได้คือ ประชาชนไม่เชื่อถือและไม่ปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกมาจากหน่วยงาน เห็นได้จากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประชาชนกับภาครัฐ หรือประชาชนกับประชาชนด้วยกันเองในแต่ละพื้นที่ ดังที่ รศ.ดร. ประภาส ปิ่นตบแต่ง ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“รัฐบาลไม่มีความเข้าใจมวลชนมากพอว่า มวลชนกลุ่มต่างๆที่ออกมาชุมนุมเคลื่อนไหวกันหลายพื้นที่นั้น พวกเขาชุมนุมกันเพราะอะไร เพื่ออะไร ทำให้รัฐบาลแก้ปัญหาไม่ถูกจุด แต่เป็นการแก้ไขเฉพาะหน้าเท่านั้น ทั้งๆที่เหตุการณ์มีความร้ายแรง ปัญหาเหล่านี้มีรากเหง้ามาจากความเดือดร้อนเพราะคนใช้ชีวิตอย่างปกติไม่ได้และไม่สามารถอดทนอยู่กับน้ำท่วมได้นาน กลายเป็นปรากฏการณ์ใครเสียงดัง ใครร้องโวยวายก่อนหรือมีอิทธิพลหนุนหลังก็จะได้รับการแก้ปัญหา ก่อน เมื่อได้รับความสนใจและปัญหาถูกแก้ไข กลุ่มอื่นๆในพื้นที่อื่นๆจึงเลือกใช้วิธีการอย่างเดียวกัน” (สัมภาษณ์, 23 กรกฎาคม 2555)

ทั้งนี้ จากการสำรวจของสำนักวิจัยเอแบคโพล มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เชื่อถือข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รัฐบาลตั้งขึ้นเพื่อรับมือกับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 โดยเฉพาะ กล่าวคือ ภาพรวมประชาชนพอใจการให้ข้อมูลข่าวน้ำท่วมของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) เพียงแค่ร้อยละ 3.36 ขณะที่ในส่วนของระบบการแจ้งเตือน ประชาชนมีความพอใจร้อยละ 3.08 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 80 ระบุว่าข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจนว่าพื้นที่ของตนจะถูกน้ำท่วมหรือไม่ รวมถึงสับสนกับข้อมูลที่ได้รับจากศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) โดยมีเพียงร้อยละ 12.8 ที่เห็นว่าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับน้ำท่วมของภาครัฐมีความน่าเชื่อถือ

สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่มองว่า การสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐไม่ว่าจะเป็นกรมชลประทาน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) มีความรวดเร็วที่น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์น้อยกว่าข่าวสารที่ได้รับจากสื่อมวลชนและเครือข่ายสังคมออนไลน์

“ส่วนใหญ่จะดูข่าวจากโทรทัศน์ แล้วมันก็จะมีประกาศของ ศปภ. ออกมา แต่ก็ไม่มีรายละเอียดเท่าหรือรวดเร็วเท่ากับข่าวทั่วไปที่นักข่าวเขาลงพื้นที่ไปทำข่าวมาจริงๆ แล้วมีอยู่ครั้งหนึ่ง ศปภ. ออกมาประกาศว่าให้อพยพด่วน นวนครแตกแล้ว ตอนนั้นตกใจมาก ซุกมุนมากเพราะเราอยู่ใกล้แค่นี้เอง ของก็ยังไม่เสร็จ น้ำยกโซฟาขึ้นชั้นสองเองคนเดียวได้ตอนนั้นนะคิดดู แล้วกลายเป็นว่าน้ำยังไม่มาอีกเป็นวันๆ แล้วเรื่องจะอพยพไม่อพยพนี่ก็อีก เพราะมันไม่มีอะไรแน่ชัดเลย รัฐบาลบอกเอาอยู่ๆ แต่ก็ท่วมไล่มาเรื่อยๆ เราก็ด่วนใจ สามีบอกไม่ท่วมหรือก็จะเก็บไปทำไมข้าวของ เราก็กลัวว่ามันจะท่วมก็ทะเลาะกันอีก ที่นี้เลยใช้ชีวิตดูข่าวเอา แล้วก็ถามๆจากเพื่อนบ้านบ้าง คนอื่นๆบ้างที่บางคนเขาขับรถไปดูน้ำกันว่า ตรงคลองตรงประตูน้ำ น้ำมันสูงแค่ไหนแล้ว พวกลูกๆหลานๆเด็กๆเขาก็เข้าอินเทอร์เน็ต เฟสบุ๊คของเขาดูแล้วก็มาบอกกัน” (ถนอมกิจ พรมเมือง, ปทุมธานี, สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555)

## (2) การสื่อสารภายในท้องถิ่น

สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ต่างๆของแต่ละจังหวัด ประกอบด้วย องค์การการปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ อบจ. อบต. เทศบาล ฯลฯ และหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค อันได้แก่ จังหวัด (ผู้ว่า) อำเภอ (นายอำเภอ) ฯลฯ

เนื่องจากหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยจริงและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่า ดังนั้น การสื่อสารภายในท้องถิ่นจะไม่ใช่เพียงการสื่อสารทางเดียวแต่เป็นการสื่อสารสองทาง ดังที่คุณชาญ พวงเพ็ชร นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี (สัมภาษณ์ 12 กันยายน 2555) ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“ช่วงที่เกิดสถานการณ์เราจะมีการประชุมผู้นำชุมชนทั้งของส่วนจังหวัดและของอำเภอทุกวัน เพื่อที่จะรวบรวมสถานการณ์ในพื้นที่ต่างๆในแต่ละวัน แล้วก็ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารแนวทางการดำเนินงานให้ผู้นำในพื้นที่ได้รับทราบแล้วไปบอกชาวบ้าน และนี่ก็คือปัญหาในระดับถัดไปสำหรับการสื่อสาร เพราะการกระจายข่าวจากหน่วยงานราชการไปสู่แต่ละชุมชนในท้องถิ่น ถ้าผ่านสื่อมันก็จะไม่มีการบิดเบือนของข่าวมากนัก หรือหน่วยงานเราประกาศเอง ซึ่งเราใช้ทั้งเสียงตามสาย ทั้งรถประกาศ แต่ถ้าเป็นด้วยวิธีการปากต่อปาก บุคคลต่อบุคคลจะมีการบิดเบือนของข่าวค่อนข้างมาก”

อย่างไรก็ตาม ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารยังคงเป็นปัญหาสำคัญสำหรับการสื่อสารในระดับท้องถิ่นเช่นกัน ซึ่งคุณฉัตรชัย เย็นทรวง ปลัดอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง (สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2555) ได้กล่าวไว้ว่า

“จริงๆที่ทีมงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จะรู้ดีที่สุดว่าจุดไหนเป็นจุดเสี่ยง แต่ในการแจ้งข่าวสำหรับท้องถิ่นในต่างจังหวัด มันจำเป็นต้องมีการระดมชาวบ้านให้ออกมาช่วยเพราะกำลังคนของทางราชการอย่างเดียวมันไม่พอ ซึ่งถ้าเราออกข่าวในเชิงลบมากๆเข้าก็ไม่มีใครยอมออกมาช่วย เพราะทุกคนก็รักตัวกลัวบ้านจมกันทั้งนั้น วิธีการให้ข่าวก็ลำบากเพราะว่าเรารู้กับธรรมชาติและมีตัวแปรต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องเยอะ อย่างคั้นกันน้ำบางที่เราทำไว้ดี เรารู้ว่าเราเอาอยู่ แต่มันจะมีพวกพนันขันต่อว่าจะพังไม่พังมาแอบตั้ง ที่นี้ผลมันตามมาก็เยอะเลย หรือบางทีมันไม่มีใครไปตั้งหรือก แต่ น้ำมันไม่ได้มาข้างบนอย่างเดียวมันมุดใต้ดินขึ้นมา พอพังขึ้นมามันก็กระทบกับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานด้วย”

## 2.2 กรณีกรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโทลูอีนของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

หน่วยงานที่มีหน้ารับผิดชอบในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยตรงสำหรับ เหตุการณ์นี้ ได้แก่ บริษัท บีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด และศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (EMC<sup>2</sup>) ส่วนกลางของสำนักงานการนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดประกอบ ไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. ผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมที่เกิดเหตุแจ้งข้อมูลไปยังศูนย์เฝ้าระวังและควบคุม คุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC) ในแต่ละนิคม : ในพื้นที่มาบตาพุดประกอบไปด้วย 5 นิคมอุตสาหกรรม (นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคม อุตสาหกรรมเอเชีย นิคมอุตสาหกรรมอาร์ไอแอลและสำนักงานท่าเรือ) จะมีศูนย์เฝ้าระวังและควบคุม คุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC) อยู่ในเขตพื้นที่ของแต่ละนิคมอุตสาหกรรม เพื่อปฏิบัติงานดูแลช่วยเหลือ โรงงานต่างๆ เมื่อโรงงานใดโรงงานหนึ่งเกิดเหตุขึ้น ผู้ประกอบการต้องประเมินสถานการณ์ว่า สามารถควบคุมจัดการได้หรือไม่ มีผลกระทบต่อโรงงานและชุมชนบริเวณใกล้เคียงหรือไม่ หาก เหตุการณ์รุนแรงจนไม่สามารถควบคุมจัดการได้ หรือส่งผลกระทบต่อโรงงานและชุมชนบริเวณใกล้เคียง จะต้องแจ้งเหตุพร้อมกับขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC) ของนิคมอุตสาหกรรมนั้นทันที

2. ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC) ในแต่ละนิคม แจ้งข้อมูลไปยังศูนย์ เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC<sup>2</sup>) ส่วนกลาง : ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม (EMC<sup>2</sup>) ส่วนกลาง เป็นศูนย์ใหญ่ที่จะคอยสนับสนุนด้านการแก้ไขปัญหาและการสื่อสาร กล่าวคือ จะช่วยในการประสานงานขอการสนับสนุนจากโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมให้เข้าไป ช่วยเหลือเบื้องต้น และประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสื่อสารไปยังชุมชน เพื่อ ลดภาระของโรงงานในการระงับเหตุด้วย

3. ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC<sup>2</sup>) ส่วนกลาง แจ้งข้อมูลไปยังเทศบาล และผู้นำชุมชน : เมื่อศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC<sup>2</sup>) ส่วนกลาง ได้รับแจ้งแล้ว จะมีการประเมินสถานการณ์อีกครั้งว่า นิคมอุตสาหกรรมที่เกิดเหตุนี้สามารถควบคุมจัดการ เหตุการณ์เองได้หรือไม่ หากไม่ก็จะประสานงานขอความช่วยเหลือจากนิคมอุตสาหกรรมอื่นเข้าไป รวมทั้งเทศบาล สถานพยาบาล สถานีตำรวจ เพื่อขอการสนับสนุนทีมดับเพลิง ทีมปฐมพยาบาล และ

ตำรวจที่จะเข้ามาควบคุมการจราจรภายในนิคมอุตสาหกรรม นอกจากนี้ หากประเมินแล้วว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อประชาชนบริเวณใกล้เคียง ศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMC<sup>2</sup>) ส่วนกลาง จะแจ้งเตือนไปยังผู้นำชุมชนที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตัว เช่น ให้หลบภัยอยู่ในบ้าน หรือให้อพยพไปยังจุดปลอดภัยบริเวณใด ฯลฯ ส่วนชุมชนที่ไม่ได้รับผลกระทบก็ต้องแจ้งให้ทราบว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น จะมีผลกระทบต่อชุมชนนั้นหรือไม่ พร้อมทั้งแนะนำว่าควรปฏิบัติตัวอย่างไร

4. ผู้นำชุมชนแจ้งข้อมูลไปยังอาสาสมัคร : เมื่อผู้นำชุมชนในแต่ละชุมชนที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบได้รับการแจ้งเตือน ก็จะติดต่อสั่งการไปยังอาสาสมัครที่มีอยู่ในชุมชนนั้นๆ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ประชาชนปฏิบัติตามว่าจะต้องหลบภัยอยู่ในบ้าน หรือไปยังจุดรวมพลที่เทศบาลหรือโรงงานส่งรถมารับเพื่ออพยพไปยังพื้นที่ปลอดภัยต่อไป

5. อาสาสมัครแจ้งไปยังประชาชน : เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้นำชุมชน อาสาสมัครก็จะไปแจ้งเตือนต่อประชาชนในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบทันที

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในภาวะวิกฤตเพื่อแจ้งเตือนต่อประชาชนในพื้นที่อาจไม่เป็นไปตามขั้นตอนครบทั้ง 5 ขั้นตอนดังที่กล่าวมาได้ เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีการวางระบบการใช้สื่อไว้หลากหลายช่องทาง ดังที่คุณสิปปภาส สมุทรธา งานมวลชนสัมพันธ์ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สัมภาษณ์, 17 ส.ค. 2555) กล่าวไว้ว่า “กลยุทธ์สำคัญอย่างหนึ่งคือการใช้สื่อที่หลากหลาย เพราะทางนิคมฯมีการวางระบบไว้เกือบทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสาย SMS มีรถประกาศ มีวิทยุชุมชน ซึ่งชาวบ้านเขาจะรู้ บางที่ได้ยินรถประกาศก็โทรศัพท์เข้ามาถาม หรือได้รับ SMS ก็โทรศัพท์มาถาม อีกอย่างหนึ่งคือ มาบตาพุดนี้เป็นตำบลแรกๆในประเทศไทยเลยที่มีแผนฉุกเฉินระดับชุมชน คือชุมชนเขาก็จะมีคล้ายๆองค์กรของเขาที่จะประเมินสถานการณ์ ตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ จะอพยพไม่อพยพ คืออะไรที่โรงงานทำได้ ชาวบ้านเขาก็ทำได้”

สอดคล้องกับคุณลัดดาวัลย์ อ่อนกำปัง งานมวลชนสัมพันธ์ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (สัมภาษณ์, 17 ส.ค. 2555) ที่กล่าวว่า “ปกติแต่ละโรงงานก็จะมีแผนฉุกเฉินเตรียมไว้อยู่แล้ว และมีการซ้อมเป็นระยะๆตลอด ในระหว่างการซ้อมก็อาจจะมีการทดสอบการสื่อสารร่วมด้วย ซึ่งเวลาจะซ้อม โรงงานก็ต้องแจ้งเข้ามาที่สำนักงานนิคมฯ ว่าจะมีการซ้อมแผนฉุกเฉินของบริษัทอะไร สถานการณ์เป็นอย่างไร เราก็จะทำการทดสอบตามข้อมูลที่เขาแจ้งมา กับชุมชนก็เหมือนกัน เขาก็จะ



มีแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของแต่ละชุมชน ก็มีการซ้อมเช่นเดียวกัน ก็ต้องประสานงานให้สอดคล้องกัน”

ทั้งนี้ ในวันที่เกิดเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงบรรจจุสารละลายโพลีเอทิลีนของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส (5 พ.ค. 2555) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดใช้แนวทางปฏิบัติเพื่อจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤตตาม “แผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง” แต่ยังคงมีประชาชนในพื้นที่จำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเตือนภัยแต่อย่างใด ก่อให้เกิดความหวาดกลัวและตื่นตระหนกในการอพยพออกจากพื้นที่ ทำให้ประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณาอีกครั้ง โดยคุณประกอบ เพชรรัตน์ ผู้จัดการใหญ่ บริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด (www.npc-se.co.th, 15 พ.ค. 2555) ได้กล่าวไว้ว่า

“สภาพความวุ่นวายสับสนที่เกิดขึ้น ไม่ใช่เกิดขึ้นเพราะไม่มีการเตรียมการ แต่ในมาบตาพุด มีการเตรียมการมีการลงทุนก่อสร้างตู้สัญญาณเตือนภัยต่างๆไว้ตามชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมานานนับสิบปีมาแล้ว มีการกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือนว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ มีไฟไหม้ระเบิด สารเคมีรั่วไหล หากประเมินแล้วว่า สารเคมีจะหลุดลอยออกมานอกเขตรั้วโรงงาน ทางโรงงานจะต้องแจ้งทางนิคมอุตสาหกรรม จากนั้นทางนิคมอุตสาหกรรมก็จะช่วยแบ่งเบาภาระโรงงานโดยทำการประเมินสถานการณ์แล้วแจ้งเตือนไปยังชุมชนที่คาดว่าจะได้ผลกระทบ และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้โรงงานมีเวลากับการจัดการภาวะฉุกเฉิน

เรื่องนี้พูดกันมาเกิน 10 ครั้ง เรียกว่าพูดกันทุกครั้งที่เกิดเรื่อง แต่ผลที่ออกมาก็จะคล้ายๆกัน คือ ไม่มีการแจ้งไปที่ชุมชนเหมือนเดิม คราวนี้ดูจากสาเหตุที่ไม่มีการแจ้งก็พอจะเดาได้ว่า เมื่อเกิดเหตุ Operator ก็ตกใจ หุ่เมเทกำลังความสามารถทั้งหมดไปกับการควบคุมเหตุการณ์ไม่ให้ขยายตัวลุกลามออกไป ประกอบกับเป็นวันหยุด ทำให้คนที่รับผิดชอบในการรายงานให้กับการนิคมไม่อยู่ในโรงงาน ทำให้ทั้งสองกรณีไม่มีข้อมูลออกไปยังการนิคม การนิคมก็ไม่มีข้อมูลอะไรจะไปบอกชุมชน ทำให้ตู้สัญญาณเตือนภัยที่ไม่เคยดังก็ยังคงไม่ดังเหมือนเดิม จนพี่บุญช่วย ชวานาลุ่มแกออกมาพูดหลายครั้งว่าจะไปเผาตู้นี้ทิ้งเสียหลายที

ความล้มเหลวในการแจ้งเตือนประชาชน เป็นสาเหตุแห่งความสับสนอลหม่านในพื้นที่ เพราะเวลาชาวบ้านเขาเห็นโรงงานไฟไหม้หรือก๊าซรั่ว มนุษย์ทุกคนก็จะคิดถึงตัวเองก่อนว่า จะได้รับอันตรายไหม พอตัวเองอยากรู้ก็ต้องหาข้อมูล แต่รอเท่าไรก็ไม่มีใครมาบอก เห็นแต่รถมูลนิธิวิ่งเข้าวิ่งออกเสียงลั่นไปหมด เขาก็ตกใจ ใครกลัวมาก ก็ไปก่อน คนไม่กลัวแต่พอเห็นคนในชุมชนไปกันมากๆ ใจก็ไม่กล้า ก็กลัวเหมือนกัน

ผมว่าถึงเวลาที่เราต้องเปลี่ยนวิธีการแจ้งเตือนได้แล้วครับ เกิดมา 10 ครั้งก็จะได้มาลิบสาเหตุ แก้กั้นไม่จบไม่สิ้น ผมคิดถึงระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ หากเราเอาก๊าซ detector ไปวางไว้ตามจุดต่างๆ โดยเลือกหัวจับให้สอดคล้องกับสารเคมีของโรงงานแต่ละโรง แล้วตั้งระดับการเตือนให้ข้อมูลวิ่งไปที่การนิคมและชุมชนพร้อมกันเลย เช่น ถ้ารั่วออกมาน้อย ระดับปลอดภัย ก็ทำการแจ้งเพื่อทราบ แต่ถ้ารั่วมากก็จะแจ้งอพยพ วิธีนี้ก็จะช่วยแก้ปัญหาวันหยุด แก้ปัญหาโรงงานไม่รู้ว่าตัวเองก๊าซรั่วได้”

ทั้งนี้ ผู้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ส่วนใหญ่ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนจากหน่วยงานใดๆ มีเพียงการบอกกล่าวกันปากต่อปากของเพื่อนบ้านในชุมชน มีเพียงส่วนน้อยที่ทราบข่าวการแจ้งเตือนจากผู้นำชุมชนและรถประกาศของเทศบาล อย่างไรก็ตาม แม้จะไม่ได้รับการแจ้งเตือนจากช่องทางใดช่องทางหนึ่ง แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดก็ทราบว่า เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตที่อาจเป็นอันตรายต่อประชาชน จะต้องมีการแจ้งเตือนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ คือ เสียงตามสาย รถประกาศ และ SMS

โดยหากกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของมาตรการรองรับเหตุภาวะฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของทางนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ที่ผ่านมาอาจสรุปประเด็นที่ทำให้การสื่อสารในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมในครั้งนี้ขาดประสิทธิภาพไว้ 3 ประเด็นหลักด้วยกัน (ประกอบ เพชรรัตน์, www.npc-se.co.th) ได้แก่

- ประเด็นแรก โรงงานไม่ยอมรายงานเหตุผิดปกติให้ กนอ. ทราบ : อาจเนื่องมาจากหลายสาเหตุ อาทิ เกิดเหตุการณ์ในวันหยุด ผู้มีหน้าที่ในการแจ้งข่าวจึงไม่อยู่ที่โรงงาน เจ้าหน้าที่ที่ทุ่มเทความสนใจไปที่การระงับเหตุจึงละเลย ประเมินสถานการณ์ผิดพลาดว่าสามารถควบคุมเหตุการณ์เองได้ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อไม่มีข้อมูลจากโรงงานว่า เกิดอะไรขึ้น มีสารเคมีชนิดใดรั่วไหลออกมาบ้าง เป็นอันตรายหรือไม่ เจ้าหน้าที่ของนิคมฯก็ไม่สามารถแจ้งเตือนต่อไปได้เพราะไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน

- ประเด็นที่ 2 เทคโนโลยีการสื่อสารที่ย่อโลกให้เล็กลง : ปัจจุบันเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการสื่อสารได้รับการพัฒนาให้สามารถบันทึกและการส่งข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งระบบ Internet ที่ช่วยเสริมให้การแพร่กระจายของข้อมูลเรื่องราวเป็นไปในวงกว้างมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพียงไม่ถึงหนึ่งชั่วโมงหลังจากเกิดเหตุระเบิด ภาพเหตุการณ์ระเบิด ภาพความสับสนวุ่นวายของหน่วยงานต่างๆ รวมถึงภาพการหลบหนีออกจากพื้นที่อย่างตื่นตระหนกของชาวบ้าน ก็ปรากฏอยู่ในสื่อมวลชนทุกแขนง ส่งผลให้ชาวบ้านในชุมชนที่อยู่ติดออกมาเริ่มหัวไว ชาวบ้านในพื้นที่ก็ยิ่งหวาดกลัว

- ประเด็นที่ 3 ไม่มีการควบคุมมูลนิธิต่างๆ : ในพื้นที่มาบตาพุดมีมูลนิธิต่างๆอยู่ 3 มูลนิธิ เมื่อเกิดเหตุการณ์ จะมีรถของมูลนิธิเหล่านี้เข้ามาในพื้นที่หลายคันเพื่อช่วยสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การลำเลียงผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บไปส่งโรงพยาบาล เป็นต้น แต่เมื่อไม่มีการควบคุมจัดระเบียบ รถของแต่ละมูลนิธิก็จะพยายามเข้าไปให้ถึงที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุดโดยทั้งเปิดไฟ เปิดไซเรน ส่งผลให้ประชาชนซึ่งตกใจและหวาดกลัวกับเหตุการณ์อยู่แล้วหวาดกลัวยิ่งขึ้น

### 2.3 กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

สำหรับกรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงคือการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมาตรการในการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้น จะใช้การแจ้งไปตามสถานีรถไฟแต่ละแห่งเพื่อให้นายสถานี พนักงานขับรถไฟ ทำการแจ้งกับผู้โดยสารให้ทราบว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น ทั้งนี้ แผนการสื่อสารที่ใช้รวมอยู่ในคู่มือมาตรการภาวะฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการซึ่งเน้นเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างน้ำท่วม ดินสไลด์ทำให้ทางรถไฟขาด แต่ยังไม่มีการแยกแผนการสื่อสารออกมาอย่างเป็นรูปธรรม ดังที่คุณจาง ฤทธิ์เต็ม หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียนการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“ส่วนใหญ่ที่เราเจอและทำให้ต้องหยุดเดินรถจะเป็นเหตุการณ์อย่างอุบัติเหตุมากกว่า เพราะในงานบริการเรามีเรื่องของการขนส่งวัตถุไวไฟ สารเคมีต่างๆที่เป็นพิษ ทั้งแก๊ส น้ำมันดิบ ทีนี้เรื่องอื่นๆที่ต้องเฝ้าระวังก็จะมีเรื่องน้ำท่วม การขนส่งสารเคมี โรคระบาด ภัยธรรมชาติ ก็จะมีอยู่ 2-3 ลักษณะที่เราต้องเจอ ส่วนอื่นๆถือว่าน้อยมาก ดังนั้น ในอดีตการรถไฟไม่ได้วางเรื่องการแยกกลยุทธ์ออกมา เดิมเราใช้การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตมากกว่า เพราะในสมัยก่อนไม่ได้มีเหตุการณ์ที่มันรุนแรงอย่างสึนามิ น้ำท่วม ไฟไหม้ มันเป็นวิกฤตระดับประเทศ เรื่องของการสื่อสารเราก็อาศัยสื่อมวลชน ณ เวลานั้นก็บอกตรงๆว่ายังไม่มีการแยกกลยุทธ์ที่แยกออกมาชัดเจน การสื่อสารในระดับเครือข่าย เช่น เรามีกระทรวงคมนาคม เราก็จะแจ้งไปว่าเราจะมีกิจกรรมอะไรบ้าง เราจะเดินรถกี่ขบวน แจ้ง

ทางสื่อมวลชนที่มีรายชื่ออยู่ มีอีเมล คือมีเครือข่ายสื่อแล้วก็ใช้เครือข่ายตรงนี้ในการกระจายข่าว ส่วนเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อการเดินทาง เราก็มีคู่มือมาตรการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สมมติว่าเกิดน้ำท่วมดินไถลลงมาทำให้เกิดวิกฤตในการเดินทางหรือการเดินทางของประชาชน เราก็บล็อกที่ตรงนั้น แล้วก็ประชาสัมพันธ์ให้คนทราบ ติดต่อประสานกับ บขส. กับรถท้องถิ่น เพื่อให้มารับขนถ่ายคนต่อไป คล้ายกับว่ามีเป็นข้อปฏิบัติเป็นข้อมูลอยู่แล้วให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ ว่าถ้าเกิดเหตุการณ์อย่างนี้ก็ต้องปฏิบัติอย่างไร” (จาง ฤทธิเต็ม, สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555)

ทั้งนี้ ในการจัดการกับปัญหาการหยุดการเดินทาง การรถไฟมีมาตรการในการจัดรถสำรองเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายผู้โดยสารไปยังสถานีที่สามารถเดินทางต่อได้ ดังที่คุณจาง ฤทธิเต็ม (สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555) กล่าวไว้ว่า

“เราต้องชี้แจงว่ามันเกิดอะไรขึ้น แล้วจะมีการแก้ไขอย่างไร เช่น เมื่อเดินทางไม่ได้ เราก็จะหารถเพื่อไปส่งผู้โดยสารให้ดีที่สุด มีการให้พนักงานช่วยขนของไปส่งตามขบวนรถที่สถานีที่จะสามารถเดินทางไปถึงได้ เราก็ชี้แจงอยู่แล้ว แต่ความพอใจของคนก็คงไม่พอใจอยู่แล้ว มุมมองของคนใช้บริการถ้าเราขนส่งเขาไม่ถึงปลายทาง หรืออาจจะมาตื้นนอนแล้วต้องเปลี่ยนมานั่งก็ไม่พอใจอยู่แล้ว หรือแม้แต่ให้คืนตั๋วได้เขาก็ไม่พอใจอยู่ดี เพราะจุดมุ่งหมายของเขาคืออยากเดินทาง แต่เมื่อมันเกิดปัญหาอุปสรรค เราก็พยายามจนถึงที่สุดคือหารถให้ ทางวิธีการเดินทางโดยทางอื่นให้ เมื่อไม่ได้จริงๆก็คืนตั๋ว”

ในส่วนของสื่อที่ใช้ การรถไฟแห่งประเทศไทยมี แผ่นพับ โปสเตอร์ อยู่ตามสถานี ในส่วนกลางก็จะเว็บไซต์ มีศูนย์บริการข้อมูล แต่สำหรับช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตขึ้น สื่อสำคัญที่สุดคือสื่อบุคคลและสื่อมวลชน

“สื่อสำคัญอันดับต้นๆเลยก็คือ สื่อบุคคล โดยจะเป็นพนักงานที่สถานีและพนักงานบนขบวนรถ นอกจากนั้นก็สื่อมวลชน แต่พนักงานสถานีจะสำคัญน้อยกว่าพนักงานบนขบวนรถ แต่ว่าเราก็มีเครือข่ายกัน แต่หลังๆคนที่สื่อสารกันมันก็เริ่มที่จะเป็นการรู้จักสื่ออื่นๆมากกว่าเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่กว่าจะเปิดเผยต่อลูกค้าได้ ข้อมูลจะต้องถูกกลั่นกรองเยอะ เพราะในเมื่อเป็นเจ้าหน้าที่ของการรถไฟ จะไปพูดกับประชาชน ก็อันนั้นแน๊ใหม่ ตอบแล้วจะเป็นอย่างไร คำตอบก็จะมีนิดเดียว เช่น ข้างหน้าทำไม่รถไม่เดิน อ้อ รถชนกับขบวนอื่น น่าจะใช้เวลาแก้ไขประมาณครึ่งชั่วโมง นี่คือการตอบของพนักงาน นี่คือข้อเท็จจริง แต่คนจะถามต่อ จะไปยังไง จะซ้ำอีกไหม ฯลฯ เจ้าหน้าที่ที่เริ่มมีข้อจำกัดในการสื่อสาร เพราะเขาก็คงจะตอบในภาพรวมของการสื่อสารขององค์กรไม่ได้ ก็จะมีศูนย์

ปลอดภัยคมนาคมของการรถไฟ ก็จะมีเจ้าหน้าที่ประเมินงาน เช่น ถ้าฝนตกทางขาด ก็จะมีเจ้าหน้าที่โยธาประเมินงานว่า จะใช้เวลาดำเนินการแก้ไข ซ่อมทางรถไฟกี่วันถึงจะเปิดใช้ได้ เราก็ต้องเอาสารนี้ถ่ายทอดต่อลูกค้า ให้นักงานถ่ายทอดต่อลูกค้า แต่ตอนนี้คนมักจะได้ฟังจากเจ้าหน้าที่แต่จะไปเชื่อ Social Media แทน คนก็จะตื่นตระหนกได้ง่าย เนื้อข่าวในองค์กรทุกองค์กรมันจะมีจำกัด วันนี้มีเท่านี้เปิดเผยได้เท่านี้ แต่คนเขาจะไปเกินกว่านี้ คือไปเอาอันอื่น ข้อมูลจากแหล่งอื่นๆจับมาผสมกัน ลือมวลงตนเอง ประเด็น 1 ประเด็น ก็ไปจับเอา นาย ก นาย ข นาย ค มารวมกัน แต่ถ้าเป็นองค์กรมันก็จะมีแค่ 1 คือ Spoke Person” (จางง ฤทธิเต็ม, สัมภาษณ์ 19 กรกฎาคม 2555)

ในขณะที่ ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ส่วนใหญ่มองว่าการสื่อสารยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กล่าวคือ ไม่มีการแจ้งข้อมูลใดๆจากการรถไฟแห่งประเทศไทย มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ทราบข้อมูลเหตุการณ์จากการติดประกาศของสถานีรถไฟ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดทราบข่าวการประท้วงหยุดการเดินรถจากสื่อมวลชนทั้งโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์

“ตอนที่หยุดเดินรถมันไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ซึ่งคนที่รออยู่ที่สถานีก็ไม่ว่าว่าทำไมรถไฟไม่มาสักที ก็จะมีเริ่มหยุดหยุดกระวนกระวาย กลัวไปเรียน ไปทำงานไม่ทันกัน แต่อย่างผมใช้รถไฟประจำก็จะรู้ว่าต้องเดินไปถามนายสถานีตรงไหน หรือถามใครได้บ้าง แต่ถ้าเป็นตอนนั้นคงเช็คได้จากอินเทอร์เน็ต Facebook, Twitter เพราะมันเร็วกว่า บางทีถามเจ้าหน้าที่เค้าก็ไม่ว่าเหมือนกัน” (พิรศักดิ์ ชิดวีระ, สัมภาษณ์ 25 มิถุนายน 2555)

### 3. การนำเสนอของสื่อมวลชน

#### 3.1 กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เป็นสถานการณ์ที่เป็นที่สนใจของประชาชนอย่างมาก และสื่อมวลชนก็มีการนำเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง โดยเหตุการณ์นี้อาจเรียกได้ว่าเป็นภาวะวิกฤตที่ร้ายแรงเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ซึ่งเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อวงกว้างขนาดนี้เกิดขึ้นไม่บ่อยนัก การนำเสนอของสื่อมวลชนที่ปรากฏผ่านทางสื่อต่างๆ ในด้านหนึ่งอาจเป็นการสะท้อนเหตุการณ์ รายงานข้อมูล และติดตามการแก้ไขปัญหา หากแต่ในอีกด้านหนึ่งก็ได้สร้างการรื้ออารมณ์ทั้งในเชิงลบและเชิงบวกผ่านบทบาทของบุคคลที่ถูกกำหนดขึ้น ดังที่ รศ.นพ. ชวัลภย์ ศิลปกิจ (สัมภาษณ์ 9 สิงหาคม 2555) ได้กล่าวไว้ว่า

“การนำเสนอของสื่อมวลชน ผมว่าเราจะต้องตอบคำถามแรกให้ได้ก่อนว่า สื่อมวลชนเป็นอาชีพที่มีไว้ทำอะไร หน้าทีที่มีอาชีพนี้ปรากฏขึ้นมาในโลกนี้แก่นสารมันคืออะไร ที่มาและหน้าที่ของสื่อสารมวลชนมันคืออะไร คือ สื่อสารข้อมูลและข่าวสาร จากนั้นก็ต้องถามต่อไปว่าสื่อสารข้อมูลและข่าวสารเพื่ออะไร เพื่อให้คนได้รับรู้ พอรับรู้แล้วเพื่ออะไร ก็เพื่อรับรู้แล้วจะได้นำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ ประโยชน์สาธารณะ ซึ่งผมมีความรู้สึกที่สื่อมวลชนในปัจจุบันนี้ไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะจากการนำเสนอข่าว แต่กลับมีวาทะที่ทำให้หลงไปบ้าง เน้นดราม่า เพื่อให้คนสนใจ บางทีก็บอกว่าต้องนำเสนอทุกอย่าง ไม่มีสิทธิ์จะเลือก กลั่นกรองอะไร เราให้ข้อมูลที่เป็นกลาง เราไม่มีข้างผิดหรือข้างถูก หรือ เราไม่สามารถจะกลั่นกรองข้อมูลที่ไม่เป็นพิษภัย ที่ไม่เป็นประโยชน์ออกไปได้เลยหรือ จริงหรือเปล่า สื่อมวลชนเป็นอย่างนั้นจริงหรือไม่ เป็นคำถามที่น่าท้าทายมากเลย ใช่หรือเปล่า เพราะฉะนั้นถ้าถามถึงบทบาทของสื่อสารมวลชน ก็ต้องดู อย่างหน้าที่หลักก็เพื่อช่วยให้สังคมสงบสุขผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว ตั้งหลักได้เร็ว ปรับตัวได้เร็ว ข่าวสารอะไรที่เราให้เกิดความทุกข์ เราให้เกิดความกังวล เราให้เกิดความโกรธแค้น เราให้เกิดความฟุ้งซ่านบรู้งแต่ลงเลงสลับ ควรจะมีหน้าที่ทำให้ความปรุ้งแต่ลง ความลั่งเลงสลับที่ไม่รู้ว่าเกิดประโยชน์อะไรลดลงหรือหายไป ขจัดเพื่อที่เขาจะได้ตั้งหลัก ไม่ใช่ว่าปล่อยทิ้งเต้ง เขาก็ไม่รู้ ข้อมูลที่เขาควรจะรู้ก็ถูกปกปิด สื่อมวลชนก็ไม่ไปขุดออกมา หรือช่วยกันปิด เขาก็ไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน มันก็ทำให้คนไม่รู้ว่าเขาจะพึ่งใคร คือประเทศมันใหญ่มีคนอยู่มากมาย ถ้ามันมีความเท่าเทียม มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ แต่มันไม่ได้ทำหน้าที่ให้ดีพอ กลับมีคนใช้พลังของสื่อมวลชนไปข้างเดียว ถ้านับบทบาทอันนี้ผมคิดว่า ตั้งหลัก แล้วมาดูว่าภาวะวิกฤตต้องมีอะไรบ้าง ก็เนี่ยประโยชน์สาธารณะเนี่ย เหมือนอะไร เหมือนปลาวาฬ (สื่อ “รู้ ลู Flood” ตอนน้ำท่วม) มันชัดเจน เขาไม่ใช้นักสื่อสารมวลชนด้วยซ้ำ นักสื่อสารมวลชนกลับไม่มีเลย เพราะกระบวนการที่ผ่านมา เรา (สื่อมวลชน) คุยกันเรื่องอะไร ประเด็นหรือ concept เราอยู่กับอะไร อยู่กับเทคนิคหรือเปล่า อยู่กับเทคนิคมากเกินไปไหม อันนี้ผมนึกถึงอาชีพผมเองด้วย เราอยู่กับเทคนิคมากเกินไปจนลืมสาระลึ้มจิตวิญญาณอะไรบางอย่างไปหรือเปล่า มันกลับนำแปลกใจว่าคนที่มาสื่อสารได้อย่างมีประโยชน์เต็มที เกิดคุณประโยชน์ คนอยากติดตาม กลับไม่ใช้นักสื่อมวลชนโดยอาชีพ เราจะ maintain spirit อย่างไร เวลาเห็นข่าว ข่าวร้ายๆมันขายดี วิกฤต กำลังแยแล้ว คนกลับเสพ มันก็ยิ่งทุกข์ ไม่เห็นความหวัง น่าจะมีวิธีการที่เวลาเราเสนออะไรแล้วมีทางออก Pro & Con ไม่ใช่เผลอไปกับวิกฤตว่านี่คนเขาจะตายแล้วเห็นใหม่ๆ คนนั้นก็แย คนนั้นก็แย แล้วสร้างบทบาทของฮีโร่ คนดีผู้เสียสละขึ้นมา เอามาใช้เป็นประโยชน์ อย่างสื่อที่ออกไปช่วยเหลือเยียวยาแล้วออกรายการมากน้อยไม่รู้ แต่คนก็เชื่อใจ เรทติ้งกระฉูด แต่ก็ไม่มีใครรู้ว่าตัวข้างในเขาเป็นอย่างไรไม่รู้ สรุปคือต้องไปดูที่หน้าที่และจรรยาบรรณสื่อ แล้วพยายามรักษาไว้ว่า หลักการ จุดยืนควรเป็นแบบนี้ ระดับนี้ ไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องเริ่มต้นด้วยหลักการนี้ เพราะมันเป็น core value มันต้องไม่ละเมิด เพื่อประโยชน์ใคร สื่อสารมวลชนเพื่อมวลชน และเดี๋ยวนี้สื่อสารมวลชนใช้เพื่อคนบางกลุ่ม สื่อมวลชนที่จะทำหน้าที่เพื่อ

ประโยชน์ส่วนร่วมจริงๆมันหาได้ยาก เราเห็นชัดเลยว่าความหวังที่ลำบากคือสื่อไปหมดแล้ว สื่อที่จะให้ข้อมูลประโยชน์จริงๆ ความถูกต้องจริงๆอยู่ไม่ได้”

สอดคล้องกับนายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2555) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“เรื่องน้ำท่วมมันมีทั้งสองอย่าง อย่างตอนสิ้นมามีน้ำมันตุนเต็มแล้วก็กวาดไปแล้วก็หายไป แต่น้ำท่วมมันค่อยๆมา มันมีทั้งธรรมชาติและพวกฝีมือมนุษย์ ฉะนั้นตรงนี้ มันก็ไปถึงแก ฉันทั้งตรงนี้ มันก็จะไปที่แกบ้าง หรือแกฟังกมาบ้าง มันมาที่ฉันทัน ฉันทันโกรธแก มันผสมผสานปนเปกัน เพราะฉะนั้น ภาพนี้ที่เรานำเสนอ ภาพความช่วยเหลือ การเสียสละ ซึ่งผมก็เห็นความพยายามของสื่อ แต่ขณะเดียวกัน สื่อก็อดไม่ได้ที่จะขายความเป็นดราม่า ที่ยกพวกยกคนมา เฮ มาทำลายเชื่อน ซึ่งมันก็เป็นความจริง แต่จะทำอย่างไรให้มันสรุปจบได้ไม่เหมือนละครที่มีตอนจบแล้วมันติดค้างอยู่ นี่ก็เป็นกลเม็ดหนึ่ง แต่อีกนั่นแหละ หลากๆคนก็แบบ ไม่อยากให้อจบ ให้มันติดตามแบบละคร เพื่อที่จะให้ดังเรตติ้งได้ดี หรือให้คนมาซื้อหนังสืออ่าน มันก็จะอะไรคือคำตอบ เพราะฉะนั้นมันกลับมาเหมือนหมอลี้อยู่ เราคิดว่าหมอลี้อยู่ไม่มีจรรยาบรรณ ต้องการได้เรตติ้งใช้ไหม ต้องการให้คนไข้มามากๆใช้ไหม เหมือนกันนั่นแหละ สื่อมวลชนลี้อยู่หรือเปล่า ที่ยังงี้มาแล้วใครจะว่าเขาได้ สื่อมวลชนคือฐานันดรที่สี่ ไม่มีใครทำอะไรเขาได้ ถ้าผิดก็ไปฟ้องฉันทัน ฉันทันก็จะลงโทษให้”

นอกจากนี้ ความสมดุลในการนำเสนอข่าวระหว่างข่าวร้ายและข่าวดี รวมถึงข้อมูลสำคัญๆที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ควรมีการนำเสนออย่างเหมาะสมในทุกๆด้านไม่ว่าจะเป็นปริมาณหรือคุณภาพ เพื่อที่ประชาชนจะได้มีข้อมูลในการตัดสินใจหรือปฏิบัติตัวภายใต้สถานการณ์นั้นๆ ดังที่ ดร. เสรี วงศ์มณฑา (กรุงเทพธุรกิจ, 2 เมษายน 2555) กล่าวไว้ว่า

“ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีความผันผวนยากจะคาดการณ์ และมีความเสี่ยงต่อการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน เนื้อหาที่รัฐบาลต้องบอกกับประชาชน ไม่จำเป็นต้องสั้นๆ ง่ายๆ ให้ความหวัง แบบ “เอาอยู่ค่ะ” หรือเย็นเยือกชนิดนั่งเรียงหน้ากระดานแกล้งข่าว แต่ต้องได้ใจความสำคัญ ตอนนี้เกิดอะไรขึ้น รัฐบาลทำอะไรไปแล้วบ้าง และรัฐบาลกำลังจะทำอะไรต่อไป ประชาชนต้องทำตัวอย่างไร คือคือเวิร์ดสำคัญ แต่จากประสบการณ์ครั้งที่แล้วเป็นการให้ข้อมูลไม่ครบ เราารู้แต่ what happen อย่างเดียว แล้วข่าวไม่มีความสมดุลระหว่างข่าวร้ายกับข่าวดี ถ้าเราพึ่งรัฐบาลก็จะเต็มไปด้วยข่าวดี ถ้าเราพึ่งสื่อมวลชนที่ดราม่าก็จะมีแต่ข่าวร้าย คือทั้งสองคนก็ไม่มีใครพูดจริงเลย ทั้งสื่อ ทั้งรัฐบาล”

เช่นเดียวกับ รศ.นพ. ชัชวาลย์ ศิลปกิจ (สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2555) ที่เสนอไว้ว่า “เราอาจจะให้มีเรื่องราวตราฆ่าอะไรนิดหน่อย แต่สุดท้ายมันก็ต้องปิดท้ายด้วยเรื่องของ Solutions หรือทางออก เราอาจจะพาดหัว “พบทางออกยามวิกฤต” มันน่าจะมี ดินถล่มแล้ว พบแล้วทางออกวิกฤต น้ำท่วม แต่เข้าไปอ่านมันอาจไม่มีอะไรมากหรอก แต่เราก็ไม่เห็นว่าจะมีหัวข้อว่าเหล่านี้เลย ที่มันเป็นกุศล เป็นความดี เป็นความคิดที่มันสร้างสรรค์ ผมว่ามันก็ทำได้นะ แต่ถ้าใจมันไม่ได้ก็จบหมดหนทาง ส่วนใหญ่ไม่มีทางออกให้ ก็เสนอแต่เรื่องที่มีมันเป็นประเด็นเรื่องที่ ปืบคั้นอารมณ์ แล้วมันไม่มีทางออก ไม่ให้ความรู้ ไม่ได้ช่วยบรรเทา คนรู้สึกเครียด รู้สึกแย่อยู่นั่งแล้วต้องมาฟังข่าวร้ายซ้ำๆก็ยิ่งไปกันใหญ่”

### 3.2 กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโทลูอินของโรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ส ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

มาบตาพุดเป็นพื้นที่หนึ่งซึ่งได้รับการจับตามองจากหลายภาคส่วนนับตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Sea Board) จนกลายเป็นเมืองอุตสาหกรรมดังเช่นปัจจุบัน ด้วยนโยบายของภาครัฐ จำนวนเงินลงทุน ความคาดหวังในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาดโลก และเป็นที่ตั้งของโรงงานในเครือบริษัทใหญ่ๆหลากหลายบริษัทที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ชื่อของ “มาบตาพุด” มักปรากฏขึ้นตามสื่อมวลชนต่างๆ อยู่เป็นระยะ อย่างไรก็ตาม เมื่อเป็นแหล่งอุตสาหกรรมหนัก อาทิ โรงแยกก๊าซธรรมชาติ ปุ๋ยเคมี ปิโตรเคมี และอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ จึงหลีกเลี่ยงปัญหาที่ตามมาไม่ได้ ทั้งปัญหามลพิษ สิ่งแวดล้อม สุขภาวะและอุบัติเหตุสาธารณะ ดังนั้น ในช่วง 5 – 10 ปีที่ผ่านมาเราจึงได้เห็นข่าวในเชิงลบของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเสียเป็นส่วนใหญ่

เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโทลูอินของโรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด นับเป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์เชิงลบที่เกิดขึ้นในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดซึ่งถูกนำเสนอผ่านสื่อมวลชนอย่างครึกโครม สำหรับประชาชนในพื้นที่แล้ว การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนมีทั้งผลดีและผลเสีย ขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนว่าจะเลือกนำเสนอเรื่องราวออกมาในรูปแบบใด กล่าวคือ หากเป็นการนำเสนอโดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นหลัก นอกจากการรายงานเหตุการณ์อย่างทันท่วงทีแล้ว ควรให้ข้อมูลที่เป็นความรู้ รวมถึงการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการด้านต่างๆจนนำไปสู่แนวทางการจัดการหรือแก้ไขปัญหา ก็จะช่วยบรรเทาความหวาดกลัวหรือความวิตกกังวลให้กับประชาชนได้ดังที่นายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ (สัมภาษณ์, 1 สิงหาคม 2555) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า



“อันนี้ก็มาจากฝีมือมนุษย์ ในขณะที่เดียวกันก็มีลักษณะของการมีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้ได้ มีผู้เสีย แล้วก็ยังเป็นลักษณะของการกระทำที่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม แล้วก็กระทบต่อสุขภาพด้วย ก็เช่นเดียวกับกรณีโรงไฟฟ้าถ่านหิน อันนี้ผมก็เห็นผลบวกของสื่อมวลชนที่จะทำให้เห็นการแก้ปัญหาอย่างถาวร ในเรื่องของการทำ HIA เรื่องของการดูแลเรื่องสุขภาพด้วย ซึ่งตรงนี้นั้นต้องมีการใช้การมีส่วนร่วมของชุมชนเข้ามา เพราะฉะนั้นถ้าเป็นภาวะที่คุกคามต่อสุขภาพมากก็จะมีผลต่อจิตใจสูงและขณะเดียวกันถ้าปัญหานั้นไม่ได้ถูกแก้ไข แล้วเขา (ชาวบ้าน) ไม่สามารถหนีไปไหนได้ ยังต้องหวาดผวหรือหวาดกลัวต่อภัยที่มันอาจจะมาอีก ก็ยังมีผลกระทบเรื้อรัง ซึ่งบางคนอาจจะเกิดความวิตกกังวลเกิดภาวะซึมเศร้า บางคนเป็นผดผื่นคัน คือทั้งใจทั้งกายมันไม่ดีแล้วก็ทำให้สุขภาพโดยรวมเสียไป อันนี้ก็ยังมีผลแน่นอน ก็ขึ้นอยู่กับสื่อนำเสนออย่างไร เสนอแล้วนำไปสู่หนทางการแก้ไขปัญหา สื่ออยู่ข้างฝ่ายของประชาชน ฝ่ายผู้ที่เดือดร้อนจริง ทำให้ผลของการจัดการก็ดีขึ้น แต่ถ้าสื่อไม่ได้ทำหน้าที่ตามนั้น มีข่าวแล้วค่อยเข้าไป มีการนำเสนอ ถ้าอย่างนี้ คนที่อยู่ก็ต้องเผชิญทุกข์ ระยะเวลา ชาวบ้านก็เลยต้องมารวมตัวกัน เพื่อให้คนเข้ามาสนใจ เพื่อให้สื่อเข้ามาสนใจ ซึ่งอันนี้มันก็อาจจะมึนงง ถ้าเป็นไปตามธรรมชาติและเป็นกลไกที่ไม่ได้ถูกจัดตั้ง รวมกลุ่มกันเป็นชมรม เป็นกลุ่มอะไรก็ตามที่ดี แล้วก็เรียกร้องความรับผิดชอบ การแก้ไขก็ดี ขณะเดียวกันก็มีกลุ่มของพวกที่มาจัดเป็นองค์กรเอกชน รับจ้างเรียกร้องให้เป็นข่าว สื่อมวลชนเองก็อาจจะรู้ว่า เอ้อ กลุ่มหนึ่งก็เป็นนักร้อง ก็ต้องแยกแยะว่าจะนำเสนอข่าวรูปแบบไหนถึงจะไม่ใช่เครื่องมือของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง นี่ก็เป็นหน้าที่ของผู้สื่อข่าวที่จะต้องแยกแยะปัญหาก่อนที่จะนำเสนอออกไป”

แต่หากเป็นการนำเสนอโดยมุ่งเพียงการเร้าอารมณ์ความรู้สึก เน้นย้ำความรุนแรง ความสูญเสียและผลกระทบ ความสับสนวุ่นวาย ก็อาจกลายเป็นการซ้ำเติมให้สถานการณ์บานปลายมากขึ้น

“หากเปรียบเทียบมาบตาพุดเป็นคน ก็น่าจะเป็นระดับอัม พัชราภา หรือระดับนางสาวไทย มีอะไรกับคนพวกนี้หน่อยเดียว นักข่าวทั้งทีวี หนังสือพิมพ์ก็พร้อมจะยกรถถ่ายทอดสดมาตั้งหน้าบ้าน ภายใน 30 นาที พอถ่ายเสร็จก็ส่งผ่าน internet มาออกอากาศในทันทีทันใด และสถานีโทรทัศน์ทุกช่องต่างก็ให้ความสำคัญกับข่าวในมาบตาพุดโดยพร้อมที่จะเอาข่าวที่ส่งมาจากพื้นที่ออกอากาศได้ทันที ทั้งภาพและตัววิ่ง ซึ่งทันทีที่ข่าวออกอากาศเรื่องเล็กๆก็จะบานออกไปเป็นเรื่องใหญ่ในทันที ดังนั้นสถานีโทรทัศน์หลักทุกช่องต่างก็มีนักข่าวท้องถิ่นในระยองที่ขยันขันแข็ง พร้อมทั้งจะถึงที่เกิดเหตุภายใน 20 นาที ผู้จัดการโรงงานแต่ละแห่งที่เกิดเหตุล้วนแต่กลับมาถึงโรงงานหลังนักข่าวด้วยกันทั้งนั้น” (ประกอบ เพชรรัตน์, www.npc-se.co.th)

หากพิจารณาแง่มุมในการนำเสนอของสื่อมวลชนอย่างเฉพาะเจาะจงลงไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโทลูอีนของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด อาจแบ่งได้เป็น 7 ประเด็น ได้แก่ (1) การรายงานเหตุการณ์ (2) สาเหตุ การตรวจสอบ และแนวคิดในการจัดการปัญหา (3) ลำดับเหตุการณ์ย้อนหลัง สถิติการเกิดเหตุการณ์ (4) กฎหมายและนโยบายของภาครัฐ (5) ผลกระทบของเหตุการณ์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและประชาชนในพื้นที่ (6) ข้อมูลจากนักวิชาการ ภาครัฐ ประชาชนในพื้นที่ (7) ความรู้เกี่ยวกับสารเคมีที่รั่วไหลออกมาจากเหตุการณ์

โดยประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาแนะนำเสนอมากที่สุด คือ การรายงานเหตุการณ์แบบเกาะติดสถานการณ์ และผลกระทบของเหตุการณ์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและประชาชนในพื้นที่ ซึ่งวิธีการนำเสนอส่วนใหญ่จะค่อนข้างเร้าอารมณ์ เน้นภาพความเจ็บปวด ความสูญเสียเป็นหลัก แต่ไม่มีการนำเสนอความก้าวหน้าของการแก้ปัญหาหรือนำเสนอผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมแบบเจาะลึกเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงใดๆ

### 3.3 กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทยนับได้ว่าเป็นระบบการขนส่งพื้นฐานที่เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลายาวนาน มีผู้ใช้บริการทั้งในภาคธุรกิจการขนส่งสินค้า พลังงานและภาคประชาชนที่ใช้ในการสัญจรทั้งทางใกล้และทางไกล โดยมีผู้โดยสารเฉลี่ยกว่า 40 ล้านคนต่อปี มีรายได้ประมาณ 15-20 ล้านบาทต่อวัน จากการขนส่งผู้โดยสาร 10 ล้านบาท และจากการขนส่งสินค้า 5-10 ล้านบาท (จำนง ฤทธิ์เต็ม, สัมภาษณ์ 9 กรกฎาคม 2555) เมื่อเกิดเหตุการณ์การประท้วงหยุดการเดินรถกว่า 50 ขบวนโดยไม่แจ้งล่วงหน้า จึงส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทั้งยังเป็นองค์กรซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่สื่อมวลชนจึงมีการนำเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนส่วนใหญ่จะประกอบด้วยประเด็นคือ สาเหตุของการประท้วง จำนวนและเส้นทางของรถไฟที่หยุดการเดินรถ และผลกระทบต่อประชาชน โดยเป็นการนำเสนอที่เน้นแสดงให้เห็นถึงความวุ่นวายที่เกิดขึ้นภายในสถานีรถไฟทั้งที่หัวลำโพงและต่างจังหวัด รวมถึงการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารที่มารอใช้บริการรถไฟเพื่อเดินทาง ซึ่งนายแพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ (สัมภาษณ์, 1 สิงหาคม 2555) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“ผลกระทบจะเป็นอย่างไรมันก็ขึ้นอยู่กับการนำเสนอมากกว่า ถ้าเป็นลักษณะของข่าวที่นำเสนอ เป็นเหมือนรายงาน เช่น อะไรเกิดที่ไหน เมื่อไร ผลกระทบมันก็จะอยู่ที่ขนาดของปัญหาเกี่ยวกับความรุนแรงของ ปัญหา ถ้าขนาดไม่มาก แต่พื้นที่กว้าง ผลกระทบต่อจิตใจคนก็อาจจะ เอ้อ! มันน่าจะเดือดร้อนนะ แต่คง เสียหายไม่มากหรอก มันก็ขึ้นอยู่กับข้อมูลข้อเท็จจริงที่มันเกิดขึ้น แต่ถ้ามันรุนแรงแต่มันแป๊บเดียว มันก็ ขึ้นอยู่กับตัวเหตุการณ์นั้นแล้วก็ทำให้เกิดผล แน่นนอนถ้าเป็นรายงาน ผลกระทบก็จะเป็นไปตามอย่างนั้น ถ้า เป็นในลักษณะของ เดี่ยวนี้เค้าเรียกว่า มีคร่ามาเข้าไปด้วย ใส่อารมณ์ ความรู้สึก ใส่อะไรเข้าไปทั้งหลาย จาก เดิมที่เรานั่งดูทีวีอยู่เฉยๆ แป๊บเดียวก็อาจจะรู้สึกโกรธ สงสาร ฯลฯ เกิดความรู้สึกมีอารมณ์ร่วมกับคน นำเสนอได้ เพราะเราไม่ได้อยู่ในสถานการณ์จริง ก็อาจจะมองว่ารุนแรง เหมือนตอนนี้เราไปถึง 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ มันรุนแรงนะคงไม่ไปหรอก แต่คนที่นี่เค้าก็ยังอยู่กับได้ อีกหลายพื้นที่ก็ยังเป็นปกติอยู่ได้”

ในขณะที่คุณจาง ฤทธิ์เต็ม หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องเรียนการรถไฟแห่งประเทศไทย (สัมภาษณ์, 9 กรกฎาคม 2555) มองการนำเสนอของสื่อมวลชนไว้ว่า

“ตัวผู้สื่อข่าวที่รายงานเหตุการณ์นั้นไม่ค่อยสร้างผลกระทบเท่าใดนัก เพราะเป็นแค่การรายงาน ข่าวตามข้อเท็จจริง แต่พวกคอลัมน์นิสต์จะสร้างผลกระทบมากกว่าและเป็นผลกระทบในเชิงลบด้วย เพราะจะเขียนข่าวในลักษณะของการแสดงความคิดเห็นและมี bias พวก Reporter คือรายงานหน้างาน หรือแค่เข้ามาคุยเท่านั้นเอง แต่ตัวคอลัมน์นิสต์ เมื่อได้ข่าวจาก Reporter ได้ข่าววันนี้ พรุ่งนี้เริ่มบรรยาย เกิดเหตุอย่างนี้ๆ ผมคิดว่า...อะไรก็ตามแต่ จากนั้นภาพลบก็จะเริ่มเกิด ถ้าคอลัมน์นิสต์คนนั้นเป็นผู้ที่เคย ใช้บริการรถไฟ มีความรู้สึกที่ดีก็จะเขียนในเชิงดีหน่อย มันก็ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลด้วย”

“นอกจากนี้ ก็อยู่ที่ว่าผู้โดยสารเราเชื่อไหม แต่จริงๆโดยแนวทางของผู้ที่เสพยา ถ้าเป็นคน ที่เดินทางจริงๆจะดูแค่เหตุการณ์ประจำวัน ส่วนคนที่แค่คิดจะเดินทางแต่ยังไม่ตัดสินใจว่าจะเลือกใช้ บริการหรือไม่ ก็จะมีผลต่อการตัดสินใจของเขาว่าจะใช้บริการหรือไม่ จะเชื่อมั่นหรือไม่ ตรงนี้มี ความสำคัญ แต่สำหรับคนที่เขาใช้อยู่ประจำคงไม่มีอะไรมาเอนเอียงเขาได้ เพราะเขาเข้าใจธรรมชาติของ รถไฟว่าเป็นแบบนี้ ส่วนการแก้ปัญหา การที่เราจะไปทำความเข้าใจกับเขา (สื่อมวลชน) มันก็ยาก เพราะ เขาก็เป็นสื่อมีอิสระ บางทีเขาไม่อยู่ได้บอก ด้วยซ้ำ สิ่งหนึ่งที่เราทำได้ก็คือ เราทำหนังสือชี้แจงปัญหา ข้อเท็จจริงกับเขา หรือไม่ก็เชิญเขามาชี้แจง สร้างความสัมพันธ์บ้าง สำหรับคอลัมน์นิสต์ใหญ่ แต่ว่าตอนนี้ บางสื่อเขาเก่งเขาก็มาตามเอาจากต้นตอเลย พอเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อองค์กร เขาก็จะมาถามเลย ว่า อย่างนี้จะแก้อย่างไร แล้วเอาสองข้อมูลมานำเสนอ บางสื่อเสนอด้านเดียว แม้กระทั่งชี้แจงก็ยัง bias อยู่ นั่นเอง บางสื่อก็ชี้แจงแทนเราด้วยซ้ำถ้าเขามีความภักดีต่อองค์กรเรา บางสื่อก็จะเป็นการเสนอแนะให้ทาง ฝ่ายรัฐบาล หรือคมนาคมไปพิจารณาแทนเรา”

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต 3 กรณี จำนวน 1,208 ตัวอย่าง ซึ่งจะแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
  - 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล
  - 1.2 ประสบการณ์และการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต
  - 1.3 การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 1.4 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง
2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ
  - 2.1 อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (EMO)
  - 2.2 รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (AP)
  - 2.3 รูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (WOC)
3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์
  - 3.1 การตอบสนองเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อเหตุการณ์ภาวะวิกฤต
    - 3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) กับอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
    - 3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นกับรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 3.2 ผลกระทบของอารมณ์ต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต
    - 3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
    - 3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นกับความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

## 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิจัยในส่วนนี้จะป็นข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านประสบการณ์และการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต ข้อมูลด้านการเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

- ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

| ข้อมูลประชากรศาสตร์                  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                           |       |        |
| • ชาย                                | 192   | 47.1   |
| • หญิง                               | 216   | 52.9   |
| <b>อายุ</b>                          |       |        |
| • 18 – 24 ปี                         | 58    | 14.2   |
| • 25 – 33 ปี                         | 115   | 28.2   |
| • 34 – 39 ปี                         | 76    | 18.6   |
| • 40 – 63 ปี                         | 136   | 33.3   |
| • 64 ปีขึ้นไป                        | 23    | 5.6    |
| <b>อาชีพ</b>                         |       |        |
| • นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา            | 36    | 8.8    |
| • พนักงานบริษัทเอกชน                 | 88    | 21.6   |
| • รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ          | 69    | 16.9   |
| • ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง | 142   | 34.8   |
| • แม่บ้าน/ว่างงาน                    | 61    | 15.0   |
| • อื่นๆ                              | 12    | 2.9    |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554  
จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

| ข้อมูลประชากรศาสตร์ (ต่อ)     | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| <b>ระดับการศึกษา</b>          |       |        |
| • มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | 100   | 24.5   |
| • มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.      | 118   | 28.9   |
| • อนุปริญญา/ปวส.              | 24    | 5.9    |
| • ปริญญาตรี                   | 141   | 34.6   |
| • สูงกว่าปริญญาตรี            | 25    | 6.1    |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.1 โดยช่วงอายุระหว่าง 40 – 63 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 25 – 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 ช่วงอายุระหว่าง 34 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.6 ช่วงอายุ 18 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.2 และช่วงอายุ 64 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

สำหรับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.9 แม่บ้าน/ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาคูณลักษณะด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.9 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 6.1 และระดับอนุปริญญา/ปวส.มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9

- ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

| ข้อมูลประชากรศาสตร์                  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                           |       |        |
| • ชาย                                | 174   | 43.5   |
| • หญิง                               | 226   | 56.5   |
| <b>อายุ</b>                          |       |        |
| • 18 – 24 ปี                         | 77    | 19.3   |
| • 25 – 33 ปี                         | 112   | 28.0   |
| • 34 – 39 ปี                         | 80    | 20.0   |
| • 40 – 63 ปี                         | 118   | 29.5   |
| • 64 ปีขึ้นไป                        | 13    | 3.3    |
| <b>อาชีพ</b>                         |       |        |
| • นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา            | 56    | 14.0   |
| • พนักงานบริษัทเอกชน                 | 106   | 27.0   |
| • รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ          | 76    | 19.0   |
| • ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง | 76    | 19.0   |
| • แม่บ้าน/ว่างงาน                    | 64    | 16.0   |
| • อื่นๆ                              | 20    | 5.0    |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                 |       |        |
| • มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า        | 102   | 25.5   |
| • มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 110   | 27.5   |
| • อนุปริญญา/ปวส.                     | 98    | 24.5   |
| • ปริญญาตรี                          | 80    | 20.0   |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | 10    | 2.5    |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศชายคิดเป็นร้อยละ 43.5 โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 40 – 63 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือกลุ่มที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 34 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 18 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.3 และกลุ่มที่มีอายุ 64 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาคูณลักษณะด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมามีจำนวนเท่ากันสองกลุ่มคือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนที่เหลือประกอบด้วยกลุ่มอาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 16.0 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

สำหรับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 25.5 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในขณะที่ร้อยละ 2.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี



- ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

| ข้อมูลประชากรศาสตร์                  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                           |       |        |
| • ชาย                                | 209   | 52.3   |
| • หญิง                               | 191   | 47.8   |
| <b>อายุ</b>                          |       |        |
| • 18 – 24 ปี                         | 92    | 23.0   |
| • 25 – 33 ปี                         | 106   | 26.5   |
| • 34 – 39 ปี                         | 90    | 22.5   |
| • 40 – 63 ปี                         | 92    | 23.0   |
| • 64 ปีขึ้นไป                        | 20    | 5.0    |
| <b>อาชีพ</b>                         |       |        |
| • นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา            | 80    | 20.0   |
| • พนักงานบริษัทเอกชน                 | 67    | 16.8   |
| • รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ          | 78    | 19.5   |
| • ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง | 119   | 29.8   |
| • แม่บ้าน/ว่างงาน                    | 40    | 10.0   |
| • อื่นๆ                              | 16    | 4.0    |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                 |       |        |
| • มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า        | 60    | 15.0   |
| • มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 125   | 31.3   |
| • อนุปริญญา/ปวส.                     | 51    | 12.8   |
| • ปริญญาตรี                          | 153   | 38.3   |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | 9     | 2.3    |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 33 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือกลุ่มที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 18 – 24 ปี และ 40 – 63 ปี มีจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 34 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5

สำหรับคุณลักษณะด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจในจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ 19.5 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือประกอบด้วยพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 16.8 กลุ่มอาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 31.3 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.0 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.8 ในขณะที่ร้อยละ 2.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

## 1.2 ประสบการณ์และการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต

ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเผชิญกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต และการรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต อาทิ ความรุนแรงของเหตุการณ์ ความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ ฯลฯ

### 1.2.1 ประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ข้อมูลประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต

| ประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| <b>ภาวะวิกฤตในลักษณะเดียวกัน</b> |       |        |
| • เคย                            | 339   | 83.1   |
| • ไม่เคย                         | 69    | 16.9   |
| <b>ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆ</b>    |       |        |
| • เคย                            | 85    | 20.8   |
| • ไม่เคย                         | 323   | 79.2   |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 83.1 เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะเดียวกันกับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 และมีเพียงส่วนน้อยที่ไม่เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะนี้มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ขณะที่หากเป็นภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆ เช่น ระเบิด ไฟไหม้ การประท้วง การก่อการร้าย ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยประสบเหตุการณ์มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 79.2

- ข้อมูลประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต

| ประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| <b>ภาวะวิกฤตในลักษณะเดียวกัน</b> |       |        |
| • เคย                            | 126   | 31.5   |
| • ไม่เคย                         | 274   | 68.5   |
| <b>ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆ</b>    |       |        |
| • เคย                            | 132   | 33.0   |
| • ไม่เคย                         | 268   | 67.0   |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 68.5 ไม่เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะเดียวกันกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมาก่อน และร้อยละ 31.5 เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะนี้มาแล้ว ขณะที่หากเป็นภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆ เช่น น้ำท่วม การประท้วง การก่อการร้าย ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยประสบเหตุการณ์มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 67.0 ส่วนที่เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 33.0

- ข้อมูลประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต

| ประสบการณ์ในการเผชิญกับภาวะวิกฤต | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| <b>ภาวะวิกฤตในลักษณะเดียวกัน</b> |       |        |
| • เคย                            | 71    | 17.8   |
| • ไม่เคย                         | 326   | 81.5   |
| <b>ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆ</b>    |       |        |
| • เคย                            | 190   | 47.5   |
| • ไม่เคย                         | 209   | 52.3   |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 81.5 ไม่เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะเดียวกันกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมาก่อน และร้อยละ 17.8 เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะนี้มาแล้ว ขณะที่หากเป็นภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆ เช่น น้ำท่วม ระเบิด เพลิงไหม้ การก่อการร้าย ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยประสบเหตุการณ์มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนที่เคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 47.5

### 1.2.2 การรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการประเมินความรุนแรง ความเสียหาย การแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการถูกตำหนิหรือกล่าวโทษขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

| การประเมินสถานการณ์            | ระดับการประเมิน |               |               |             |             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--------------------------------|-----------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------------------------------|
|                                | มากที่สุด       | มาก           | ปานกลาง       | น้อย        | น้อยที่สุด  |                              |
| ความรุนแรงของเหตุการณ์         | 205<br>(50.2)   | 174<br>(42.6) | 29<br>(7.1)   | 0<br>(0)    | 0<br>(0)    | 4.43<br>(สูง)                |
| ความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ | 204<br>(50.0)   | 180<br>(44.1) | 24<br>(5.9)   | 0<br>(0)    | 0<br>(0)    | 4.44<br>(สูง)                |
| การแสดงความรับผิดชอบ           | 174<br>(42.6)   | 143<br>(35.0) | 65<br>(15.8)  | 21<br>(5.1) | 5<br>(1.2)  | 4.13<br>(สูง)                |
| การถูกตำหนิ/กล่าวโทษ           | 97<br>(23.8)    | 139<br>(34.1) | 129<br>(31.9) | 33<br>(8.1) | 10<br>(2.5) | 3.69<br>(สูง)                |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.7 พบว่า ในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ภาวะวิกฤต กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 50.2 ประเมินว่า เหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงมากที่สุด รองลงมา ประเมินว่า มีความรุนแรงมาก คิดเป็นร้อยละ 42.6 และมีความรุนแรงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.1 โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเมินว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรุนแรงน้อยและน้อยที่สุดเลย

ขณะที่ในการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเมินว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเสียหายในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 50.0 รองลงมา ประเมินว่า ก่อให้เกิดความเสียหายในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.1 และ 5.9 ตามลำดับ โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเมินว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับน้อยหรือน้อยที่สุดเลย

นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงการแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6 และมาก คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.8 ร้อยละ 5.1 และร้อยละ 1.2 ตามลำดับ ส่วนการถูกตำหนิ/กล่าวโทษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องสมควรถูกตำหนิในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.1 และ 31.9 รองลงมาประเมินว่า ควรถูกตำหนิในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีเพียงร้อยละ 8.1 ที่ประเมินว่าควรรับผิดชอบต่อระดับน้อย และร้อยละ 2.5 ประเมินว่าควรรับผิดชอบต่อระดับน้อยที่สุด

- ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการประเมินความรุนแรง ความเสียหาย การแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการถูกตำหนิหรือกล่าวโทษขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

| การประเมินสถานการณ์            | ระดับการประเมิน |               |              |             |            | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--------------------------------|-----------------|---------------|--------------|-------------|------------|------------------------------|
|                                | มากที่สุด       | มาก           | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด |                              |
| ความรุนแรงของเหตุการณ์         | 164<br>(41.0)   | 197<br>(49.3) | 35<br>(8.8)  | 3<br>(0.8)  | 1<br>(0.3) | 4.24<br>(สูง)                |
| ความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ | 148<br>(37.0)   | 194<br>(48.5) | 52<br>(13.0) | 5<br>(1.3)  | 1<br>(0.3) | 4.21<br>(สูง)                |
| การแสดงความรับผิดชอบ           | 201<br>(50.3)   | 135<br>(33.8) | 47<br>(11.8) | 13<br>(3.3) | 4<br>(1.0) | 4.29<br>(สูง)                |
| การถูกตำหนิ/กล่าวโทษ           | 138<br>(34.5)   | 177<br>(44.3) | 73<br>(18.3) | 9<br>(2.3)  | 3<br>(0.8) | 4.10<br>(สูง)                |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.8 พบว่า ในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ภาวะวิกฤต กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 49.3 ประเมินว่า เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) เป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงมาก รองลงมาประเมินว่า มีความรุนแรงในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 ในขณะที่ร้อยละ 8.8, 0.8 และ 0.3 ประเมินว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงในระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในขณะที่การประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินว่าเหตุการณ์นี้สร้างความเสียหายมากคิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาประเมินว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเสียหายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนที่เหลือเพียงร้อยละ 1.3 และ 0.3 ประเมินว่า เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ก่อให้เกิดความเสียหายในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงการแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.8 ในขณะที่ร้อยละ 11.8 และ 3.3 ประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับปานกลางและน้อย มีเพียงร้อยละ 1.0 ที่ประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับน้อยที่สุด

ส่วนการถูกตำหนิ/กล่าวโทษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องสมควรถูกตำหนิในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.3 และ 34.5 รองลงมาประเมินว่า ควรถูกตำหนิในระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.3, 2.3 และ 0.8 ตามลำดับ



- ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงาน  
ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการ  
รถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการประเมินความรุนแรง ความเสียหาย การแสดงความรับผิดชอบ  
ขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการถูกตำหนิหรือกล่าวโทษขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

| การประเมินสถานการณ์            | ระดับการประเมิน |               |               |              |             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--------------------------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|-------------|------------------------------|
|                                | มากที่สุด       | มาก           | ปาน<br>กลาง   | น้อย         | น้อยที่สุด  |                              |
| ความรุนแรงของเหตุการณ์         | 28<br>(7.0)     | 132<br>(33.0) | 157<br>(39.2) | 66<br>(16.5) | 17<br>(4.3) | 3.22<br>(ปาน<br>กลาง)        |
| ความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ | 57<br>(14.3)    | 169<br>(42.3) | 114<br>(28.5) | 48<br>(12.0) | 12<br>(3.0) | 3.53<br>(สูง)                |
| การแสดงความรับผิดชอบ           | 80<br>(20.0)    | 144<br>(36.0) | 103<br>(25.8) | 61<br>(12.8) | 22<br>(5.5) | 3.52<br>(สูง)                |
| การถูกตำหนิ/กล่าวโทษ           | 53<br>(13.3)    | 164<br>(41.0) | 127<br>(31.8) | 44<br>(11.0) | 12<br>(3.0) | 3.50<br>(ปาน<br>กลาง)        |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.9 พบว่า ในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์  
ภาวะวิกฤต กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 39.2 ประเมินว่า เหตุการณ์การ  
ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงใน  
ระดับปานกลาง รองลงมาประเมินว่า มีความรุนแรงในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนที่ประเมิน  
ว่าเหตุการณ์มีความรุนแรงในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.5 ในขณะที่ร้อยละ 7.0 และ 4.3 ประเมิน  
ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในด้านของความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยก่อให้เกิดความเสียหายมาก คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาประเมินว่าก่อให้เกิดความเสียหายในระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อย คิดเป็นร้อยละ 28.5, 14.3 และ 12.0 ตามลำดับ มีเพียงร้อยละ 3.0 ที่ประเมินว่าเหตุการณ์นี้ก่อให้เกิดความเสียหายในระดับน้อยที่สุด

ส่วนการแสดงความรับผิดชอบขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.8 ในขณะที่ร้อยละ 20.0 ประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับมากที่สุด ในขณะที่ร้อยละ 12.8 และ 5.5 ประเมินว่า ควรแสดงความรับผิดชอบในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงการถูกตำหนิ/กล่าวโทษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่า หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องสมควรถูกตำหนิในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาประเมินว่า ควรถูกตำหนิในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.8 ในขณะที่ร้อยละ 13.3, 11.0 และ 3.3 ประเมินว่าควรถูกตำหนิในระดับมากที่สุด น้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

### 1.3 การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

ประกอบด้วย การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล

- ข้อมูลการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อต่างๆ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ

| สื่อสารสนเทศ  | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |               |               |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ต่ำ) |
|---|------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด    |                                       |
| เว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.)                     | 17<br>(4.2)                  | 41<br>(10.0) | 116<br>(28.4) | 98<br>(24.0)  | 136<br>(33.3) | 2.28<br>(ต่ำ)                         |
| เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กรมชลประทาน ฯลฯ)                                   | 11<br>(2.7)                  | 45<br>(11.0) | 102<br>(25.0) | 104<br>(25.5) | 146<br>(35.8) | 2.19<br>(ต่ำ)                         |
| เว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ)   | 18<br>(4.4)                  | 50<br>(12.3) | 106<br>(26.0) | 90<br>(22.1)  | 144<br>(35.3) | 2.28<br>(ต่ำ)                         |
| เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter)                                     | 144<br>(35.3)                | 66<br>(16.2) | 88<br>(21.0)  | 83<br>(20.3)  | 27<br>(6.6)   | 2.47<br>(ต่ำ)                         |
| <b>ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ</b> |                              |              |               |               |               | <b>2.31<br/>(ต่ำ)</b>                 |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อสารสนเทศในระดับต่ำ กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.31 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.4 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 4.2 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กรมชลประทาน ฯลฯ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการอยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยและปานกลางใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 25.5 และ 25.0 ตามลำดับ มีเพียงส่วนน้อยที่มีการเปิดรับในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ 2.7

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของเอกชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.0 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 4.4 ตามลำดับ

4) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลางและน้อยในจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 20.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับมาก มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 16.2 และมีเพียงร้อยละ 6.6 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์

| สื่อโทรทัศน์   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |              |              |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด   |                              |
| ฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT)                               | 248<br>(60.3)                | 137<br>(33.6) | 22<br>(5.4)  | 3<br>(0.7)   | 0<br>(0)     | 4.53<br>(สูงมาก)             |
| เคเบิลทีวี   | 60<br>(14.7)                 | 129<br>(31.6) | 80<br>(19.6) | 72<br>(17.6) | 67<br>(16.4) | 3.11<br>(ปานกลาง)            |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์ |                              |               |              |              |              | 3.82<br>(สูง)                |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อโทรทัศน์ในระดับสูง กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางฟรีทีวีในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 60.3 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.6 นอกนั้น มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลางและน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.4 และ 0.7 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเคเบิลทีวี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเคเบิลทีวีอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.6, 17.6, 16.4 และ 14.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ

| สื่อวิทยุ   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |               |              |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|------------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด   |                              |
| สื่อวิทยุ   | 35<br>(8.6)                  | 91<br>(22.3) | 123<br>(30.1) | 61<br>(15.0) | 98<br>(24.0) | 2.76<br>(ปานกลาง)            |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ |                              |              |               |              |              | 2.76<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อวิทยุในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุดและมากในจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และ 22.3 ในขณะที่ร้อยละ 15.0 มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์

| สื่อสิ่งพิมพ์   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |               |               |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด    |                              |
| หนังสือพิมพ์  | 116<br>(28.4)                | 116<br>(28.4) | 121<br>(29.7) | 36<br>(8.8)   | 19<br>(4.7)   | 3.67<br>(สูง)                |
| นิตยสาร   | 20<br>(4.9)                  | 63<br>(15.4)  | 118<br>(28.9) | 99<br>(24.3)  | 108<br>(26.5) | 2.48<br>(ต่ำ)                |
| วารสาร  | 9<br>(2.2)                   | 47<br>(11.5)  | 109<br>(26.7) | 112<br>(27.5) | 131<br>(32.1) | 2.24<br>(ต่ำ)                |
| หนังสือ/คู่มือให้ความรู้  | 13<br>(3.2)                  | 49<br>(12.0)  | 91<br>(22.3)  | 106<br>(26.0) | 149<br>(36.5) | 2.19<br>(ต่ำ)                |
| แผ่นพับ/โปสเตอร์  | 10<br>(2.5)                  | 27<br>(6.6)   | 95<br>(23.3)  | 113<br>(27.7) | 163<br>(40.0) | 2.04<br>(ต่ำ)                |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์ |                              |               |               |               |               | 2.52<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อสิ่งพิมพ์ 5 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางหนังสือพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหนังสือพิมพ์อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุดและมากในจำนวนเท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 28.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด มีเพียงร้อยละ 8.8 และ 4.7 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางนิตยสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางนิตยสารอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุดและน้อย ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 24.3 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15.4 และมีเพียงร้อยละ 4.9 ที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับสูงมาก

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางวารสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางวารสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาที่มีจำนวนใกล้เคียงกันคือกลุ่มที่มีการเปิดรับในระดับน้อยและปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 27.5 และ 26.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากมีจำนวนรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 11.5 มีเพียงร้อยละ 2.2 ที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับสูงมาก

4) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ 22.3 ส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.0 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

5) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางแผ่นพับ/โปสเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางแผ่นพับ/โปสเตอร์อยู่ในระดับน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง มากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.3, 6.6 และ 2.5 ตามลำดับ

เพราะฉะนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.52



ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล

| สื่อบุคคล   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |               |              |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด   |                              |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ   | 52<br>(12.7)                 | 98<br>(24.0)  | 136<br>(33.3) | 67<br>(16.4) | 55<br>(13.5) | 3.06<br>(ปานกลาง)            |
| เจ้าหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย   | 43<br>(10.5)                 | 114<br>(27.9) | 145<br>(35.5) | 44<br>(10.8) | 62<br>(15.2) | 3.08<br>(ปานกลาง)            |
| อาสาสมัคร/จิตอาสา   | 58<br>(14.2)                 | 97<br>(23.8)  | 136<br>(33.3) | 69<br>(16.9) | 48<br>(11.8) | 3.12<br>(ปานกลาง)            |
| เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง                                 | 77<br>(18.9)                 | 166<br>(40.7) | 109<br>(26.7) | 40<br>(9.8)  | 16<br>(3.9)  | 3.61<br>(สูง)                |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล |                              |               |               |              |              | 3.22<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อบุคคล 4 ประเภท คือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.0 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับน้อยที่สุด และมากที่สุด มีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 16.4, 13.5 และ 12.7 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเจ้าหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเจ้าหน้าที่ของหน่วยกู้ภัยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมา คือมีการเปิดรับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับในระดับน้อยและมากที่สุดมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และ 10.5

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางอาสาสมัคร/จิตอาสา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางอาสาสมัคร/จิตอาสาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา มีการเปิดรับในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 ในขณะที่ร้อยละ 16.9 มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 14.2 มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.9 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.8 และ 3.9 ตามลำดับ

เพราะฉะนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผ่านทางสื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22

- ข้อมูลการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ

| สื่อสารสนเทศ  | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |              |              |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ต่ำ) |
|---|------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด    |                                       |
| เว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย                                     | 11<br>(2.8)                  | 57<br>(14.3) | 63<br>(15.8) | 76<br>(19.0) | 193<br>(48.3) | 2.04<br>(ต่ำ)                         |
| เว็บไซต์ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด   | 8<br>(2.0)                   | 55<br>(13.8) | 73<br>(18.3) | 75<br>(18.8) | 188<br>(47.0) | 2.04<br>(ต่ำ)                         |
| เว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ)   | 32<br>(8.0)                  | 80<br>(20.0) | 71<br>(17.8) | 63<br>(13.3) | 164<br>(41.1) | 2.41<br>(ต่ำ)                         |
| เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter)                                     | 47<br>(11.8)                 | 77<br>(19.3) | 61<br>(15.3) | 53<br>(13.3) | 162<br>(40.5) | 2.49<br>(ต่ำ)                         |
| <b>ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ</b> |                              |              |              |              |               | <b>2.24<br/>(ต่ำ)</b>                 |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จากสื่อสารสนเทศในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.24 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย ปานกลาง มากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0, 15.8, 14.3 และ 2.8 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเว็บไซต์ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย และปานกลางใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 18.8 และ 18.3 ตามลำดับ ส่วนร้อยละ 13.8 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 2.0 มีการเปิดรับในระดับมากที่สุด

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของเอกชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.0, 17.8 และ 13.3 ตามลำดับ มีเพียงร้อยละ 8.0 ที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด

4) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.3, 15.3 และ 13.3 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุด มีร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์

| สื่อโทรทัศน์   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |              |              |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด    |                              |
| ฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT)                               | 133<br>(33.3)                | 141<br>(35.3) | 79<br>(19.8) | 25<br>(6.3)  | 21<br>(5.3)   | 3.84<br>(สูง)                |
| เคเบิลทีวี   | 29<br>(7.3)                  | 56<br>(14.0)  | 66<br>(21.5) | 50<br>(12.5) | 168<br>(42.0) | 2.24<br>(ต่ำ)                |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์ |                              |               |              |              |               | 3.04<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จากสื่อโทรทัศน์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางฟรีทีวีในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในขณะที่ร้อยละ 19.8 มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้น มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.3 และ 5.3 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเคเบิลทีวี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเคเบิลทีวีอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนร้อยละ 12.5 มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย มีเพียงร้อยละ 7.3 ที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ

| สื่อวิทยุ   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |              |              |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ต่ำ) |
|---|------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด    |                                       |
| สื่อวิทยุ   | 23<br>(5.8)                  | 63<br>(15.8) | 94<br>(23.5) | 55<br>(13.8) | 148<br>(37.0) | 2.27<br>(ต่ำ)                         |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ |                              |              |              |              |               | 2.27<br>(ต่ำ)                         |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จากสื่อวิทยุในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.5 ในขณะที่ร้อยละ 15.8, 13.8 และ 5.8 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก น้อย และมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์

| สื่อสิ่งพิมพ์   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |              |              |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด    |                              |
| หนังสือพิมพ์  | 81<br>(20.3)                 | 115<br>(28.8) | 91<br>(22.8) | 49<br>(12.3) | 58<br>(14.5)  | 3.24<br>(ปานกลาง)            |
| หนังสือ/คู่มือให้ความรู้  | 13<br>(3.3)                  | 47<br>(11.8)  | 78<br>(19.5) | 96<br>(24.0) | 165<br>(41.3) | 2.11<br>(ต่ำ)                |
| แผ่นพับ/โปสเตอร์  | 11<br>(2.8)                  | 34<br>(8.5)   | 66<br>(17.0) | 99<br>(24.8) | 184<br>(46.0) | 1.94<br>(ต่ำ)                |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์ |                              |               |              |              |               | 2.43<br>(ต่ำ)                |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จากสื่อสิ่งพิมพ์ 3 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางหนังสือพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหนังสือพิมพ์อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลางและน้อยในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 22.8 และ 20.3 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดอยู่ในระดับน้อยที่สุดและน้อย มีจำนวนร้อยละ 14.5 และ 12.3

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมามีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมามีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนร้อยละ 11.8 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 3.3 ที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ในระดับมากที่สุด

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางแผ่นพับ/โปสเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ/โปสเตอร์อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการเปิดรับในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ส่วนร้อยละ 17.0, 8.5 และ 2.8 มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง มากและมากที่สุด ตามลำดับ

เพราะฉะนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.43



ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อเฉพาะกิจ

| สื่อเฉพาะกิจ   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |              |              |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ต่ำ) |
|--|------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
|  | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด    |                                       |
| หอเตือนภัย/หอกระจายข่าว  | 37<br>(9.3)                  | 62<br>(15.5) | 91<br>(22.8) | 88<br>(21.5) | 122<br>(30.5) | 2.50<br>(ต่ำ)                         |
| รถกระจายเสียงเคลื่อนที่  | 27<br>(6.8)                  | 56<br>(14.0) | 97<br>(24.3) | 83<br>(20.8) | 134<br>(33.5) | 2.38<br>(ต่ำ)                         |
| ข้อความสั้น (SMS)  | 14<br>(3.5)                  | 33<br>(8.3)  | 60<br>(15.0) | 73<br>(18.3) | 214<br>(53.5) | 1.86<br>(ต่ำ)                         |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อเฉพาะกิจ |                              |              |              |              |               | 2.25<br>(ต่ำ)                         |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จากสื่อเฉพาะกิจ ในระดับต่ำ กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.25 โดยสื่อเฉพาะกิจประกอบด้วย 3 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางหอเตือนภัย/หอกระจายข่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหอเตือนภัย/หอกระจายข่าวในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา มีการเปิดรับในระดับปานกลางและน้อยในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และ 21.5 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15.5 และ 9.3 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางหอเตือนภัย/หอกระจายข่าวในระดับมากและมากที่สุด

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางรถกระจายเสียงเคลื่อนที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางรถกระจายเสียงเคลื่อนที่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา มีการเปิดรับในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.3 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนที่เหลือ คิดเป็นร้อยละ 20.8, 14.0 และ 6.8 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางรถกระจายเสียงเคลื่อนที่ในระดับน้อย มาก และมากที่สุดตามลำดับ

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางข้อความสั้น (SMS) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางข้อความสั้น (SMS) ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา มีการเปิดรับในระดับน้อย ปานกลาง และมาก คิดเป็นร้อยละ 18.3, 15.0 และ 8.3 ตามลำดับ มีเพียงร้อยละ 3.5 ที่มีการเปิดรับในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล

| สื่อบุคคล   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |               |              |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด    |                              |
| เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง                                 | 87<br>(21.8)                 | 146<br>(36.5) | 93<br>(23.3)  | 40<br>(10.0) | 33<br>(8.3)   | 3.53<br>(สูง)                |
| เจ้าหน้าที่ของนิคมฯ/บริษัท/กนอ.                                     | 21<br>(5.3)                  | 50<br>(12.5)  | 89<br>(22.3)  | 89<br>(22.3) | 151<br>(37.8) | 2.25<br>(ต่ำ)                |
| อาสาสมัคร   | 16<br>(4.0)                  | 52<br>(13.0)  | 92<br>(23.0)  | 80<br>(20.0) | 158<br>(39.5) | 2.20<br>(ต่ำ)                |
| นายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/<br>ผู้นำชุมชน                       | 24<br>(6.0)                  | 69<br>(17.3)  | 102<br>(25.5) | 72<br>(18.0) | 129<br>(32.3) | 2.44<br>(ต่ำ)                |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล |                              |               |               |              |               | 2.61<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จากสื่อบุคคลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.61 โดยสื่อบุคคลประกอบด้วย 4 ประเภท คือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาได้มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.3 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง ในระดับมากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 21.8, 10.0 และ 8.3 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางเจ้าหน้าที่ของนิคมฯ/บริษัท/กนอ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเจ้าหน้าที่ของนิคมฯ/บริษัท/กนอ. อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมามีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ในจำนวนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 22.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 5.3 ตามลำดับ

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางอาสาสมัคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางอาสาสมัครอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมามีการเปิดรับในระดับปานกลาง น้อย และมาก คิดเป็นร้อยละ 23.0, 20.0 และ 13.0 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 4.0 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด

4) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ผ่านทางนายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางนายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมามีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.5 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางนายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน อยู่ในระดับน้อย มาก และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.0, 17.3 และ 6.0 ตามลำดับ

- ข้อมูลการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยจากสื่อต่างๆ

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ

| สื่อสารสนเทศ   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |               |               |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ต่ำ) |
|--|------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------------------|
|  | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด    |                                       |
| เว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย  | 12<br>(3.6)                  | 21<br>(5.3)  | 110<br>(27.5) | 133<br>(33.3) | 121<br>(30.3) | 2.15<br>(ต่ำ)                         |
| เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กระทรวงคมนาคม ฯลฯ)                              | 6<br>(1.3)                   | 23<br>(5.8)  | 123<br>(30.8) | 136<br>(34.0) | 107<br>(26.8) | 2.18<br>(ต่ำ)                         |
| เว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ)                                      | 15<br>(3.6)                  | 60<br>(15.0) | 129<br>(32.3) | 102<br>(25.5) | 87<br>(21.8)  | 2.48<br>(ต่ำ)                         |
| เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter)                                  | 22<br>(5.5)                  | 75<br>(18.8) | 121<br>(30.3) | 108<br>(27.0) | 69<br>(17.3)  | 2.65<br>(ปานกลาง)                     |
| <b>ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสารสนเทศ</b> |                              |              |               |               |               | <b>2.40<br/>(ต่ำ)</b>                 |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จากสื่อสารสนเทศในระดับต่ำ กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.40 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองมาที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด ปานกลาง มากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3, 27.5, 5.3 และ 3.6 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ เช่น กระทรวงคมนาคม ฯลฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 30.8 และ 26.8 ตามลำดับ ส่วนร้อยละ 5.8 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 1.3 มีการเปิดรับในระดับมากที่สุด

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ในขณะที่ร้อยละ 18.8 และ 17.3 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากและน้อยที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.5

4) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) ) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย มาก และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.0, 18.8 และ 17.3 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุด มีร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์

| สื่อโทรทัศน์   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |               |               |              |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด                    | มาก           | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด   |                              |
| ฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT)                               | 65<br>(21.3)                 | 134<br>(33.5) | 125<br>(31.3) | 45<br>(11.5) | 7<br>(1.8)   | 3.59<br>(สูง)                |
| เคเบิลทีวี   | 17<br>(4.3)                  | 42<br>(10.5)  | 138<br>(34.5) | 97<br>(24.3) | 99<br>(24.8) | 2.40<br>(ต่ำ)                |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อโทรทัศน์ |                              |               |               |              |              | 3.00<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จากสื่อโทรทัศน์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางฟรีทีวีในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.3 ในขณะที่ร้อยละ 21.3 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้น มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ 1.8 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเคเบิลทีวี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเคเบิลทีวีอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุดและน้อยในจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 24.3 ตามลำดับ ส่วนร้อยละ 10.5 มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 4.3 ที่มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ

| สื่อวิทยุ   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |               |               |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ต่ำ) |
|---|------------------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------------------------------|
|   | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด   |                                       |
| สื่อวิทยุ   | 10<br>(2.5)                  | 40<br>(10.0) | 117<br>(29.3) | 115<br>(28.6) | 81<br>(20.3) | 2.18<br>(ต่ำ)                         |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อวิทยุ |                              |              |               |               |              | 2.18<br>(ต่ำ)                         |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จากสื่อวิทยุในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาเป็นการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 28.6 ในขณะที่ร้อยละ 20.3, 10.0 และ 2.5 มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด มาก และมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์

| สื่อสิ่งพิมพ์   | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |               |               |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5)<br>(ปานกลาง) |
|---|------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---|
|   | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด    |   |
| หนังสือพิมพ์  | 44<br>(11.0)                 | 82<br>(20.5) | 135<br>(33.8) | 108<br>(27.0) | 29<br>(7.3)   | 3.00<br>(ปานกลาง)                         |
| หนังสือ/คู่มือให้ความรู้  | 4<br>(1.0)                   | 25<br>(6.3)  | 103<br>(25.8) | 135<br>(33.6) | 131<br>(32.8) | 2.08<br>(ต่ำ)                             |
| แผ่นพับ/โปสเตอร์  | 5<br>(1.3)                   | 29<br>(7.3)  | 79<br>(19.8)  | 132<br>(32.8) | 149<br>(37.3) | 1.98<br>(ต่ำ)                             |
| ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อสิ่งพิมพ์ |                              |              |               |               |               | 2.35<br>(ต่ำ)                             |



จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยจากสื่อสิ่งพิมพ์ 3 ประเภทคือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางหนังสือพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหนังสือพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาเป็นการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดอยู่ในระดับมาก มากที่สุดและน้อยที่สุดมีจำนวนร้อยละ 20.5, 11.0 และ 7.3 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาเป็นการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาเป็นการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนร้อยละ 6.3 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 1.0 ที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ในระดับมากที่สุด

3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางแผ่นพับ/โปสเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ/โปสเตอร์อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการเปิดรับในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนร้อยละ 19.8, 7.3 และ 1.3 มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง มากและมากที่สุด ตามลำดับ

เพราะฉะนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล

| สื่อบุคคล  | ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร |              |               |               |               | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด                    | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด    |                              |
| เจ้าหน้าที่ของการรถไฟฯ (นายสถานี, พนักงานขับรถไฟ ฯลฯ)                      | 13<br>(3.3)                  | 36<br>(9.0)  | 124<br>(31.0) | 115<br>(28.8) | 107<br>(26.8) | 2.30<br>(ต่ำ)                |
| เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง  | 16<br>(4.0)                  | 52<br>(13.0) | 147<br>(36.8) | 101<br>(25.2) | 74<br>(18.5)  | 2.51<br>(ปานกลาง)            |
| <b>ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากสื่อบุคคล</b> |                              |              |               |               |               | <b>2.40<br/>(ต่ำ)</b>        |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการเปิดรับข้อมูลเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จากสื่อบุคคล 2 ประเภท คือ

1) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเจ้าหน้าที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (นายสถานี, พนักงานขับรถไฟ ฯลฯ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเจ้าหน้าที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 และ 26.8 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเจ้าหน้าที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทยในระดับมากและมากที่สุด มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 9.0 และ 3.3 ตามลำดับ

2) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย น้อยที่สุดและมาก คิดเป็นร้อยละ 25.2, 18.5 และ 13.0 ตามลำดับ มีเพียงร้อยละ 4.0 ที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยผ่านทางเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องในระดับมากที่สุด

เพราะฉะนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผ่านทางสื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.40

#### 1.4 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วยความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความรวดเร็ว ความสม่ำเสมอ ความชัดเจนในการสื่อสาร ฯลฯ

- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ

| การสื่อสารในภาวะวิกฤตของ<br>หน่วยงานภาครัฐ                                 | ความคิดเห็น  |               |               |               |             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด  |                              |
| 1) หน่วยงานภาครัฐมีวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนที่ทันสมัยเป็นระบบ        | 46<br>(11.3) | 105<br>(25.7) | 161<br>(39.5) | 76<br>(18.6)  | 20<br>(4.9) | 3.20<br>(ปานกลาง)            |
| 2) ระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือน ที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ได้จริง         | 36<br>(8.8)  | 110<br>(27.0) | 156<br>(38.2) | 83<br>(20.3)  | 23<br>(5.6) | 3.13<br>(ปานกลาง)            |
| 3) ประชาชนได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันท่วงที                    | 28<br>(6.9)  | 98<br>(24.0)  | 124<br>(30.4) | 131<br>(32.1) | 27<br>(6.6) | 2.92<br>(ปานกลาง)            |
| 4) วิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม       | 32<br>(7.8)  | 113<br>(27.7) | 166<br>(40.7) | 77<br>(18.9)  | 20<br>(4.9) | 3.15<br>(ปานกลาง)            |
| 5) หน่วยงานภาครัฐมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ | 37<br>(9.1)  | 119<br>(29.2) | 161<br>(39.5) | 72<br>(17.6)  | 19<br>(4.7) | 3.20<br>(ปานกลาง)            |
| 6) เนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของหน่วยงานภาครัฐมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 29<br>(7.1)  | 110<br>(27.0) | 167<br>(40.9) | 89<br>(21.8)  | 13<br>(3.2) | 3.13<br>(ปานกลาง)            |
| 7) การสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น       | 28<br>(6.9)  | 97<br>(23.8)  | 169<br>(41.4) | 97<br>(23.8)  | 17<br>(4.2) | 3.05<br>(ปานกลาง)            |

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ

| การสื่อสารในภาวะวิกฤตของ<br>หน่วยงานภาครัฐ                              | ความคิดเห็น  |               |               |              |                | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|--------------|---------------|---------------|--------------|----------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง   | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด |                              |
| 8) ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน<br>ภาครัฐเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้    | 57<br>(14.0) | 107<br>(26.2) | 152<br>(37.3) | 70<br>(17.2) | 22<br>(5.4)    | 3.26<br>(ปานกลาง)            |
| 9) ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน<br>ภาครัฐมีความครบถ้วนและเป็น<br>ประโยชน์ | 41<br>(10.0) | 117<br>(28.7) | 169<br>(41.4) | 72<br>(17.6) | 9<br>(2.2)     | 3.27<br>(ปานกลาง)            |
| 10) ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน<br>ภาครัฐทำให้สบายใจขึ้น                 | 37<br>(9.1)  | 108<br>(26.5) | 162<br>(39.7) | 86<br>(21.1) | 15<br>(3.7)    | 3.16<br>(ปานกลาง)            |
| 11) ความพอใจกับวิธีการที่<br>หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสาร<br>มาถึงท่าน | 33<br>(8.1)  | 114<br>(27.9) | 146<br>(35.8) | 89<br>(21.8) | 26<br>(6.4)    | 3.10<br>(ปานกลาง)            |
| รวม   |              |               |               |              |                | 3.14<br>(ปานกลาง)            |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.26 พบว่า ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 11 ประการ พบว่า

1) ความคิดเห็นต่อ วิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของหน่วยงานภาครัฐว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า วิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของหน่วยงานภาครัฐมีความทันสมัยและเป็นระบบอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบมาก คิดเป็นร้อยละ 25.7 โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18.6 คิดว่าวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของหน่วยงานภาครัฐมีความทันสมัยและเป็นระบบอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ร้อยละ 11.3 คิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบมากที่สุด และร้อยละ 4.9 คิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบน้อยที่สุด

2) ความคิดเห็นต่อระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคิดว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในระดับมาก น้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.0, 20.3, 8.8 และ 5.6 ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นต่อการได้รับข้อมูลแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันท่วงที กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ความรวดเร็วและทันท่วงทีในการให้ข้อมูลการแจ้งเตือนต่อประชาชนยังอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคิดว่ามีความรวดเร็วและทันท่วงทีในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.4 ในขณะที่ร้อยละ 24.0 คิดว่ามีความรวดเร็วและทันท่วงทีมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าการให้ข้อมูลแจ้งเตือนมีความรวดเร็วและทันท่วงทีในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดมีระดับใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 6.9 และ 6.6 ตามลำดับ

4) ความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารที่ใช้ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม ซึ่งหากพิจารณาคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคิดว่าสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.7 น้อย คิดเป็นร้อยละ 18.9 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

5) ความคิดเห็นต่อ ความสม่ำเสมอในการสื่อสาร/แจ้งเตือนของหน่วยงานภาครัฐในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การสื่อสาร/แจ้งเตือนเป็นไปอย่างสม่ำเสมอในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคิดว่าการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอมาก น้อย และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2, 17.6 และ 9.1 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 4.7 คิดว่าหน่วยงานภาครัฐมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในระดับน้อยมาก

6) ความคิดเห็นต่อเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของหน่วยงานภาครัฐว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.0 ในขณะที่ร้อยละ 21.8 คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับน้อย ส่วนที่เหลือคือคิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.1 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

7) ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา มีจำนวนเท่ากันคือคิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.9 มีเพียงร้อยละ 4.2 ที่คิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับน้อยที่สุด

8) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา คิดว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับมาก น้อย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.2, 17.2 และ 14.0 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 5.4 คิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับน้อยที่สุด

9) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา คิดว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 ในขณะที่ร้อยละ 17.6, 10.0 และ 2.2 คิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์น้อย มากที่สุดและน้อยที่สุดตามลำดับ

10) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐว่าทำให้สบายใจขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นมาก คิดเป็นร้อยละ 26.5 ในขณะที่ร้อยละ 21.1 คิดว่าทำให้สบายใจขึ้นในระดับน้อย ร้อยละ 9.1 คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นมากที่สุด ส่วนร้อยละ 3.7 1 คิดว่าทำให้สบายใจขึ้นในระดับน้อยที่สุด

11) ความพึงพอใจกับวิธีการที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.9 ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับน้อย มากที่สุด และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.8, 8.1, 6.4 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14

- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste)

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด                            | ความคิดเห็น |              |               |               |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|-------------|--------------|---------------|---------------|--------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด   | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด   |                              |
| 1) นิคมฯมาบตาพุดมีวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยที่ทันสมัยเป็นระบบ     | 29<br>(7.3) | 89<br>(22.3) | 161<br>(40.3) | 83<br>(20.8)  | 38<br>(9.5)  | 2.97<br>(ปานกลาง)            |
| 2) ระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือน ที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง         | 27<br>(6.8) | 80<br>(20.0) | 165<br>(41.3) | 91<br>(22.8)  | 37<br>(9.3)  | 2.92<br>(ปานกลาง)            |
| 3) ประชาชนได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันท่วงที                   | 20<br>(5.0) | 83<br>(20.8) | 133<br>(33.3) | 100<br>(25.0) | 64<br>(16.0) | 2.74<br>(ปานกลาง)            |
| 4) วิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม      | 18<br>(4.5) | 74<br>(18.5) | 162<br>(40.5) | 95<br>(23.8)  | 51<br>(12.8) | 2.78<br>(ปานกลาง)            |
| 5) นิคมฯมาบตาพุดมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ | 21<br>(5.3) | 69<br>(17.3) | 160<br>(40.0) | 100<br>(25.0) | 50<br>(12.5) | 2.77<br>(ปานกลาง)            |
| 6) เนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของนิคมฯมาบตาพุดมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 19<br>(4.8) | 89<br>(22.3) | 164<br>(41.0) | 90<br>(22.5)  | 38<br>(9.5)  | 2.90<br>(ปานกลาง)            |
| 7) การสื่อสารของนิคมฯมาบตาพุดช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น       | 20<br>(5.0) | 82<br>(20.5) | 168<br>(42.0) | 84<br>(21.0)  | 46<br>(11.5) | 2.87<br>(ปานกลาง)            |
| 8) ข้อมูลที่ได้รับจากนิคมฯมาบตาพุดเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้           | 18<br>(4.5) | 77<br>(19.3) | 165<br>(41.3) | 78<br>(19.5)  | 62<br>(15.5) | 2.78<br>(ปานกลาง)            |



ตารางที่ 4.27 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน ปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคม<br>อุตสาหกรรมมาบตาพุด                 | ความคิดเห็น |              |               |              |                | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|-------------|--------------|---------------|--------------|----------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด   | มาก          | ปาน<br>กลาง   | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด |                              |
| 9) ข้อมูลที่ได้รับจากนิคมฯมาบตาพุด<br>มีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ | 9<br>2.3    | 72<br>(18.0) | 181<br>(45.3) | 83<br>(20.8) | 55<br>(13.8)   | 2.74<br>(ปานกลาง)            |
| 10) ข้อมูลที่ได้รับจากนิคมฯมาบตาพุด<br>ทำให้สบายใจขึ้น             | 18<br>(4.5) | 74<br>(18.5) | 163<br>(40.8) | 86<br>(21.5) | 59<br>(14.8)   | 2.76<br>(ปานกลาง)            |
| 11) ความพอใจกับวิธีการที่นิคมฯ<br>มาบตาพุดใช้ในการสื่อสารมาถึงท่าน | 12<br>(3.0) | 68<br>(17.0) | 164<br>(41.0) | 92<br>(23.0) | 64<br>(16.0)   | 2.88<br>(ปานกลาง)            |
| <b>รวม</b>   |             |              |               |              |                | <b>2.83</b><br>(ปานกลาง)     |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.27 พบว่า ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 11 ประการ พบว่า

1) ความคิดเห็นต่อความทันสมัยและเป็นระบบของวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า วิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีความทันสมัยและเป็นระบบอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบมาก คิดเป็นร้อยละ 22.3 โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.8 คิดว่าวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีความทันสมัยและเป็นระบบอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ร้อยละ 9.5 คิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบน้อยที่สุด และร้อยละ 7.3 คิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบมากที่สุด

2) ความคิดเห็นต่อระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่ว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคิดว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.8, 20.0, 9.3 และ 6.8 ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นต่อการได้รับข้อมูลแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันท่วงที กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ความรวดเร็วและทันท่วงทีในการให้ข้อมูลการแจ้งเตือนต่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคิดว่ามีความรวดเร็วและทันท่วงทีในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ในขณะที่ร้อยละ 20.8 คิดว่ามีความรวดเร็วและทันท่วงทีมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่า การให้ข้อมูลแจ้งเตือนมีความรวดเร็วและทันท่วงทีในระดับน้อยที่สุดและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 16.0 และ 5.0 ตามลำดับ

4) ความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม ซึ่งหากพิจารณาคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคิดว่าสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มในระดับน้อย มาก และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8, 18.5 และ 12.8 ตามลำดับ มีเพียงร้อยละ 4.5 ที่คิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มในระดับมากที่สุด

5) ความคิดเห็นต่อความสม่ำเสมอในการการสื่อสาร/แจ้งเตือนในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การสื่อสาร/แจ้งเตือนเป็นไปอย่างสม่ำเสมอในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคิดว่ามีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในระดับน้อย มาก และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.0, 17.3 และ 12.5 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 5.3 คิดว่ามีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในระดับมากที่สุด

6) ความคิดเห็นต่อเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับน้อยและมาก ในจำนวนใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 22.5 และ 22.3 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 9.5 คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับน้อยที่สุด ส่วนที่เหลือคือคิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8

7) ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การสื่อสารของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือคิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมาก คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5 มีเพียงร้อยละ 5.0 ที่คิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับมากที่สุด

8) ความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา คิดว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับน้อยและมาก ในจำนวนใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 19.5 และ 19.3 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 15.5 คิดว่า เชื่อถือได้ในระดับน้อยที่สุด มีเพียงร้อยละ 4.5 ที่คิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับมากที่สุด

9) ความคิดเห็นที่มีต่อความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา คิดว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.8 ในขณะที่ร้อยละ 18.0, 13.8 และ 2.3 คิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์มาก น้อยที่สุดและมากที่สุดตามลำดับ

10) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดว่าทำให้สบายใจขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.5 ในขณะที่ร้อยละ 18.5 คิดว่าทำให้สบายใจขึ้นในระดับมาก ร้อยละ 14.8 คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นน้อยที่สุด ส่วนร้อยละ 4.5 คิดว่าทำให้สบายใจขึ้นในระดับมากที่สุด

11) ความพึงพอใจกับวิธีการที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดใช้ในการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก น้อยที่สุด และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.0, 16.0 และ 3.0 ตามลำดับ

หากพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย                                     | ความคิดเห็น |              |               |               |              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|--|-------------|--------------|---------------|---------------|--------------|------------------------------|
|  | มากที่สุด   | มาก          | ปานกลาง       | น้อย          | น้อยที่สุด   |                              |
| 1) การรถไฟแห่งประเทศไทยมีวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยที่ทันสมัยและเป็นระบบ  | 13<br>(3.3) | 35<br>(8.8)  | 166<br>(41.5) | 135<br>(33.8) | 51<br>(12.8) | 2.56<br>(ปานกลาง)            |
| 2) ระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง                 | 7<br>(1.8)  | 78<br>(19.5) | 186<br>(46.4) | 104<br>(26.0) | 25<br>(6.3)  | 2.84<br>(ปานกลาง)            |
| 3) ประชาชนได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันท่วงที                          | 9<br>(2.3)  | 35<br>(8.8)  | 152<br>(38.0) | 152<br>(38.0) | 52<br>(13.0) | 2.49<br>(ปานกลาง)            |
| 4) วิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม             | 14<br>(3.5) | 63<br>(15.8) | 171<br>(42.7) | 124<br>(31.0) | 28<br>(7.0)  | 2.78<br>(ปานกลาง)            |
| 5) การรถไฟแห่งประเทศไทยมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ | 13<br>(3.3) | 68<br>(17.0) | 165<br>(41.3) | 121<br>(30.3) | 33<br>(8.3)  | 2.77<br>(ปานกลาง)            |
| 6) เนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   | 10<br>(2.5) | 62<br>(15.5) | 205<br>(51.3) | 97<br>(24.3)  | 26<br>(6.5)  | 2.83<br>(ปานกลาง)            |
| 7) การสื่อสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น       | 7<br>(1.8)  | 74<br>(18.5) | 179<br>(44.7) | 110<br>(27.5) | 30<br>(7.5)  | 2.80<br>(ปานกลาง)            |
| 8) ข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้           | 13<br>(3.3) | 87<br>(21.8) | 186<br>(46.3) | 79<br>(19.8)  | 35<br>(8.8)  | 2.91<br>(ปานกลาง)            |

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย                          | ความคิดเห็น |              |               |              |             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ (1-5) |
|---|-------------|--------------|---------------|--------------|-------------|------------------------------|
|   | มากที่สุด   | มาก          | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |                              |
| 9) ข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ | 10<br>(2.5) | 74<br>(18.5) | 196<br>(49.0) | 94<br>(23.5) | 26<br>(6.5) | 2.87<br>(ปานกลาง)            |
| 10) ข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยทำให้สบายใจขึ้น             | 10<br>(2.5) | 79<br>(19.8) | 184<br>(45.9) | 97<br>(24.3) | 30<br>(7.5) | 2.86<br>(ปานกลาง)            |
| 11) ความพอใจกับวิธีการที่การรถไฟแห่งประเทศไทยใช้ในการสื่อสารมาถึงท่าน | 13<br>(3.3) | 56<br>(14.0) | 204<br>(51.0) | 96<br>(24.0) | 31<br>(7.8) | 2.81<br>(ปานกลาง)            |
| <b>รวม</b>  |             |              |               |              |             | <b>2.77</b><br>(ปานกลาง)     |

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.28 พบว่า ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 11 ประการ พบว่า

1) ความคิดเห็นต่อ ความทันสมัยและเป็นระบบของวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า วิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความทันสมัยและเป็นระบบอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.8 โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 12.8 คิดว่าวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความทันสมัยและเป็นระบบอยู่ในระดับน้อยที่สุดในขณะที่ร้อยละ 8.8 คิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบมาก และร้อยละ 3.3 คิดว่ามีความทันสมัยและเป็นระบบมากที่สุด

2) ความคิดเห็นต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงของระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคิดว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในระดับน้อย มาก น้อยที่สุด และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0, 19.5, 6.3 และ 1.8 ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นต่อความรวดเร็วทันท่วงทีในการให้ข้อมูล/แจ้งเตือนของการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ความรวดเร็วและทันท่วงทีในการให้ข้อมูลการแจ้งเตือนต่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ในจำนวนที่เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคิดว่ามีความรวดเร็วและทันท่วงทีในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.0 ในขณะที่ร้อยละ 8.8 คิดว่ามีความรวดเร็วและทันท่วงทีมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าการให้ข้อมูลแจ้งเตือนมีความรวดเร็วและทันท่วงทีในระดับมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 2.3

4) ความคิดเห็นต่อความสามารถในการเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มของวิธีการสื่อสาร ซึ่งหากพิจารณาคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคิดว่าสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.0 มากคิดเป็นร้อยละ 15.8 น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

5) ความคิดเห็นต่อความสม่ำเสมอในการสื่อสาร/แจ้งเตือนของการรถไฟแห่งประเทศไทยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ โดยในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การสื่อสาร/แจ้งเตือนเป็นไปอย่างสม่ำเสมอในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคิดว่ามีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในระดับน้อย และมาก คิดเป็นร้อยละ 30.3 และ 17.0 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 8.3 และ 3.3 คิดว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในระดับน้อยที่สุดและมากที่สุดตามลำดับ

6) ความคิดเห็นต่อเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของการรถไฟแห่งประเทศไทยว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.3 ในขณะที่ร้อยละ 15.5 คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับมาก ส่วนที่เหลือคือคิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.5 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

7) ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า การสื่อสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมาก คิดเป็นร้อยละ 18.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีเพียงร้อยละ 1.8 ที่คิดว่าช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในระดับมากที่สุด

8) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคิดว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับมาก น้อย และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.8, 19.8 และ 8.8 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 3.3 คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยว่าเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ในระดับมากที่สุด

9) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคิดว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.5 ในขณะที่ร้อยละ 18.5, 6.5 และ 2.5 คิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยว่ามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากน้อยที่สุดและมากที่สุดตามลำดับ

10) ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยว่าทำให้สบายใจขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.3 ในขณะที่ร้อยละ 19.8 คิดว่าทำให้สบายใจขึ้นในระดับมาก ร้อยละ 7.5 คิดว่าช่วยทำให้สบายใจขึ้นน้อยที่สุด ส่วนร้อยละ 2.5 คิดว่าทำให้สบายใจขึ้นในระดับมากที่สุด



11) ความพึงพอใจกับวิธีการที่การรถไฟแห่งประเทศไทยใช้ในการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก น้อยที่สุด และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0, 7.8 และ 3.3 ตามลำดับ

หากพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางในทุกๆ ประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.77



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิจัยในส่วนนี้จะ เป็นข้อมูลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Emotions หรือ EMO) รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal หรือ AP) และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping หรือ WOC) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อตอบปัญหาคำวิจัยข้อ 1 อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### 2.1 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

- ข้อมูลด้านอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

|     | อารมณ์          | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|-----|-----------------|------------------|---------------------------|
| 1.  | กลัว            | 3.68             | 0.9088                    |
| 2.  | ทำทหาย          | 2.94             | 1.1598                    |
| 3.  | โกรธ            | 2.89             | 1.2429                    |
| 4.  | อับอาย          | 2.07             | 1.1322                    |
| 5.  | ไม่พอใจ         | 2.89             | 1.2154                    |
| 6.  | มีความหวัง      | 2.55             | 1.1591                    |
| 7.  | ดูถูกเหยียดหยาม | 1.92             | 1.0658                    |
| 8.  | สนใจ            | 3.08             | 1.1985                    |
| 9.  | เศร้า           | 3.50             | 1.2300                    |
| 10. | ภูมิใจ          | 2.27             | 1.2194                    |
| 11. | เบื่อ           | 3.07             | 1.2501                    |
| 12. | รังเกียจ        | 2.21             | 1.2108                    |
| 13. | ละอายใจ         | 1.93             | 1.0492                    |
| 14. | ประหลาดใจ       | 3.27             | 1.2469                    |
| 15. | กังวลใจ         | 3.71             | 1.1589                    |

จากตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอารมณ์ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 พบว่า อารมณ์หลักๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นเป็นอารมณ์เชิงลบ ได้แก่ กลัว เศร้าและกังวลใจ กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 3.71, 3.50 และ 3.68 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 4 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 63.592 ดังตาราง 4.30

ตารางที่ 4.30 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละ<br>ของความแปรปรวน | ร้อยละสะสม<br>ของความแปรปรวน |
|---------------|----------|--------------------------|------------------------------|
| 1             | 4.841    | 32.272                   | 32.272                       |
| 2             | 2.109    | 14.061                   | 46.333                       |
| 3             | 1.592    | 10.615                   | 56.948                       |
| 4             | 1.051    | 7.004                    | 63.952                       |

จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” (EMO1)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงลบทั้งหมด ได้แก่ กลัว โกรธ ไม่พอใจ เศร้า กังวลใจ (ดังตาราง 4.31)

ตารางที่ 4.31 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง

|   | อารมณ์  | Factor loading |
|---|---------|----------------|
| 1 | กลัว    | 0.827          |
| 2 | โกรธ    | 0.606          |
| 3 | ไม่พอใจ | 0.570          |
| 4 | เศร้า   | 0.822          |
| 5 | กังวลใจ | 0.759          |

### องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” (EMO2)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงลบทั้งหมด ได้แก่ อับอาย ดุถูกเหยียดหยาม เปื่อ รังเกียจ และ รู้สึกผิดละอายใจ (ดังตาราง 4.32)

ตารางที่ 4.32 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง

|   | อารมณ์          | Factor loading |
|---|-----------------|----------------|
| 1 | อับอาย          | 0.822          |
| 2 | ดุถูกเหยียดหยาม | 0.710          |
| 3 | เปื่อ           | 0.441          |
| 4 | รังเกียจ        | 0.856          |
| 5 | ละอายใจ         | 0.676          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” (EMO3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ประกอบด้วยอารมณ์เชิงบวกทั้งหมด ได้แก่ ทำทหาย สนใจ และประหลาดใจ (ดังตาราง 4.33)

ตารางที่ 4.33 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต

|   | อารมณ์    | Factor loading |
|---|-----------|----------------|
| 1 | ทำทหาย    | 0.554          |
| 2 | สนใจ      | 0.803          |
| 3 | ประหลาดใจ | 0.584          |

### องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ประกอบด้วยอารมณ์เชิงบวกทั้งหมด ได้แก่ มีความหวังและภูมิใจ (ดังตาราง 4.34)

ตารางที่ 4.34 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี

|   | อารมณ์     | Factor loading |
|---|------------|----------------|
| 1 | มีความหวัง | 0.484          |
| 2 | ภูมิใจ     | 0.736          |

- ข้อมูลด้านอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน  
บีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างใน  
เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรม  
มาบตาพุด

| อารมณ์ |                 | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) |
|--------|-----------------|------------------|-------------------------------|
| 1.     | กลัว            | 3.93             | 0.9581                        |
| 2.     | ทำทหาย          | 2.94             | 1.2500                        |
| 3.     | โกรธ            | 3.16             | 1.1435                        |
| 4.     | อับอาย          | 2.92             | 1.2113                        |
| 5.     | ไม่พอใจ         | 3.20             | 1.1661                        |
| 6.     | มีความหวัง      | 2.35             | 1.0608                        |
| 7.     | ดูถูกเหยียดหยาม | 2.78             | 1.1575                        |
| 8.     | สนใจ            | 3.37             | 1.1533                        |
| 9.     | เศร้า           | 3.67             | 1.0562                        |
| 10.    | ภูมิใจ          | 2.27             | 1.1659                        |
| 11.    | เบื่อ           | 3.10             | 1.2356                        |
| 12.    | รังเกียจ        | 2.86             | 1.2236                        |
| 13.    | ละอายใจ         | 2.58             | 1.1907                        |
| 14.    | ประหลาดใจ       | 3.22             | 1.2099                        |
| 15.    | กังวลใจ         | 3.73             | 1.0409                        |

จากตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอารมณ์ที่เกิดขึ้นใน  
เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรม  
มาบตาพุด พบว่า อารมณ์หลักๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นเป็นอารมณ์เชิงลบ ได้แก่ กลัว เศร้า  
และกังวลใจ กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 3.93, 3.67 และ 3.73 ตามลำดับ ในขณะที่  
อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ ได้แก่ มีความหวังและภูมิใจ ซึ่งเป็น  
อารมณ์เชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ คือ 2.35 และ 2.27 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนริแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 3 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 59.888 ดังตาราง 4.36

ตารางที่ 4.36 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของความแปรปรวน | ร้อยละสะสมของความแปรปรวน |
|---------------|----------|----------------------|--------------------------|
| 1             | 5.894    | 39.295               | 39.295                   |
| 2             | 1.859    | 12.395               | 51.690                   |
| 3             | 1.230    | 8.198                | 59.888                   |

จากองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงขึ้นการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

#### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” (EMO1)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงลบทั้งหมด คือ โกรธ อับอาย ไม่พอใจ ตูถูกเหยียดหยาม เบื่อ รังเกียจ ละอายใจ (ดังตาราง 4.37)

ตารางที่ 4.37 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร

|    | อารมณ์           | Factor loading |
|----|------------------|----------------|
| 1. | โกรธ             | 0.650          |
| 2. | อับอาย           | 0.707          |
| 3. | ไม่พอใจ          | 0.655          |
| 4. | ตูกถูกเหยียดหยาม | 0.799          |
| 5. | เบื่อ            | 0.589          |
| 6. | รังเกียจ         | 0.758          |
| 7. | ละอายใจ          | 0.637          |

### องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นคงในสถานการณ์” (EMO2)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์ทั้งที่เป็นอารมณ์เชิงลบ ได้แก่ กลัว เศร้า กังวลใจ และอารมณ์เชิงบวก ได้แก่ สนใจ และประหลาดใจ (ดังตาราง 4.38)

ตารางที่ 4.38 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นคงในสถานการณ์

|    | อารมณ์    | Factor loading |
|----|-----------|----------------|
| 1. | กลัว      | 0.626          |
| 2. | สนใจ      | 0.519          |
| 3. | เศร้า     | 0.715          |
| 4. | ประหลาดใจ | 0.551          |
| 5. | กังวลใจ   | 0.733          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงบวกทั้งหมดอันได้แก่ ทำหาย มีความหวัง และภูมิใจ (ดังตาราง 4.39)

ตารางที่ 4.39 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี

|    | อารมณ์     | Factor loading |
|----|------------|----------------|
| 1. | ทำหาย      | 0.741          |
| 2. | มีความหวัง | 0.657          |
| 3. | ภูมิใจ     | 0.761          |



- ข้อมูลด้านอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของ  
พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างใน  
เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| อารมณ์ |               | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) |
|--------|---------------|------------------|-------------------------------|
| 1.     | กลัว          | 2.61             | 0.9033                        |
| 2.     | ท้อทลาย       | 2.62             | 0.9039                        |
| 3.     | โกรธ          | 2.77             | 0.9979                        |
| 4.     | อับอาย        | 3.04             | 1.0915                        |
| 5.     | ไม่พอใจ       | 3.02             | 1.0689                        |
| 6.     | มีความหวัง    | 2.43             | 0.9069                        |
| 7.     | ถูกเหยียดหยาม | 2.62             | 1.0290                        |
| 8.     | สนใจ          | 2.90             | 0.9820                        |
| 9.     | เศร้า         | 2.56             | 1.0242                        |
| 10.    | ภูมิใจ        | 2.16             | 1.0378                        |
| 11.    | เบื่อ         | 3.19             | 1.1721                        |
| 12.    | รังเกียจ      | 2.60             | 1.1438                        |
| 13.    | ละอายใจ       | 2.47             | 1.0893                        |
| 14.    | ประหลาดใจ     | 2.80             | 1.0572                        |
| 15.    | กังวลใจ       | 2.80             | 1.0767                        |

จากตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอารมณ์ที่เกิดขึ้นใน  
เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า อารมณ์หลักๆของผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นเป็นอารมณ์เชิงลบ ได้แก่ อับอาย ไม่พอใจและเบื่อ อย่างไรก็ตาม อารมณ์  
เหล่านี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.04, 3.02 และ 3.19 ตามลำดับ ในขณะที่อารมณ์ของผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ ได้แก่ มีภูมิใจและความหวัง ซึ่งเป็นอารมณ์เชิงบวก  
โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ คือ 2.16 และ 2.43 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโธโกนอลด้วยวิธีแวนริแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 4 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 59.672 ดังตาราง 4.41

ตารางที่ 4.41 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของความแปรปรวน | ร้อยละสะสมของความแปรปรวน |
|---------------|----------|----------------------|--------------------------|
| 1             | 5.211    | 34.739               | 34.739                   |
| 2             | 1.544    | 10.292               | 45.031                   |
| 3             | 1.140    | 7.599                | 52.629                   |
| 4             | 1.056    | 7.043                | 59.672                   |

จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

#### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตกมาตรฐาน” (EMO1)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงลบทั้งหมด อันได้แก่ อับอาย เบื่อ รังเกียจหรือขยะแขยง และรู้สึกผิดหรือละอายใจ (ดังตาราง 4.42)

ตารางที่ 4.42 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตกมาตรฐาน

|   | อารมณ์    | Factor loading |
|---|-----------|----------------|
| 1 | น่าอับอาย | 0.605          |
| 2 | น่าเบื่อ  | 0.680          |
| 3 | รังเกียจ  | 0.794          |
| 4 | ละอายใจ   | 0.625          |

### องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” (EMO2)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์ทั้งเชิงลบและเชิงบวก โดยมีอารมณ์เชิงลบเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ กลัว โกรธ ไม่พอใจขัดข้องใจ ตูถูกเหยียดหยาม และเศร้า ส่วนอารมณ์เชิงบวกที่รวมอยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ ทำทนาย และสนใจ (ดังตาราง 4.43)

ตารางที่ 4.43 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง

|   | อารมณ์           | Factor loading |
|---|------------------|----------------|
| 1 | กลัว             | 0.670          |
| 2 | ทำทนาย           | 0.567          |
| 3 | โกรธ             | 0.713          |
| 4 | ไม่พอใจ          | 0.627          |
| 5 | ตูกถูกเหยียดหยาม | 0.537          |
| 6 | น่าสนใจ          | 0.431          |
| 7 | เศร้า            | 0.522          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงบวก ได้แก่ ประหลาดใจ และอารมณ์เชิงลบ ได้แก่ กังวลใจ (ดังตาราง 4.44)

ตารางที่ 4.44 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ

|   | อารมณ์    | Factor loading |
|---|-----------|----------------|
| 1 | ประหลาดใจ | 0.852          |
| 2 | กังวลใจ   | 0.750          |

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยอารมณ์เชิงบวกทั้งหมด ได้แก่ มีความหวังและภูมิใจ (ดังตาราง 4.45)

ตารางที่ 4.45 แสดงอารมณ์ในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง

|   | อารมณ์     | Factor loading |
|---|------------|----------------|
| 1 | มีความหวัง | 0.770          |
| 2 | ภูมิใจ     | 0.770          |



## 2.2 รูปแบบการประเมินทัศนเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (AP)

- ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลด้านรูปแบบการประเมินทัศนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินทัศนเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพิจารณาค่า KMO และ Bartlett's Test พบว่า มีค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.843 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินทัศนของกลุ่มตัวอย่าง  
ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การประเมินทัศน |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------|---|---------------------|----------------------------------|
| 1.             | ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้  | 3.13                | 1.0755                           |
| 2.             | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกๆคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้                                     | 3.52                | 0.9136                           |
| 3.             | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน                            | 3.07                | 1.0482                           |
| 4.             | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี  | 2.02                | 1.3666                           |
| 5.             | ฉันคิดว่าฉันสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้                                   | 2.35                | 1.1007                           |
| 6.             | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก   | 3.67                | 1.0749                           |
| 7.             | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้<br>จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 3.51                | 1.0653                           |
| 8.             | ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น                                  | 2.52                | 1.2038                           |
| 9.             | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้  | 3.87                | 0.9234                           |
| 10.            | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน  | 3.20                | 1.1967                           |
| 11.            | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์   | 3.67                | 1.1237                           |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

|     | การประเมินตัดสิน (ต่อ)   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|-----|--|------------------|---------------------------|
| 12. | ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้   | 3.69             | 1.1258                    |
| 13. | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  | 3.92             | 0.9728                    |
| 14. | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้                                    | 3.54             | 1.0271                    |
| 15. | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น               | 3.50             | 1.2382                    |
| 16. | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                      | 2.57             | 1.1559                    |
| 17. | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                                  | 2.97             | 1.2128                    |
| 18. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้                    | 3.57             | 1.1349                    |
| 19. | ฉันเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ดี   | 3.44             | 1.0593                    |
| 20. | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 3.61             | 0.9519                    |
| 21. | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย  | 3.98             | 0.9923                    |
| 22. | ฉันรุ่มร่ามคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้              | 3.75             | 0.9495                    |
| 23. | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า        | 3.61             | 0.9501                    |
| 24. | ฉันรู้สึกว่สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                              | 2.19             | 1.1095                    |
| 25. | ฉันรู้สึกว่ตนเองเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์       | 2.17             | 1.1091                    |
| 26. | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  | 2.71             | 1.1568                    |
| 27. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                     | 3.16             | 1.2342                    |
| 28. | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                              | 3.03             | 1.1351                    |
| 29. | เหตุการณ์นี้เป็นสภาวะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน                                 | 3.47             | 1.0226                    |
| 30. | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ  | 3.68             | 1.0014                    |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การประเมินตัดสิน (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 31.                    | ฉันต้องทุ่มเทร่างกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น           | 3.50                | 1.0700                               |
| 32.                    | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   | 2.03                | 1.1287                               |
| 33.                    | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                     | 2.16                | 1.2005                               |
| 34.                    | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 3.17                | 1.1361                               |
| 35.                    | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน             | 3.15                | 1.2764                               |

จากตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินตัดสินเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า การประเมินตัดสินที่กลุ่มตัวอย่างประเมินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ฉันรู้สึกว่าเป็นตัวเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และฉันต้องทุ่มเทร่างกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ทั้งนี้หากพิจารณาแยกในแต่ละประเด็นจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินตัดสินว่า เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เป็น "สถานการณ์ที่เลวร้าย" มากที่สุด รองลงมาคือ "ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้" และ "ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้"

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโธนอนัลด้วยวิธีแวนิแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 9 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 65.799 ดังตาราง 4.47

ตารางที่ 4.47 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของ องค์ประกอบด้านรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ของ กลุ่มตัวอย่าง

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละ<br>ของความแปรปรวน | ร้อยละสะสม<br>ของความแปรปรวน |
|---------------|----------|--------------------------|------------------------------|
| 1             | 8.128    | 23.222                   | 23.222                       |
| 2             | 4.580    | 13.085                   | 36.307                       |
| 3             | 2.042    | 5.835                    | 42.142                       |
| 4             | 1.883    | 5.379                    | 47.522                       |
| 5             | 1.551    | 4.431                    | 51.952                       |
| 6             | 1.458    | 4.167                    | 56.119                       |
| 7             | 1.279    | 3.655                    | 59.774                       |
| 8             | 1.093    | 3.124                    | 62.898                       |
| 9             | 1.016    | 2.902                    | 65.799                       |

จากองค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากค่าไอเกนแล้ว จะพบว่า องค์ประกอบที่ 1 – 5 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 6 – 9 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 5 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 8.128 – 1.551 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 23.222 – 4.431 โดยผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป



### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา” (AP1)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาแบบเผชิญหน้าและพยายามแก้ปัญหา กล่าวคือ มองว่าตนเองเป็นผู้เสียหายและให้ความสนใจกับเหตุการณ์ จึงติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ รวมถึงคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังมองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องพยายามแก้ไขและเอาชนะให้ได้ (ดังตาราง 4.48)

ตารางที่ 4.48 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.426          |
| 2 | ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้   | 0.759          |
| 3 | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  | 0.435          |
| 4 | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้  | 0.736          |
| 5 | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ           | 0.460          |
| 6 | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์   | 0.554          |
| 7 | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ  | 0.496          |
| 8 | ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น                           | 0.754          |
| 9 | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ                | 0.578          |

### องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” (AP2)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคน ในขณะเดียวกันก็จะคิดถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต และคิดหาทางเตรียมตัวเพื่อรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า (ดังตาราง 4.49)

ตารางที่ 4.49 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้          | 0.605          |
| 2 | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า | 0.732          |
| 3 | เหตุการณ์นี้เป็นสถานะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน                          | 0.658          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร” (AP3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่คิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก ทำให้ทุกข์ใจ แต่ก็มองว่าไม่มีใครผิดเนื่องจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลให้เกิดเหตุการณ์นี้ และพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน (ดังตาราง 4.50)

ตารางที่ 4.50 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้           | 0.748          |
| 2 | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน | 0.593          |
| 3 | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก                | 0.703          |
| 4 | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้               | 0.452          |
| 5 | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์                        | 0.488          |
| 6 | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย                                  | 0.556          |

#### องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ” (AP4)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่า สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นั้นน่าพอใจและเชื่อมั่นว่าการจัดการของภาครัฐมีความเหมาะสมดีแล้ว (ดังตาราง 4.51)

ตารางที่ 4.51 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน                                    | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี                            | 0.800          |
| 2 | ฉันรู้สึกว่สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว     | 0.734          |
| 3 | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ                       | 0.865          |
| 4 | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว | 0.814          |

#### องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ” (AP5)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่สามารถควบคุมได้ และควรมีผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ดังตาราง 4.52)

ตารางที่ 4.52 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน               | 0.631          |
| 2 | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น | 0.745          |
| 3 | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน       | 0.673          |
| 4 | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน    | 0.745          |

- ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลด้านรูปแบบการประเมินตัดสินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคม  
อุตสาหกรรมมาบตาพุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินตัดสินเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที  
อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพิจารณาค่า KMO และ Bartlett's Test พบว่า มีค่าดัชนี  
Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.905 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลนั้น  
เหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการทดสอบ Bartlett's Test of  
Sphericity ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต่างๆมี  
ความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่าง  
ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคม  
อุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การประเมินตัดสิน |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|------------------|---|---------------------|----------------------------------|
| 1.               | ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้  | 3.38                | 1.0578                           |
| 2.               | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้                                      | 3.51                | 1.0012                           |
| 3.               | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่น<br>แทน                        | 3.24                | 1.0240                           |
| 4.               | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี  | 2.39                | 1.1748                           |
| 5.               | ฉันคิดว่าฉันสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้                                   | 2.57                | 1.1480                           |
| 6.               | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก   | 3.46                | 1.0727                           |
| 7.               | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้<br>จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 3.11                | 1.0694                           |
| 8.               | ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น                                  | 2.53                | 1.2073                           |
| 9.               | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้  | 3.62                | 1.0925                           |
| 10.              | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน  | 3.66                | 1.1147                           |

ตารางที่ 4.53 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

|     | การประเมินตัดสิน (ต่อ)   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|-----|--|------------------|---------------------------|
| 11. | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์                                      | 3.43             | 1.1017                    |
| 12. | ฉันรู้สึกว่ตนเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้                                       | 3.24             | 1.1761                    |
| 13. | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  | 3.73             | 0.9967                    |
| 14. | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้                                    | 3.10             | 1.1356                    |
| 15. | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น               | 3.83             | 1.0695                    |
| 16. | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                      | 2.65             | 1.1794                    |
| 17. | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                                  | 3.26             | 1.0777                    |
| 18. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้                    | 3.14             | 1.1856                    |
| 19. | ฉันเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ดี   | 3.04             | 1.0682                    |
| 20. | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 3.10             | 1.1468                    |
| 21. | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย  | 3.87             | 0.9723                    |
| 22. | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                 | 3.63             | 1.0109                    |
| 23. | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า        | 3.27             | 1.0775                    |
| 24. | ฉันรู้สึกว่สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                              | 2.50             | 1.1697                    |
| 25. | ฉันรู้สึกว่ตนเองเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์       | 2.41             | 1.2348                    |
| 26. | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  | 2.78             | 1.1213                    |
| 27. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                     | 3.47             | 1.1367                    |
| 28. | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                              | 3.14             | 1.0909                    |
| 29. | เหตุการณ์นี้เป็นสภาวะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกๆคน                                | 3.30             | 1.1629                    |

ตารางที่ 4.53 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การประเมินตัดสิน (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 30.                    | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ                                   | 3.54                | 0.9978                               |
| 31.                    | ฉันต้องทุ่มเทร่างกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น           | 2.98                | 1.1336                               |
| 32.                    | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   | 2.44                | 1.1872                               |
| 33.                    | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                     | 2.40                | 1.1992                               |
| 34.                    | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 2.90                | 1.2254                               |
| 35.                    | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน             | 3.39                | 1.1833                               |

จากตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินตัดสินเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า การประเมินตัดสินที่กลุ่มตัวอย่างประเมินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกๆ คนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ (3.62) เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.83) ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ทั้งนี้หากพิจารณาแยกในแต่ละประเด็นจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินตัดสินว่า เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเป็น “สถานการณ์ที่เลวร้าย” มากที่สุด รองลงมาคือ “ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น” และ “ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้”

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนริแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 8 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 63.000 ดังตาราง 4.54

ตารางที่ 4.54 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของความแปรปรวน | ร้อยละสะสมของความแปรปรวน |
|---------------|----------|----------------------|--------------------------|
| 1             | 9.182    | 26.236               | 26.236                   |
| 2             | 5.205    | 14.872               | 41.107                   |
| 3             | 1.612    | 4.605                | 45.713                   |
| 4             | 1.370    | 3.914                | 49.627                   |
| 5             | 1.358    | 3.880                | 53.507                   |
| 6             | 1.245    | 3.558                | 57.065                   |
| 7             | 1.076    | 3.074                | 60.139                   |
| 8             | 1.001    | 2.861                | 63.000                   |

จากองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากค่าไอเกนแล้ว จะพบว่า องค์ประกอบที่ 1 – 3 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 4 – 8 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 3 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 9.182 – 1.612 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.236 – 4.605 โดยผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา” (AP1)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่าตนเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ในขณะที่เดียวกันก็มองว่าความยากลำบากในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหมือนปัญหาหรืออุปสรรคที่ตนเองต้องพยายามแก้ไขและผ่านไปให้ได้ (ดังตาราง 4.55)

ตารางที่ 4.55 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.540          |
| 2 | ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้   | 0.629          |
| 3 | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น                         | 0.630          |
| 4 | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้  | 0.738          |
| 5 | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ           | 0.576          |
| 6 | ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น                           | 0.561          |
| 7 | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ                | 0.520          |



## องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์” (AP2)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์เลวร้ายที่ก่อให้เกิดความทุกข์ และคิดว่าควรมีผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มที่ไม่มั่นใจในสถานการณ์ว่าจะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่ออะไรต่อไปในอนาคตบ้าง จึงให้ความสนใจและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด (ดังตาราง 4.56)

ตารางที่ 4.56 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน                                 | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ | 0.623          |
| 2 | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์          | 0.449          |
| 3 | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้                          | 0.800          |
| 4 | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้      | 0.566          |
| 5 | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย                    | 0.550          |
| 6 | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ            | 0.599          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร” (AP3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นทั้งในความสามารถของตนเองที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงความสามารถขององค์กรว่าจะจัดการกับสถานการณ์ได้อย่างดี และมองว่าการดำเนินการต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว (ดังตาราง 4.57)

ตารางที่ 4.57 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น              | 0.562          |
| 2 | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้               | 0.659          |
| 3 | ฉันรู้สึกว่าคุณที่่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                      | 0.766          |
| 4 | ฉันรู้สึกว่าคุณเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ | 0.816          |
| 5 | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น                                   | 0.638          |
| 6 | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   | 0.801          |
| 7 | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                   | 0.831          |

- ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลด้านรูปแบบการประเมินทัศนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินทัศนเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพิจารณาค่า KMO และ Bartlett's Test พบว่ามีค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.890 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินทัศนของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การประเมินทัศน |  | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------|--|---------------------|----------------------------------|
| 1.             | ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้   | 2.87                | 1.1133                           |
| 2.             | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้                                   | 2.96                | 0.9450                           |
| 3.             | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน                         | 2.97                | 0.9753                           |
| 4.             | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี   | 2.39                | 1.0049                           |
| 5.             | ฉันคิดว่าฉันสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้                                | 2.56                | 0.9562                           |
| 6.             | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก  | 2.55                | 0.9286                           |
| 7.             | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 2.81                | 0.9405                           |
| 8.             | ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น                               | 2.46                | 1.0684                           |
| 9.             | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                                       | 3.07                | 1.0222                           |
| 10.            | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                                       | 3.24                | 1.1884                           |
| 11.            | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์  | 2.62                | 1.0720                           |

ตารางที่ 4.58 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินตัดสินของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

|     | การประเมินตัดสิน (ต่อ)   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|-----|--|------------------|---------------------------|
| 12. | ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้   | 2.81             | 1.1644                    |
| 13. | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  | 2.96             | 1.0350                    |
| 14. | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้                                    | 2.62             | 1.0192                    |
| 15. | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น               | 3.36             | 1.2040                    |
| 16. | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                      | 2.45             | 1.0271                    |
| 17. | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                                  | 2.84             | 1.0522                    |
| 18. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้                    | 2.90             | 1.0420                    |
| 19. | ฉันเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ดี   | 2.64             | 1.0290                    |
| 20. | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 2.70             | 0.9992                    |
| 21. | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย  | 2.98             | 1.0980                    |
| 22. | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                 | 2.95             | 1.0160                    |
| 23. | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า        | 2.81             | 1.0022                    |
| 24. | ฉันรู้สึกว่สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                              | 2.43             | 1.0134                    |
| 25. | ฉันรู้สึกว่ตนเองเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์       | 2.25             | 1.0899                    |
| 26. | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  | 2.75             | 0.9733                    |
| 27. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                     | 3.17             | 1.1311                    |
| 28. | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                              | 2.56             | 0.9585                    |
| 29. | เหตุการณ์นี้เป็นสถานะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน                                 | 2.82             | 1.0216                    |
| 30. | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ  | 2.61             | 0.9440                    |

ตารางที่ 4.58 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการประเมินทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การประเมินทัศนคติ (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|-------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 31.                     | ฉันต้องทุ่มเทร่างกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น           | 2.26                | 0.9848                               |
| 32.                     | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   | 2.27                | 1.0061                               |
| 33.                     | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                     | 2.43                | 1.0213                               |
| 34.                     | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 2.63                | 0.9522                               |
| 35.                     | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน             | 3.06                | 1.1756                               |

จากตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินทัศนคติ เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าการประเมินทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างประเมินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.36) เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน (ค่าเฉลี่ย 3.24) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ (ค่าเฉลี่ย 3.07) อย่างไรก็ตาม รูปแบบการประเมินทัศนติดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนริแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 8 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 59.538 ดังตาราง 4.59

ตารางที่ 4.59 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของความแปรปรวน | ร้อยละสะสมของความแปรปรวน |
|---------------|----------|----------------------|--------------------------|
| 1             | 9.173    | 26.207               | 26.207                   |
| 2             | 3.697    | 10.563               | 36.770                   |
| 3             | 1.800    | 5.142                | 41.912                   |
| 4             | 1.533    | 4.379                | 46.291                   |
| 5             | 1.373    | 3.922                | 50.213                   |
| 6             | 1.172    | 3.348                | 53.561                   |
| 7             | 1.049    | 2.998                | 56.559                   |
| 8             | 1.043    | 2.979                | 59.538                   |

จากองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากค่าไอเกนแล้ว จะพบว่า องค์ประกอบที่ 1 – 4 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 5 – 8 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 4 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 9.173 – 1.533 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.207 – 4.379 โดยผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มวางแผนรับมือ” (AP1)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย แต่ก็คิดที่จะต่อสู้กับปัญหาโดยมีการวางแผนรับมือ รวมถึงคาดการณ์ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตและเตรียมตัวสำหรับเหตุการณ์นั้นด้วย (ดังตาราง 4.60)

ตารางที่ 4.60 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มวางแผนรับมือ

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้<br>จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.404          |
| 2 | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย   | 0.677          |
| 3 | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจาก<br>เหตุการณ์นี้                          | 0.648          |
| 4 | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้<br>ล่วงหน้า                 | 0.428          |
| 5 | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น                            | 0.470          |

### องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มกล่าวการเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง” (AP2)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความทุกข์และตนเองเป็นผู้เสียหาย จึงให้ความสนใจติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ในขณะที่เดียวกันก็กล้าที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาโดยเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นเพียงอุปสรรคที่ต้องเอาชนะและตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ จึงพยายามจัดการกับปัญหาด้วยตนเอง (ดังตาราง 4.61)

ตารางที่ 4.61 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์  | 0.501          |
| 2 | ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้   | 0.698          |
| 3 | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  | 0.721          |
| 4 | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้  | 0.694          |
| 5 | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                          | 0.520          |
| 6 | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะ<br>ได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.434          |
| 7 | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ  | 0.541          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง” (AP3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ไม่แน่ใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่มองว่าเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบาก โดยเชื่อว่าปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกๆคนส่งผลให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น จึงพยายามที่จะไม่นึกถึงและหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน (ดังตาราง 4.62)

ตารางที่ 4.62 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                       | 0.762          |
| 2 | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกๆคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้              | 0.741          |
| 3 | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่น<br>แทน | 0.646          |
| 4 | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก                    | 0.381          |
| 5 | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                      | 0.418          |



#### องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา” (AP4)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสมถูกต้องแล้ว กล่าวคือ เชื่อมั่นและพอใจกับการจัดการขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่เดียวกันก็เห็นถึงปัญหาและพยายามคิดหาทางจัดการกับปัญหานั้น (ดังตาราง 4.63)

ตารางที่ 4.63 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มเชื่อมั่นและคิดแก้ปัญหา

|   | รูปแบบการประเมินตัดสิน  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                            | 0.488          |
| 2 | ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น            | 0.606          |
| 3 | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   | 0.725          |
| 4 | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                     | 0.723          |
| 5 | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.581          |

## 2.3 รูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (WOC)

- ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลด้านรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 (Ways of Coping)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้วิจัยได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพิจารณาค่า KMO และ Bartlett's Test พบว่า มีค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.834 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การจัดการปัญหา |   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|----------------|---|------------------|---------------------------|
| 1.             | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   | 1.96             | 0.8845                    |
| 2.             | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  | 1.85             | 0.8593                    |
| 3.             | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น   | 1.51             | 0.9482                    |
| 4.             | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย  | 1.40             | 0.9350                    |
| 5.             | ต่อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น  | 1.49             | 0.9219                    |
| 6.             | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาคือ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป | 1.55             | 0.9045                    |
| 7.             | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                                 | 1.49             | 0.8894                    |
| 8.             | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  | 1.20             | 0.8585                    |

ตารางที่ 4.64 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |  | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------------|--|---------------------|--------------------------------------|
| 9.                   | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ                      | 1.62                | 0.9117                               |
| 10.                  | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น                 | 1.95                | 0.8813                               |
| 11.                  | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด   | 1.50                | 0.9938                               |
| 12.                  | ปล่อยให้โชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น                                   | 1.24                | 0.8990                               |
| 13.                  | ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น   | 1.55                | 0.9596                               |
| 14.                  | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว  | 1.25                | 0.9763                               |
| 15.                  | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา  | 1.80                | 0.8500                               |
| 16.                  | นอนมากขึ้นกว่าปกติ   | 1.12                | 0.9235                               |
| 17.                  | ฉันแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา  | 1.18                | 1.0149                               |
| 18.                  | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ                                       | 1.76                | 0.8271                               |
| 19.                  | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น  | 1.90                | 0.8236                               |
| 20.                  | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์  | 1.86                | 0.8571                               |
| 21.                  | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง   | 1.45                | 0.9177                               |
| 22.                  | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ  | 1.68                | 0.8847                               |
| 23.                  | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี   | 1.71                | 0.8898                               |
| 24.                  | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป                         | 1.67                | 0.8580                               |
| 25.                  | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                     | 1.40                | 0.9162                               |
| 26.                  | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น   | 1.73                | 0.8452                               |
| 27.                  | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดที่สุทธองลงมาจกสิ่งที่ฉันต้องการ | 1.60                | 0.8410                               |
| 28.                  | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ   | 1.59                | 0.8703                               |
| 29.                  | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย  | 1.34                | 0.8936                               |
| 30.                  | ฉันรู้สึกที่ตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                             | 1.77                | 0.8540                               |

ตารางที่ 4.64 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 31.                  | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม                               | 1.83                | 0.8224                               |
| 32.                  | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว                 | 1.43                | 0.8498                               |
| 33.                  | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ใช้ยา  | 0.59                | 0.9065                               |
| 34.                  | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ                               | 0.90                | 0.8983                               |
| 35.                  | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์                              | 1.13                | 0.9733                               |
| 36.                  | ค้นพบความเชื่อใหม่  | 1.28                | 0.9201                               |
| 37.                  | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป   | 1.81                | 0.9029                               |
| 38.                  | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง   | 1.84                | 0.8865                               |
| 39.                  | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี                          | 1.77                | 0.8291                               |
| 40.                  | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป  | 0.91                | 0.9246                               |
| 41.                  | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป                             | 1.64                | 0.8748                               |
| 42.                  | ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ   | 1.73                | 0.8828                               |
| 43.                  | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด                                   | 1.33                | 0.8475                               |
| 44.                  | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป                        | 1.49                | 0.8144                               |
| 45.                  | พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร  | 1.68                | 0.8026                               |
| 46.                  | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ  | 1.81                | 0.8081                               |
| 47.                  | โยนปัญหาไปให้คนอื่น   | 0.69                | 0.8398                               |
| 48.                  | ดึงประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้                  | 1.63                | 0.8221                               |
| 49.                  | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้ | 1.68                | 0.7883                               |
| 50.                  | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง  | 1.10                | 0.9427                               |

ตารางที่ 4.64 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 51.                  | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                                      | 1.49                | 0.8921                               |
| 52.                  | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                                       | 1.59                | 0.7750                               |
| 53.                  | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว   | 1.77                | 0.8215                               |
| 54.                  | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวน<br>มากเกินไป                               | 1.70                | 0.7829                               |
| 55.                  | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้                             | 1.62                | 0.8343                               |
| 56.                  | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  | 1.54                | 0.8285                               |
| 57.                  | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉัน<br>ประสบอยู่                    | 1.56                | 0.8448                               |
| 58.                  | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง  | 1.72                | 0.8896                               |
| 59.                  | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็น<br>อย่างไรบ้าง                             | 1.57                | 0.7930                               |
| 60.                  | ฉันสวดมนตร์ภาวนา  | 1.46                | 0.8967                               |
| 61.                  | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด  | 1.88                | 0.7612                               |
| 62.                  | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   | 1.80                | 0.7614                               |
| 63.                  | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์<br>เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง | 1.79                | 0.8103                               |
| 64.                  | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น  | 1.68                | 0.8213                               |
| 65.                  | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก   | 1.69                | 0.8095                               |

จากตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการจัดการปัญหาในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า รูปแบบการจัดการปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะนำมาใช้ ได้แก่ ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป (1.96) พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น (1.95) ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น (1.90) ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด (1.88) ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (1.86) และฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น (1.85) อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยที่พบอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโกลนอลด้วยวิธีแวนริแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 17 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 67.842 ดังตาราง 4.65

ตารางที่ 4.65 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของความแปรปรวน | ร้อยละสะสมของความแปรปรวน |
|---------------|----------|----------------------|--------------------------|
| 1             | 14.454   | 21.900               | 21.900                   |
| 2             | 4.125    | 6.250                | 28.150                   |
| 3             | 3.262    | 4.942                | 33.092                   |
| 4             | 2.982    | 4.518                | 37.610                   |
| 5             | 2.272    | 3.443                | 41.053                   |
| 6             | 2.092    | 3.170                | 44.223                   |
| 7             | 1.874    | 2.840                | 47.063                   |
| 8             | 1.767    | 2.677                | 49.740                   |
| 9             | 1.702    | 2.578                | 52.319                   |
| 10            | 1.579    | 2.392                | 54.711                   |
| 11            | 1.426    | 2.160                | 56.871                   |
| 12            | 1.329    | 2.014                | 58.885                   |
| 13            | 1.260    | 1.909                | 60.794                   |
| 14            | 1.242    | 1.882                | 62.677                   |
| 15            | 1.225    | 1.856                | 64.533                   |
| 16            | 1.108    | 1.679                | 66.211                   |
| 17            | 1.064    | 1.613                | 67.824                   |

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหมุนแกนปัจจัยร่วมให้ตั้งฉากกันหรือเป็นอิสระกัน (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax) ได้องค์ประกอบร่วมที่มีค่าไอเกน (Eigenvalues) มากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 17 องค์ประกอบ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากค่าไอเกนแล้ว จะพบว่าองค์ประกอบที่ 1 – 10 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 11 – 17 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 10 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 14.454 – 1.579 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 21.900 – 2.392 และอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 54.711 โดยผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย” (WOC1)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีการจัดการปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย กล่าวคือ พยายามพูดคุยกับผู้อื่นเพื่อเปิดรับแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือพูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่เดียวกันก็พยายามทำความเข้าใจวิเคราะห์สาเหตุของปัญหานั้น นอกจากนั้น ยังไม่จมอยู่กับปัญหา แต่จะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป หรือต่อรองรวมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์ด้วย (ดังตาราง 4.66)

ตารางที่ 4.66 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   | 0.602          |
| 2 | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  | 0.593          |
| 3 | ต่อรองหรือรวมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น  | 0.660          |
| 4 | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป | 0.498          |
| 5 | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  | 0.758          |
| 6 | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ   | 0.736          |
| 7 | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น  | 0.642          |
| 8 | ฉันรู้สึกตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา   | 0.427          |
| 9 | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม   | 0.491          |



## องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง” (WOC2)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้รูปแบบการจัดการปัญหาด้วยการถอยห่างจากปัญหาออกมาเพื่อหยุดพักหรือผ่อนคลาย อาจหันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นๆหรือไปเที่ยว รวมถึงการรอกอยจ้งหะเนื่องจากเชื่อว่าเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปได้ นอกจากนั้น ยังพยายามมองด้านดีของปัญหาและพยายามโน้มน้าวให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิด อีกทั้งจะสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายโดยการยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดรองลงมาจากสิ่งที่ตนเองต้องการ (ดังตาราง 4.67)

ตารางที่ 4.67 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น                 | 0.738          |
| 2 | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือ รอกอย       | 0.659          |
| 3 | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ | 0.404          |
| 4 | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด  | 0.391          |
| 5 | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา   | 0.618          |
| 6 | ฉันเปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี   | 0.595          |
| 7 | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                | 0.462          |
| 8 | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดรองลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.554          |
| 9 | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว           | 0.640          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป” (WOC3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้การจัดการปัญหาโดยยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น และตั้งประสบการณ์ในอดีตมาใช้ รวมถึงพยายามปรับตัวเพื่อไม่ให้รู้สึกแย่มากเกินไปกับสิ่งที่เผชิญอยู่ (ดังตาราง 4.68)

ตารางที่ 4.68 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ตั้งประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้ | 0.628          |
| 2 | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว                   | 0.560          |
| 3 | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป         | 0.573          |
| 4 | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้   | 0.660          |
| 5 | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง                          | 0.674          |

### องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา” (WOC4)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่พยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองอื่นๆ หรือนึกถึงวิธีการที่บุคคลอื่นที่ตนเองชื่นชมใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อเป็นต้นแบบในการรับมือจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งยัง เตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุดด้วย (ดังตาราง 4.69)

ตารางที่ 4.69 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่                     | 0.391          |
| 2 | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                       | 0.372          |
| 3 | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ  | 0.440          |
| 4 | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง | 0.563          |
| 5 | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น   | 0.684          |
| 6 | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                      | 0.657          |

### องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่” (WOC5)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง และพยายามยับยั้งเพื่อรักษาความภาคภูมิใจนั้นไว้ รวมถึงทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี (ดังตาราง 4.70)

ตารางที่ 4.70 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยับยั้งต่อไป                    | 0.656          |
| 2 | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง                      | 0.812          |
| 3 | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี | 0.646          |

### องค์ประกอบที่ 6 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเลี่ยงเดินทางผิด” (WOC6)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยการหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ใช้จ่าย หรือโยนปัญหาไปให้คนอื่น (ดังตาราง 4.71)

ตารางที่ 4.71 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 6 กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเลี่ยงเดินทางผิด

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา                                     | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ใช้จ่าย         | 0.826          |
| 2 | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ  | 0.646          |
| 3 | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์ | 0.411          |
| 4 | ค้นพบความเชื่อใหม่                                       | 0.517          |
| 5 | โยนปัญหาไปให้คนอื่น                                      | 0.570          |

### องค์ประกอบที่ 7 “กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่” (WOC7)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่พยายามหาทางคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ในขณะที่เดียวกันก็จะไม่จมอยู่กับปัญหาแต่ผ่อนคลายโดยการออกกำลังกาย และตั้งใจว่าหากตนเองเผชิญกับเหตุการณ์เช่นนี้อีกครั้ง ต้องสามารถรับมือจัดการกับปัญหาได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ (ดังตาราง 4.72)

ตารางที่ 4.72 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 7 กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา                                       | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า | 0.407          |
| 2 | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน  | 0.649          |
| 3 | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย                          | 0.720          |

### องค์ประกอบที่ 8 “กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์” (WOC8)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยพยายามปลอบใจตนเอง และอาจยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่นๆเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น ทั้งยังเป็นแรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ด้วย (ดังตาราง 4.73)

ตารางที่ 4.73 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 8 กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา                          | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่นๆ | 0.773          |
| 2 | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น | 0.892          |
| 3 | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ | 0.447          |

### องค์ประกอบที่ 9 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” (WOC9)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยใช้เวลายุ่งกับตนเอง กล่าวคือ จะหลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไปและนอนมากขึ้นกว่าปกติเพื่อให้เวลาผ่านไป ทั้งยังปล่อยทุกอย่างผ่านไปตามโชคชะตา เพราะเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเป็นเพียงโชคร้ายเท่านั้น (ดังตาราง 4.74)

ตารางที่ 4.74 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 9 กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา                                 | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ปล่อยไปตามโชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น | 0.713          |
| 2 | นอนมากขึ้นกว่าปกติ                                   | 0.627          |
| 3 | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป                         | 0.549          |

### องค์ประกอบที่ 10 “กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป” (WOC10)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่พยายามเก็บความรู้สึกควบคุมตนเองและก้าวเดินต่อไป ในขณะที่เดียวกันก็รู้ว่าตนจะต้องทำอะไรจึงวางแผนแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น (ดังตาราง 4.75)

ตารางที่ 4.75 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 10 กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ก้าวเดินต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น  | 0.518          |
| 2 | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตัวเองไว้คนเดียว  | 0.552          |
| 3 | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น  | 0.352          |
| 4 | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้ | 0.545          |

- ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลด้านรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (Ways of Coping)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้วิจัยได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพิจารณาค่า KMO และ Bartlett's Test พบว่า มีค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.76 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การจัดการปัญหา |   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|----------------|---|------------------|---------------------------|
| 1.             | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   | 1.60             | 0.8223                    |
| 2.             | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  | 1.55             | 0.7930                    |
| 3.             | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น   | 1.43             | 0.8553                    |
| 4.             | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย  | 1.47             | 0.8579                    |
| 5.             | ต่อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น  | 1.35             | 0.8792                    |
| 6.             | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาคือ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป | 1.46             | 0.8126                    |
| 7.             | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                                 | 1.35             | 0.8367                    |
| 8.             | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  | 1.72             | 0.8622                    |

ตารางที่ 4.76 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 9.                   | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ                 | 1.55                | 0.8335                               |
| 10.                  | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้น                | 1.55                | 0.8686                               |
| 11.                  | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด  | 1.28                | 0.9321                               |
| 12.                  | ปล่อยให้ตามโชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น                           | 1.35                | 0.8800                               |
| 13.                  | ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น  | 1.54                | 0.8719                               |
| 14.                  | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว                                       | 1.31                | 0.8400                               |
| 15.                  | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา   | 1.69                | 0.8751                               |
| 16.                  | นอนมากขึ้นกว่าปกติ  | 1.11                | 0.8376                               |
| 17.                  | ฉันแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา                                   | 1.24                | 0.8524                               |
| 18.                  | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ                                  | 1.63                | 0.8271                               |
| 19.                  | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น                                   | 1.63                | 0.8180                               |
| 20.                  | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์                                   | 1.56                | 0.8683                               |
| 21.                  | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง  | 1.44                | 0.8295                               |
| 22.                  | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ                                     | 1.26                | 0.8962                               |
| 23.                  | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี  | 1.50                | 0.8257                               |
| 24.                  | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป                    | 1.50                | 0.7979                               |
| 25.                  | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                | 1.34                | 0.8610                               |
| 26.                  | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น                                    | 1.50                | 0.8196                               |
| 27.                  | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดตรงลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ | 1.48                | 0.8434                               |
| 28.                  | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ                                      | 1.43                | 0.8465                               |
| 29.                  | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย   | 1.31                | 0.9758                               |

ตารางที่ 4.76 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การจัดการปัญหา (ต่อ)  | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|---|------------------|---------------------------|
| 30. ฉันรู้สึกตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                 | 1.39             | 0.8652                    |
| 31. พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม               | 1.53             | 0.8372                    |
| 32. หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว | 1.54             | 0.8661                    |
| 33. ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ใช้น้ำ                       | 0.67             | 0.8844                    |
| 34. ค้นหาโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ              | 0.98             | 0.8655                    |
| 35. ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามลางสังหรณ์               | 1.23             | 0.9030                    |
| 36. ค้นพบความเชื่อใหม่  | 1.15             | 0.8392                    |
| 37. รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป                             | 1.52             | 0.8405                    |
| 38. ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง                               | 1.48             | 0.8524                    |
| 39. ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี          | 1.45             | 0.8273                    |
| 40. หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนต่างๆไป   | 0.90             | 0.8335                    |
| 41. ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป             | 1.43             | 0.8815                    |
| 42. ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ                             | 1.53             | 0.8550                    |
| 43. ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด                   | 1.23             | 0.8777                    |
| 44. ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป        | 1.37             | 0.8506                    |
| 45. พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร                                  | 1.49             | 0.8406                    |
| 46. ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ                        | 1.49             | 0.8613                    |
| 47. โยนปัญหาไปให้คนอื่น   | 0.77             | 0.8777                    |
| 48. ดึงประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้  | 1.36             | 0.8384                    |



ตารางที่ 4.76 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|----------------------|---|------------------|---------------------------|
| 49.                  | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้       | 1.43             | 0.8528                    |
| 50.                  | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง  | 1.02             | 0.8869                    |
| 51.                  | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                                  | 1.23             | 0.8500                    |
| 52.                  | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                                   | 1.26             | 0.8196                    |
| 53.                  | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว   | 1.55             | 0.8829                    |
| 54.                  | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป                               | 1.46             | 0.8545                    |
| 55.                  | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้                         | 1.45             | 0.8599                    |
| 56.                  | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  | 1.37             | 0.8336                    |
| 57.                  | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่                    | 1.41             | 0.8207                    |
| 58.                  | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                                    | 1.52             | 0.8677                    |
| 59.                  | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง                             | 1.41             | 0.8329                    |
| 60.                  | ฉันสวดมนตร์ภาวนา  | 1.23             | 0.9043                    |
| 61.                  | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                      | 1.53             | 0.8865                    |
| 62.                  | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   | 1.56             | 0.8596                    |
| 63.                  | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง | 1.52             | 0.8315                    |
| 64.                  | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น  | 1.56             | 0.8143                    |
| 65.                  | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                     | 1.63             | 0.8485                    |

จากตารางที่ 4.76 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการจัดการปัญหาในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า รูปแบบการจัดการปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะนำมาใช้ได้แก่ การพูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ การคิดบวกเข้าไว้พยายามมองด้านดีของปัญหา การยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่นๆ การพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น และการเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก โดยมีค่าเฉลี่ย 1.72, 1.69, 1.63, 1.63 และ 1.63 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยที่พบอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโกลนอลด้วยวิธีแวนริแมกซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 11 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 61.255 ดังตาราง 4.77

ตารางที่ 4.77 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบรูปแบบการเผชิญปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ร้อยละสะสม<br>ของความแปรปรวน |
|---------------|----------|--------------------------|------------------------------|
| 1             | 21.448   | 32.497                   | 32.497                       |
| 2             | 3.633    | 5.505                    | 38.003                       |
| 3             | 3.186    | 4.827                    | 42.829                       |
| 4             | 2.277    | 3.450                    | 46.279                       |
| 5             | 2.134    | 3.234                    | 49.513                       |
| 6             | 1.671    | 2.532                    | 52.045                       |
| 7             | 1.504    | 2.279                    | 54.324                       |
| 8             | 1.300    | 1.970                    | 56.294                       |
| 9             | 1.134    | 1.718                    | 58.012                       |
| 10            | 1.100    | 1.666                    | 59.678                       |
| 11            | 1.041    | 1.577                    | 61.255                       |

จากองค์ประกอบทั้ง 11 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากค่าไอเกนแล้ว จะพบว่า องค์ประกอบที่ 1 – 7 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 8 – 11 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 7 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 21.448 – 1.504 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 32.497 – 2.279 และอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 54.324 โดยผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง” (WOC1)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ยึดมั่นจุดยืนของตนเอง จะใช้วิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา กล่าวคือ พยายามคิดวางแผนแก้ปัญหา โดยดึงเอาประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ อย่างไรก็ตาม เมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้วก็จะปรับตัวยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยหวังว่าเหตุการณ์นั้นจะคลี่คลายไปในทางที่ดีเอง ในขณะที่เดียวกันก็จะเก็บไว้เป็นบทเรียน ตั้งเป้าหมายกับตนเองว่าหากเผชิญหน้ากับเหตุการณ์เช่นเดียวกันอีกครั้ง จะต้องสามารถรับมือจัดการกับปัญหาได้ดีกว่านี้ (ดังตาราง 4.78)

ตารางที่ 4.78 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง

|    | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|----|---|----------------|
| 1  | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ  | 0.492          |
| 2  | ดึงประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้                  | 0.533          |
| 3  | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้ | 0.681          |
| 4  | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น  | 0.441          |
| 5  | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                            | 0.622          |
| 6  | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                             | 0.588          |
| 7  | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว                                   | 0.542          |
| 8  | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป                         | 0.592          |
| 9  | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้                   | 0.636          |
| 10 | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  | 0.680          |
| 11 | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่              | 0.633          |
| 12 | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                              | 0.537          |

## องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น” (WOC2)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยการประนีประนอม อาทิ พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ระบายความรู้สึกออกมาเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น หรือหยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว ในบางครั้งอาจหลีกเลี่ยงปัญหาโดยการพยายามลืมหรือปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ หากเหตุการณ์ไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจก็สามารถปรับเปลี่ยนโดยยอมรับในสิ่งที่ดีที่สุดที่สุทธรองลงมาจากสิ่งที่ต้องการได้ (ดังตาราง 4.79)

ตารางที่ 4.79 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง   | 0.376          |
| 2 | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป                           | 0.542          |
| 3 | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                       | 0.640          |
| 4 | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง   | 0.613          |
| 5 | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดที่สุทธรองลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.679          |
| 6 | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ   | 0.632          |
| 7 | ฉันรู้สึกว่าตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                               | 0.691          |
| 8 | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม                                | 0.594          |
| 9 | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว                  | 0.515          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้การจัดการปัญหาด้วยการพยายามทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้น โดยหาข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์เพิ่มเติมจากการพูดคุยกับคนอื่น แล้วนำมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ในขณะเดียวกันก็ไม่ได้หมกมุ่นอยู่กับปัญหาแต่จะหันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นบ้าง รวมถึงจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป (ดังตาราง 4.80)

ตารางที่ 4.80 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   | 0.578          |
| 2 | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  | 0.654          |
| 3 | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น   | 0.600          |
| 4 | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย                                    | 0.700          |
| 5 | ต่อรองหรือรอมชมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น   | 0.689          |
| 6 | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้หนึ่งสิ่งใดลงไป | 0.618          |
| 7 | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                             | 0.588          |
| 8 | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  | 0.486          |
| 9 | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ   | 0.571          |

#### องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง” (WOC4)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการมองปัญหาในมุมมองของบุคคลกลุ่มต่างๆ พร้อมกับนึกถึงวิธีการที่บุคคลซึ่งตนเองชื่นชมใช้ในการจัดการปัญหา ในขณะเดียวกันก็จะเตรียมตัวรับกับสถานการณ์หากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลวร้ายลง และหาวิธีการผ่อนคลายโดยการออกกำลังกายหรือสวดมนต์ภาวนา (ดังตาราง 4.81)

ตารางที่ 4.81 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง                             | 0.435          |
| 2 | ฉันสวดมนต์ภาวนา   | 0.533          |
| 3 | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                      | 0.655          |
| 4 | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   | 0.688          |
| 5 | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง | 0.555          |
| 6 | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น  | 0.685          |
| 7 | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                     | 0.719          |
| 8 | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย   | 0.606          |

### องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง” (WOC5)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยเน้นการจัดการกับตนเอง ทั้งในส่วนของการรักษาความรู้สึกของตนเอง ไม่ให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป อาจขอคำแนะนำจากบุคคลที่ตนนับถือ และพยายามควบคุมตนเองไม่ให้ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์ (ดังตาราง 4.82)

ตารางที่ 4.82 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์       | 0.487          |
| 2 | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป                      | 0.617          |
| 3 | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง                        | 0.624          |
| 4 | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี   | 0.534          |
| 5 | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป      | 0.555          |
| 6 | ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ                      | 0.594          |
| 7 | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด            | 0.391          |
| 8 | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป | ,0.454         |



### องค์ประกอบที่ 6 “กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา” (WOC6)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยเปิดใจยอมรับความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ และความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ พยายามไม่ปิดกั้นตนเองจากปัญหาเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพยายามมองด้านดีของปัญหา หรือมองว่าปัญหาที่ต้องเผชิญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเติบโตไปในทางที่ดีขึ้น (ดังตาราง 4.83)

ตารางที่ 4.83 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 6 กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้น | 0.569          |
| 2 | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา                            | 0.438          |
| 3 | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ                   | 0.523          |
| 4 | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น                    | 0.515          |
| 5 | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์                    | 0.527          |
| 6 | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ                      | 0.429          |
| 7 | ฉันเปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี                            | 0.580          |
| 8 | พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร                             | 0.546          |

### องค์ประกอบที่ 7 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเลี่ยงเดินทางผิด” (WOC7)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้การหลีกเลี่ยงปัญหา ทั้งการโยนปัญหาไปให้ผู้อื่น หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คน ในขณะเดียวกันก็อาจหันไปใช้วิธีการทำอะไรเสี่ยงๆ หรือใช้ยาในการทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น (ดังตาราง 4.84)

ตารางที่ 4.84 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 7 กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเลี่ยงเดินทางผิด

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา                                    | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สูด ใช้น้ำ         | 0.789          |
| 2 | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ | 0.706          |
| 3 | ค้นพบความเชื่อใหม่                                      | 0.444          |
| 4 | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป                            | 0.558          |
| 5 | โยนปัญหาไปให้คนอื่น                                     | 0.701          |

- ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบข้อมูลด้านรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย (Ways of Coping)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการปัญหาภาวะวิกฤตการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพิจารณาค่า KMO และ Bartlett's Test พบว่า มีค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.910 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลนั้นเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถใช้ตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.85 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การจัดการปัญหา |   | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|----------------|---|------------------|---------------------------|
| 1.             | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   | 1.22             | 0.7570                    |
| 2.             | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  | 1.27             | 0.7794                    |
| 3.             | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น   | 1.34             | 0.8105                    |
| 4.             | ฉันรู้สึกว่าเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย  | 1.24             | 0.7977                    |
| 5.             | ต้อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น  | 1.28             | 0.7848                    |
| 6.             | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป | 1.19             | 0.7431                    |
| 7.             | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                                 | 1.13             | 0.7207                    |
| 8.             | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  | 1.40             | 0.8076                    |
| 9.             | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ   | 1.27             | 0.7953                    |

ตารางที่ 4.85 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

|     | การจัดการปัญหา (ต่อ)  | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|-----|---|------------------|---------------------------|
| 10. | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น            | 1.41             | 0.8531                    |
| 11. | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด  | 1.04             | 0.8438                    |
| 12. | ปล่อยให้ตามโชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น                           | 1.10             | 0.7861                    |
| 13. | ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น  | 1.23             | 0.7531                    |
| 14. | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว                                       | 1.16             | 0.8626                    |
| 15. | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา   | 1.48             | 0.8813                    |
| 16. | นอนมากขึ้นกว่าปกติ  | 1.04             | 0.8473                    |
| 17. | ฉันแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา                                   | 1.20             | 0.8155                    |
| 18. | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ                                  | 1.35             | 0.8114                    |
| 19. | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น                                   | 1.35             | 0.8140                    |
| 20. | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์                                   | 1.34             | 0.7789                    |
| 21. | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง  | 1.17             | 0.7600                    |
| 22. | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ                                     | 1.27             | 0.8479                    |
| 23. | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี  | 1.38             | 0.7928                    |
| 24. | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป                    | 1.41             | 0.7824                    |
| 25. | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                | 1.09             | 0.7572                    |
| 26. | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น                                    | 1.34             | 0.8131                    |
| 27. | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดตรงลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ | 1.31             | 0.7591                    |
| 28. | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ                                      | 1.30             | 0.7545                    |
| 29. | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย   | 1.10             | 0.8466                    |
| 30. | ฉันรู้สึกดีกว่าตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                     | 1.31             | 0.8189                    |
| 31. | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหาฉันได้อย่างเป็นรูปธรรม                          | 1.33             | 0.7822                    |

ตารางที่ 4.85 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 32.                  | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว                 | 1.37                | 0.8362                               |
| 33.                  | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ใช้น้ำ                                       | 0.86                | 0.9010                               |
| 34.                  | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ                               | 1.04                | 0.8186                               |
| 35.                  | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์                              | 1.23                | 0.8896                               |
| 36.                  | ค้นพบความเชื่อใหม่  | 1.12                | 0.8107                               |
| 37.                  | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป   | 1.32                | 0.8662                               |
| 38.                  | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง   | 1.37                | 0.7958                               |
| 39.                  | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี                          | 1.37                | 0.7650                               |
| 40.                  | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป  | 1.06                | 0.8146                               |
| 41.                  | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป                             | 1.32                | 0.8021                               |
| 42.                  | ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ   | 1.35                | 0.7968                               |
| 43.                  | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด                                   | 1.20                | 0.7979                               |
| 44.                  | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป                        | 1.22                | 0.7212                               |
| 45.                  | พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร  | 1.40                | 0.8410                               |
| 46.                  | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ  | 1.35                | 0.8021                               |
| 47.                  | โยนปัญหาไปให้คนอื่น   | 0.89                | 0.8905                               |
| 48.                  | ตั้งประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้                 | 1.28                | 0.7455                               |
| 49.                  | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้ | 1.25                | 0.7409                               |
| 50.                  | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง  | 1.03                | 0.7735                               |
| 51.                  | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                            | 1.16                | 0.8047                               |

ตารางที่ 4.85 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามด้านการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การจัดการปัญหา (ต่อ) |   | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) |
|----------------------|---|---------------------|--------------------------------------|
| 52.                  | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                                   | 1.19                | 0.7749                               |
| 53.                  | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว   | 1.35                | 0.7794                               |
| 54.                  | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป                               | 1.35                | 0.8078                               |
| 55.                  | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้                         | 1.32                | 0.7937                               |
| 56.                  | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  | 1.27                | 0.7897                               |
| 57.                  | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่                    | 1.25                | 0.7971                               |
| 58.                  | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                                    | 1.33                | 0.8136                               |
| 59.                  | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง                             | 1.25                | 0.7617                               |
| 60.                  | ฉันสวดมนต์ภาวนา   | 1.16                | 0.8764                               |
| 61.                  | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                      | 1.38                | 0.8130                               |
| 62.                  | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   | 1.39                | 0.7742                               |
| 63.                  | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง | 1.32                | 0.8261                               |
| 64.                  | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น  | 1.35                | 0.7641                               |
| 65.                  | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                     | 1.26                | 0.7820                               |

จากตารางที่ 4.85 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการจัดการปัญหาในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ารูปแบบการจัดการปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะนำมาใช้ ได้แก่ คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา (1.48) พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม (1.41) ฉันทรอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป (1.41) พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ (1.40) และพูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร (1.40) อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยที่พบอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนเดอร์แมทซ์แล้วได้องค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จำนวน 16 องค์ประกอบ มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน 62.792 ดังตาราง 4.86

ตารางที่ 4.86 ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนขององค์ประกอบรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| องค์ประกอบที่ | ค่าไอเกน | ร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ร้อยละสะสม<br>ของความแปรปรวน |
|---------------|----------|--------------------------|------------------------------|
| 1             | 16.466   | 24.949                   | 24.949                       |
| 2             | 3.642    | 5.518                    | 30.467                       |
| 3             | 2.636    | 3.993                    | 34.460                       |
| 4             | 2.283    | 3.459                    | 37.919                       |
| 5             | 1.917    | 2.905                    | 40.824                       |
| 6             | 1.868    | 2.830                    | 43.654                       |
| 7             | 1.617    | 2.450                    | 46.104                       |
| 8             | 1.486    | 2.252                    | 48.356                       |
| 9             | 1.469    | 2.226                    | 50.582                       |
| 10            | 1.352    | 2.048                    | 52.630                       |
| 11            | 1.247    | 1.889                    | 54.519                       |
| 12            | 1.191    | 1.804                    | 56.323                       |
| 13            | 1.155    | 1.751                    | 58.074                       |
| 14            | 1.058    | 1.603                    | 59.677                       |
| 15            | 1.032    | 1.564                    | 61.241                       |
| 16            | 1.024    | 1.552                    | 62.792                       |

จากองค์ประกอบทั้ง 16 องค์ประกอบที่ได้มาข้างต้นแสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากค่าไอเกนแล้ว จะพบว่า องค์ประกอบที่ 1 – 7 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 8 – 16 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 7 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 16.466 – 1.617 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 24.949 – 2.450 และอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 46.104 โดยผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มและตั้งชื่อใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

### องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา” (WOC1)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการหลายอย่างในการจัดการปัญหา เริ่มตั้งแต่พยายามไม่ปิดกั้นตัวเอง และมองสิ่งต่างๆ จากมุมมองของผู้อื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม อาจเกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน อาจนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ตนเองชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้ และใช้มันเป็นแบบอย่าง รวมถึงพูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุดแต่ก็ไม่หมกมุ่นอยู่กับปัญหามากเกินไป โดยอาจหยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราวแล้วหาทางพักผ่อนหรือไปเที่ยว (ดังตาราง 4.87)

ตารางที่ 4.87 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา

|    | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|----|---|----------------|
| 1  | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม                            | 0.430          |
| 2  | ฉันรู้สึกว่าคุณดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                                       | 0.410          |
| 3  | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม                                     | 0.325          |
| 4  | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว                       | 0.394          |
| 5  | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                                   | 0.371          |
| 6  | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                      | 0.479          |
| 7  | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   | 0.408          |
| 8  | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง | 0.600          |
| 9  | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆ จากมุมมองของผู้อื่น   | 0.710          |
| 10 | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                     | 0.674          |



## องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่” (WOC2)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เน้นการจัดการกับตนเองทั้งในด้านของความรู้สึกและการกระทำ กล่าวคือในด้านหนึ่งจะพยายามควบคุมตนเองไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีผลต่อตนเองหรือคิดมากจนเกินไป อาจประเมินเหตุการณ์ใหม่โดยให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป ทั้งยังเก็บความรู้สึกไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่เพียงใด ส่วนอีกด้านจะพยายามควบคุมตนเองไม่ให้ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์ รวมถึงทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี (ดังตาราง 4.88)

ตารางที่ 4.88 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์       | 0.345          |
| 2 | ค้นพบความเชื่อใหม่   | 0.499          |
| 3 | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป                      | 0.539          |
| 4 | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง                        | 0.704          |
| 5 | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี   | 0.633          |
| 6 | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป      | 0.453          |
| 7 | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่เพียงใด               | 0.397          |
| 8 | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป | 0.339          |

### องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC3)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่พยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อทำความเข้าใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันก็ใช้วิธีการรอคอยเพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายไปตามกาลเวลาโดยอาจหันไปทำงาน หรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น นอกจากนี้ ยังมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไปและต่อรองหรือรอชมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น (ดังตาราง 4.89)

ตารางที่ 4.89 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป                              | 0.594          |
| 2 | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น             | 0.615          |
| 3 | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น          | 0.654          |
| 4 | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย | 0.654          |
| 5 | ต่อรองหรือรอชมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น                       | 0.565          |
| 6 | ก้าวเดินต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น                                     | 0.318          |

### องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง” (WOC4)

กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยการปรับตัว กล่าวคือ พยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไปและเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง ในขณะเดียวกันก็คาดหวังว่าสถานการณ์จะผ่านพ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (ดังตาราง 4.90)

ตารางที่ 4.90 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป            | 0.649          |
| 2 | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้      | 0.577          |
| 3 | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง                             | 0.508          |
| 4 | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่ | 0.477          |
| 5 | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                 | 0.383          |

### องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” (WOC5)

กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหามากกว่าที่จะเผชิญหน้า กล่าวคือ หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไปหรือโยนปัญหาไปให้คนอื่น บางครั้งอาจปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง ทั้งยังมีแนวโน้มที่จะเสี่ยงทำอะไรบางอย่างซึ่งไม่แน่ว่าจะถูกหรือผิด อาจเป็นการทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้น โดยการลองกิน ต้ม สूप หรือใช้ยา (ดังตาราง 4.91)

ตารางที่ 4.91 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 5 กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา                                       | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ใช้ยา             | 0.734          |
| 2 | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ    | 0.627          |
| 3 | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป                               | 0.473          |
| 4 | โยนปัญหาไปให้คนอื่น  | 0.715          |
| 5 | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง               | 0.567          |
| 6 | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า | 0.316          |

### องค์ประกอบที่ 6 “กลุ่มรับผิดชอบและวางแผนแก้ปัญหา” (WOC6)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่รู้สึกว่าคุณมีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์ขึ้น จึงพยายามทำบางอย่างเพื่อชดเชยความผิดหรือแก้ปัญหา อาทิ วางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น หรือขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ในขณะที่เดียวกันก็จะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ เพื่อผ่อนคลายจากความรู้สึกที่เกิดขึ้น (ดังตาราง 4.92)

ตารางที่ 4.92 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 6 กลุ่มรับผิดชอบและวางแผนแก้ปัญหา

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา  | Factor loading |
|---|---|----------------|
| 1 | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ                                     | 0.388          |
| 2 | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                | 0.596          |
| 3 | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น                                    | 0.370          |
| 4 | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดตรงลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ | 0.459          |
| 5 | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ                                      | 0.686          |
| 6 | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ                                  | 0.349          |

### องค์ประกอบที่ 7 “กลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี” (WOC7)

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยการคิดบวกเอาไว้ พยายามมองด้านดีของเหตุการณ์เพื่อหาแรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ เพื่อช่วยปลอบใจตัวเองให้รู้สึกดีขึ้น นอกจากนี้ยังพยายามลืมสิ่งร้ายๆที่เกิดขึ้นและทำให้สิ่งที่เผชิญกลายเป็นประสบการณ์ที่ทำให้ตนเองเปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี (ดังตาราง 4.93)

ตารางที่ 4.93 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาในองค์ประกอบที่ 7 กลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี

|   | รูปแบบการจัดการปัญหา   | Factor loading |
|---|--|----------------|
| 1 | คิดบวกเอาไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา                         | 0.423          |
| 2 | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ               | 0.635          |
| 3 | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น                | 0.738          |
| 4 | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์                | 0.564          |
| 5 | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง                                     | 0.376          |
| 6 | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี                           | 0.416          |
| 7 | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป | 0.420          |

### 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัยในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆในการวิจัยครั้งนี้ อันได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสินใจ (AP) กับอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นกับรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อค้นหาการตอบสนองเชิงอารมณ์ต่อเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการตอบปัญหานำวิจัยข้อ 2 อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นส่งผลต่อการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร นอกจากนี้ ยังต้องการค้นหาผลกระทบของอารมณ์ต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อ 3 อารมณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างไร โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างการเปิดรับสื่อกับอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นกับความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

#### 3.1 การตอบสนองเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ รูปแบบการประเมินตัดสินใจ (AP) อารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสินใจ (AP) กับอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.94 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ในกลุ่ม “อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” (EMO1)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                          | r     | p    |
|---|-------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1)  | .64*  | .000 |
| กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2)                    | .31*  | .000 |
| กลุ่มทุกซื่อกันแต่ไม่โทษใคร (AP3)               | .39*  | .000 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4)        | -.23* | .000 |
| กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ (AP5) | .42*  | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.94 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ทั้งห้ากลุ่มมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง กล่าวคือ หากกลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐในระดับสูง ก็จะแสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรงในระดับต่ำ

ในขณะที่รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา” “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” “กลุ่มทุกซื่อกันแต่ไม่โทษใคร” และ “กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้ในระดับสูง จะแสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรงในระดับสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า รูปแบบการประเมินตัดสินแบบ “กล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” มากที่สุด

ตารางที่ 4.95 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ในกลุ่ม “อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” (EMO2)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                          | r     | p    |
|---|-------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1)  | -.01  | .842 |
| กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2)                    | .15*  | .002 |
| กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร (AP3)                  | -.07  | .832 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4)        | -.12* | .031 |
| กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ (AP5) | .09   | .053 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.95 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) “กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของรัฐ” และ “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบการประเมินตัดสินในกลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบนี้ในระดับสูงจะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรงต่ำ

ในขณะที่รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสิน “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” ในระดับสูง จะแสดงถึงอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” สูงตามไปด้วย



ตารางที่ 4.96 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” (EMO3)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                          | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1)  | .15* | .003 |
| กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2)                    | .13* | .018 |
| กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร (AP3)                  | .16* | .001 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4)        | .08  | .084 |
| กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ (AP5) | .13* | .008 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.96 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) สี่กลุ่มคือ “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา” “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” “กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร” และ “กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้ในระดับสูง จะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตในระดับสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ หากพิจารณาแต่ละกลุ่มจะพบว่า รูปแบบการประเมินตัดสินแบบ “ทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” มากที่สุด

ตารางที่ 4.97 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                          | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1)  | .01  | .894 |
| กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2)                    | -.07 | .133 |
| กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร (AP3)                  | .10* | .023 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4)        | .47* | .000 |
| กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ (AP5) | .00  | .988 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.97 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ใน “กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร” และ “กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐและแบบทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร ในระดับสูง จะแสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีสูงตามไปด้วย โดยจะเห็นว่า รูปแบบการประเมินตัดสินแบบ “เชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มากที่สุด

- กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายใน  
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.98 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน  
“กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” (EMO1)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                                     | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1)               | .49* | .000 |
| กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์ (AP2)                    | .16* | .002 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร (AP3) | .40* | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.98 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal) ทั้งสามกลุ่มมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยของรูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้สูง ก็จะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กรสูงด้วย โดยจะเห็นว่ารูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ใน “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ในกลุ่ม “อารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” มากที่สุด

ตารางที่ 4.99 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” (EMO2)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                                     | r     | p    |
|--|-------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1)               | -.04* | .000 |
| กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์ (AP2)                    | .60*  | .000 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร (AP3) | -.29* | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.99 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ทั้งสามกลุ่มมีความสัมพันธ์กับ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา” และ “กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินทั้งสองแบบนี้ในระดับสูงจะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ต่ำ

ในขณะที่รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสิน “กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์” ในระดับสูง จะแสดงถึงอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” สูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.100 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                                     | r     | p    |
|--|-------|------|
| กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1)               | .11*  | .024 |
| กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์ (AP2)                    | -.21* | .000 |
| กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร (AP3) | .37*  | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.100 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ทั้งสามกลุ่มมีความสัมพันธ์กับ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินกลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์ในระดับสูง ก็จะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีต่ำ

ในขณะที่รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร” และ “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินทั้งสองแบบนี้ในระดับสูงก็จะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ จะเห็นว่ารูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ในกลุ่ม “อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มากที่สุด

- กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.101 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” (EMO1)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                      | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มวางแผนรับมือ (AP1)                     | .19* | .001 |
| กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2)       | .04  | .460 |
| กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง (AP3)         | .18* | .001 |
| กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา (AP4) | .02  | .671 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.101 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ใน “กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง” และ “กลุ่มวางแผนรับมือ” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินทั้งสองรูปแบบนี้ในระดับสูง จะแสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐานสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ หากพิจารณาพิจารณาแต่ละกลุ่มแล้วจะเห็นว่า รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มวางแผนรับมือ” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” มากที่สุด

ตารางที่ 4.102 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” (EMO2)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                      | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มวางแผนรับมือ (AP1)                     | .32* | .000 |
| กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2)       | .43* | .000 |
| กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง (AP3)         | .25* | .000 |
| กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา (AP4) | .21* | .001 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.102 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ทั้งสี่กลุ่มคือ “กลุ่มวางแผนรับมือ” “กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง” “กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง” และ “กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยของรูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้สูง ก็จะแสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลองในระดับสูงตามไปด้วย โดยหากพิจารณาแต่ละกลุ่มแล้วจะเห็นว่า รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบผสมกับความอยากรู้อยากลอง” มากที่สุด

ตารางที่ 4.103 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                      | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มวางแผนรับมือ (AP1)                     | .21* | .000 |
| กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2)       | .12* | .017 |
| กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง (AP3)         | .32* | .000 |
| กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา (AP4) | .08  | .142 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.103 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ใน “กลุ่มวางแผนรับมือ” “กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง” และ “กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง แบบได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง และแบบวางแผนรับมือในระดับสูง ก็จะแสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจในระดับสูงตามไปด้วย โดยหากพิจารณาแยกในแต่ละกลุ่มจะพบว่า รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” มากที่สุด



ตารางที่ 4.104 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4)

| รูปแบบการประเมินตัดสิน                      | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มวางแผนรับมือ (AP1)                     | .05  | .206 |
| กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2)       | .16* | .000 |
| กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง (AP3)         | -.02 | .660 |
| กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา (AP4) | .36* | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.104 พบว่า รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ใน “กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง” และ “กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเองกับแบบเชื่อมั่นและคิดแก้ปัญหาในระดับสูง ก็แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับสูงตามไปด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มแล้วจะเห็นว่า รูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มเชื่อมั่นและคิดแก้ปัญหา” มีอิทธิพลต่ออารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” มากที่สุด

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นกับรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.105 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย” (WOC 1)

| อารมณ์  | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .21* | .001 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | -.08 | .088 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | .34* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | .13* | .007 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.105 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในสามกลุ่มนี้ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลายสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ หากพิจารณาแต่ละกลุ่มแล้วจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลายมากที่สุด

ตารางที่ 4.106 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง” (WOC 2)

| อารมณ์  | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .34* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | .04  | .419 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | .04  | .434 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | -.00 | .950 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.106 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรงในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลงสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.107 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป” (WOC 3)

| อารมณ์  | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .35* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | -.03 | .515 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | .05  | .314 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | -.04 | .410 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.107 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หากกลุ่มตัวอย่างแสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรงในระดับสูง ก็จะมีแนวโน้มในการใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไปสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.108 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา” (WOC 4)

| อารมณ์                                       | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1)    | .37* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง (EMO2) | .02  | .714 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)       | .03  | .596 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)        | .02  | .679 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.108 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรงในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบเปลี่ยนมุมมองต่อปัญหาสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.109 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่” (WOC 5)

| อารมณ์                                       | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1)    | .09  | .095 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง (EMO2) | .08  | .117 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)       | .04  | .536 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)        | -.00 | .963 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.109 พบว่า อารมณ์ทั้งสี่กลุ่ม ได้แก่ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.110 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” (WOC 6)

| อารมณ์  | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .12* | .025 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | .32* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | .05  | .309 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | .04  | .458 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.110 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในสองกลุ่มนี้ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิดสูงตามไปด้วย ซึ่งหากแยกพิจารณาแต่ละกลุ่มจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิดมากที่สุด

ตารางที่ 4.111 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่” (WOC 7)

| อารมณ์  | r    | p    |
|---|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .07  | .216 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | .08  | .155 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | .14* | .013 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | .15* | .005 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.111 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์สองกลุ่มนี้ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่สูงตามไปด้วย โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่มากที่สุด

ตารางที่ 4.112 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์” (WOC 8)

| อารมณ์  | r     | p    |
|---|-------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .09   | .104 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | .00   | .995 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | .25*  | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | -.11* | .047 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.112 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์ในระดับสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.113 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” (WOC 9)

| อารมณ์  | r     | p    |
|---|-------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | .05   | .304 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | .26*  | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | -.27* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | .24*  | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.113 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรมในระดับต่ำ

ในขณะที่อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์สองกลุ่มนี้ในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรมสูงตามไปด้วย ทั้งนี้หากพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรมมากที่สุด

ตารางที่ 4.114 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป” (WOC 10)

| อารมณ์                                       | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1)    | .22* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง (EMO2) | -.04 | .437 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)       | .05  | .327 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)        | .17* | .001 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.114 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์สองกลุ่มนี้ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไปในระดับสูงตามไปด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มอารมณ์แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไปมากที่สุด



- กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายใน  
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.115 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง” (WOC 1)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | .06  | .349 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | .03  | .617 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | .19* | .001 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.115 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริงสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.116 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในกลุ่ม “กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น” (WOC 2)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | .14* | .039 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | -.04 | .482 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | .07  | .227 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.116 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้นสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.117 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในกลุ่ม “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC 3)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | .21* | .002 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | .04  | .514 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | -.02 | .731 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.117 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้าสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.118 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในกลุ่ม “กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง” (WOC 4)

| อารมณ์   | r   | p    |
|--|-----|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | .09 | .151 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | .10 | .111 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | .07 | .225 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.118 พบว่า อารมณ์ทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ อารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร อารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ และอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง”

ตารางที่ 4.119 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง” (WOC 5)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | .07  | .288 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | .13* | .018 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | .06  | .306 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.119 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ในระดับสูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามควบคุมและจัดการตนเองสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.120 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา” (WOC 6)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | -.02 | .766 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | -.01 | .827 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | .17* | .006 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.120 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองโลกแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหาสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.121 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิด” (WOC 7)

| อารมณ์   | r     | p    |
|--|-------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) | .10   | .096 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2)          | .34*  | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)                  | -.15* | .014 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.121 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิด” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิด กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิดสูงตามไปด้วย

ในขณะที่กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิด นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิดในระดับต่ำ

- กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.122 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา” (WOC 1)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน (EMO1)            | .06  | .338 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง (EMO2)     | .24* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | .01  | .886 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | .04  | .400 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.122 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลองในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหาในระดับสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.123 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่” (WOC 2)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน (EMO1)            | .11  | .079 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง (EMO2)     | .09  | .167 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | .09  | .124 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | -.02 | .597 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.123 พบว่า อารมณ์ทั้งสี่กลุ่ม ได้แก่ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน” “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง” “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.124 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC 3)

| อารมณ์   | r     | p    |
|--|-------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน (EMO1)            | .08   | .188 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้ อยากลอง (EMO2)     | .22*  | .001 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | .04   | .488 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | -.12* | .017 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.124 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้ อยากลอง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาแยกแต่ละกลุ่มแล้วจะเห็นว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้ อยากลอง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้ อยากลองในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้าสูงตามไปด้วย ในขณะที่อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับรูปแบบการประเมินตัดสินใน “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการประเมินตัดสินแบบพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้าต่ำ

ตารางที่ 4.125 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง” (WOC 4)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมมาตรฐาน (EMO1)           | .07  | .276 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง (EMO2)     | -.04 | .485 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | -.02 | .724 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | .26* | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.125 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลงสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.126 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด” (WOC 5)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมมาตรฐาน (EMO1)           | .11  | .099 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง (EMO2)     | -.13 | .062 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | .21* | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | .12* | .036 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.126 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาเสี่ยงเดินทางผิด” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในสองกลุ่มนี้ในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาเสี่ยงเดินทางผิดในระดับสูงตามไปด้วย โดยจะเห็นว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาเสี่ยงเดินทางผิด” มากที่สุด

ตารางที่ 4.127 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มรับมือดีชอบและวางแผนแก้ปัญหา” (WOC 6)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมมาตรฐาน (EMO1)           | .06  | .397 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง (EMO2)     | .03  | .647 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | -.02 | .768 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | .14* | .017 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.127 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มรับมือดีชอบและวางแผนแก้ปัญหา” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบรับมือดีชอบและวางแผนแก้ปัญหาในระดับสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.128 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ใน “กลุ่มพยายามมองโลกในแง่ดี” (WOC 7)

| อารมณ์   | r    | p    |
|--|------|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมมาตรฐาน (EMO1)           | .19* | .002 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้้อยากลอง (EMO2)     | .06  | .415 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | .11  | .060 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | -.03 | .587 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.128 พบว่า อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมมาตรฐาน” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรูปแบบการจัดการปัญหาใน “กลุ่มพยายามมองโลกในแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมมาตรฐานในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามมองโลกในแง่ดีสูงตามไปด้วย



### 3.2 ผลกระทบของอารมณ์ต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประสิทธิภาพการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.129 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” (EMO1) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง | P    |
|------------------|-------|---|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 408   | .04   | .359 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 408   | .12*  | .015 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 408   | .04   | .370 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 408   | -.02  | .644 |
| 5) สื่อบุคคล     | 408   | .16*  | .001 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.129 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคลมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรงในระดับสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ หากพิจารณาแต่ละสื่อแล้วจะเห็นว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคลกับอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง อยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก

ตารางที่ 4.130 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” (EMO2) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ ในปี 2554

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง | P    |
|------------------|-------|---|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 408   | .24*  | .000 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 408   | .14*  | .005 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 408   | .23*  | .000 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 408   | .23*  | .000 |
| 5) สื่อบุคคล     | 408   | .05   | .275 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.130 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรงในระดับสูง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาแยกแต่ละสื่อพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อโทรทัศน์กับอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรงอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย

ตารางที่ 4.131 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” (EMO3) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต | P    |
|------------------|-------|--|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 408   | -.02   | .653 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 408   | .29*   | .000 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 408   | .12*   | .018 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 408   | .09  | .064 |
| 5) สื่อบุคคล     | 408   | .15*   | .003 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.131 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตในระดับสูงตามไปด้วย โดยเมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละสื่อพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อวิทยุและสื่อบุคคลกับอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อโทรทัศน์กับอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ตารางที่ 4.132 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี | P    |
|------------------|-------|--|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 408   | .18*   | .000 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 408   | .11*   | .031 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 408   | .18*   | .000 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 408   | .18*   | .000 |
| 5) สื่อบุคคล     | 408   | .29*   | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.132 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูงตามไปด้วย โดยเมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละสื่อพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์กับอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อบุคคลกับอารมณ์เชิงบวก-มองโลกในแง่ดีอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

- กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายใน  
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.133 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่ม  
อารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” (EMO1) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิด  
และเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร | P    |
|------------------|-------|--|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .04  | .444 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .04  | .406 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .08  | .131 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .09  | .089 |
| 5) สื่อเฉพาะกิจ  | 400   | .03  | .501 |
| 6) สื่อบุคคล     | 400   | .07  | .167 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.133 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะ  
วิกฤตระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมา  
บตาพุด ไม่มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร

ตารางที่ 4.134 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” (EMO2) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ | P    |
|------------------|-------|---|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .11*  | .035 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .07   | .177 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .12*  | .013 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .05   | .301 |
| 5) สื่อเฉพาะกิจ  | 400   | .04   | .458 |
| 6) สื่อบุคคล     | 400   | .08   | .097 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.134 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศและสื่อวิทยุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ในระดับสูง เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุมาก ก็จะส่งผลให้แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ในระดับสูงตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ค่าความสัมพันธ์ที่พบนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก

ตารางที่ 4.135 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี | P    |
|------------------|-------|---|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .15*  | .003 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .02   | .712 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .12*  | .014 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .09   | .065 |
| 5) สื่อเฉพาะกิจ  | 400   | .12*  | .018 |
| 6) สื่อบุคคล     | 400   | .15*  | .002 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.135 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อวิทยุ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง ทั้งนี้ หากพิจารณาแต่ละสื่อแล้ว จะเห็นว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อวิทยุ และสื่อเฉพาะกิจ กับกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี อยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลกับกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี อยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก

- กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.136 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตกมาตรฐาน” (EMO1) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตกมาตรฐาน | P    |
|------------------|-------|--|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .12*   | .015 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .19*   | .000 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .21*   | .000 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .22*   | .000 |
| 5) สื่อบุคคล     | 400   | .17*   | .001 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.136 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตกมาตรฐาน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตกมาตรฐานในระดับสูง อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาแยกในแต่ละสื่อจะพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ และสื่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย



ตารางที่ 4.137 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” (EMO2) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง | P    |
|------------------|-------|---|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .26*  | .000 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .25*  | .000 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .29*  | .000 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .33*  | .000 |
| 5) สื่อบุคคล     | 400   | .26*  | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.137 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลองในระดับสูง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลกับกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลองอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ตารางที่ 4.138 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ | P    |
|------------------|-------|--|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .06  | .275 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .17*   | .001 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .18*   | .000 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .28*   | .000 |
| 5) สื่อบุคคล     | 400   | .25*   | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.138 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละสื่อจะพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยุอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย

ตารางที่ 4.139 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การเปิดรับสื่อ   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>อารมณ์เชิงลบ-สถานการณ์สร้างการ<br>เปลี่ยนแปลง | P    |
|------------------|-------|---|------|
| 1) สื่อสารสนเทศ  | 400   | .26*  | .000 |
| 2) สื่อโทรทัศน์  | 400   | .12*  | .022 |
| 3) สื่อวิทยุ     | 400   | .26*  | .000 |
| 4) สื่อสิ่งพิมพ์ | 400   | .34*  | .000 |
| 5) สื่อบุคคล     | 400   | .24*  | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.139 พบว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงสูงตามไปด้วย ทั้งนี้ หากพิจารณาแต่ละสื่อแล้วจะเห็นว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล กับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก

### 3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นกับความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

- กรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ตารางที่ 4.140 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| อารมณ์  | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต | P    |
|---|-------|--|------|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (EMO1)    | 408   | -.04   | .430 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) | 408   | -.18*  | .000 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)          | 408   | .04  | .434 |
| กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)           | 408   | .27*   | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.140 พบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาแยกในแต่ละกลุ่มแล้วพบว่า “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรงในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จน้อย ในขณะที่เดียวกัน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย

- กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายใน  
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตารางที่ 4.141 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| อารมณ์   | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับการประเมิน<br>ความสำเร็จของ<br>การสื่อสารในภาวะวิกฤต | P    |
|--|-------|--|------|
| อารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร<br>(EMO1) | 400   | .06  | .211 |
| อารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์<br>(EMO2)          | 400   | .09  | .060 |
| อารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี<br>(EMO3)                  | 400   | .37*   | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.141 พบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม อารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” ไม่มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

- กรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.142 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| อารมณ์  | จำนวน | ค่าสหสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต | P    |
|---|-------|--|------|
| อารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน (EMO1)            | 400   | -.14*  | .006 |
| อารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลง (EMO2)       | 400   | .25*   | .000 |
| อารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3)             | 400   | -.19*  | .000 |
| อารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) | 400   | .28*   | .000 |

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.142 พบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เหล่านี้ในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย ขณะที่อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เหล่านี้ในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จน้อย อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาแยกในแต่ละกลุ่มจะพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่พบจึงเป็นความสัมพันธ์ที่เพียงเล็กน้อยและน้อยมากนั่นเอง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภท อีกทั้งบทบาทของอารมณ์เหล่านั้นต่อการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต รวมถึงเพื่อสร้างแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยศึกษาจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจริงในประเทศไทยจำนวน 3 เหตุการณ์ ซึ่งเป็นตัวแทนของภาวะวิกฤตแต่ละประเภทตามทฤษฎี Situational Crisis Communication Theory (SCCT) คือ

(1) ภาวะวิกฤตประเภทที่องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ (Victim Cluster) ได้แก่ เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

(2) ภาวะวิกฤตประเภทที่เป็นอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) ได้แก่ เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถังเก็บสารละลายโทลูอีนของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

(3) ภาวะวิกฤตประเภทที่สามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) ได้แก่ เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ การรวบรวมข้อมูลอาศัยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบแบ่งเป็น 2 ระยะ (Two Phase Design) ซึ่งผลการศึกษาจากระยะแรกมีความจำเป็นสำหรับการวางแผนในระยะถัดไป กล่าวคือ ระยะแรกเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่ละกรณีศึกษาประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่มได้แก่นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญ ผู้จัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อรวบรวมประเด็นที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวไปสร้างเป็นแบบสอบถาม ระยะที่สองเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,208 ตัวอย่าง แล้วนำไปประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor

Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยผลการศึกษาสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งกล่าวไปแล้วข้างต้นได้ดังต่อไปนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไป

### 1.1 ประสบการณ์และการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต

จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละกรณีพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะมีการรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤตในประเด็นหลักๆคือ

(1) การระบุถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น โดยในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการประเมินสาเหตุออกเป็น 3 แนวทางด้วยกันคือ เกิดจากภัยธรรมชาติ เกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการน้ำ และเกิดจากทั้งสองสาเหตุข้างต้นคือ ภัยธรรมชาติและ การบริหารจัดการน้ำรวมกัน ในขณะที่เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถังเก็บสารละลายโทลูอีนของโรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินสาเหตุของเหตุการณ์ว่าเป็นอุบัติเหตุจากความประมาทในการปฏิบัติงาน ส่วนเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่แน่ใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

(2) การระบุถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันได้แก่ ความรุนแรงของเหตุการณ์ ความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ การแสดงความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการถูกดำเนินหรือกล่าวโทษ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นจะพบว่า

- ความรุนแรงของเหตุการณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ประเมินว่า เหตุการณ์มีระดับความรุนแรงสูง (ค่าเฉลี่ย 4.43) เช่นเดียวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ ประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)



- ความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ว่าอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.44 เช่นเดียวกับในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ค่าเฉลี่ย 4.21 และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความเสียหายว่าอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.53

- การแสดงความรับผิดชอบ (Responsibility) ขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ทั้งหมด นั่นคือเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ประเมินว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแสดงความรับผิดชอบในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13, 4.29 และ 3.52 ตามลำดับ

- การถูกตำหนิหรือกล่าวโทษ (Blame) ขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินว่าองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสมควรถูกตำหนิหรือกล่าวโทษในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.69 เช่นเดียวกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ค่าเฉลี่ย 4.10 ในขณะที่ในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินว่าองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสมควรถูกตำหนิหรือกล่าวโทษในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50

## 1.2 การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้แบ่งการเปิดรับสื่อในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตออกเป็นสื่อหลัก 6 ประเภท คือ สื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

### (1) สื่อสารสนเทศ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.31 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.47) รองลงมาคือเว็บไซต์ของเอกชน (ค่าเฉลี่ย 2.28) และเว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) (ค่าเฉลี่ย 2.28) ส่วนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กรมชลประทาน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.19)

สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.24 โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับรับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.49) รองลงมาคือเว็บไซต์ของเอกชน (ค่าเฉลี่ย 2.41) ส่วนเว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและเว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.04)

ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.40 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) มากที่สุด โดยมีการเปิดรับในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) รองลงมาคือเว็บไซต์ของเอกชน (ค่าเฉลี่ย 2.48) เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กระทรวงคมนาคม) (ค่าเฉลี่ย 2.18) และเว็บไซต์การรถไฟแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 2.15) ตามลำดับ

โดยสรุปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศในระดับต่ำ ทั้งนี้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) เป็นสื่อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเปิดรับมากที่สุด รองลงมาคือเว็บไซต์ของเอกชนเช่นเดียวกันทั้ง 3 เหตุการณ์

## (2) สื่อโทรทัศน์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต จากฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT ) ในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย 4.53) ในขณะที่เคเบิลทีวีนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ส่วนในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.04 แบ่งออกเป็นการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT ) ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.84) และจากเคเบิลทีวี ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.24)

สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT) ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.59) และจากเคเบิลทีวี ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.40)

### (3) สื่อวิทยุ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.76 ในขณะที่เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อวิทยุ เฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 2.27 และ 2.18 ตามลำดับ

### (4) สื่อสิ่งพิมพ์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต จากหนังสือพิมพ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (3.67) รองลงมาได้แก่นิตยสาร วารสาร และหนังสือ/คู่มือให้ความรู้ ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ (2.48, 2.24 และ 2.19) ส่วนแผ่นพับ/โปสเตอร์ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.04)

สำหรับในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์เฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต จากหนังสือพิมพ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.24) รองลงมาได้แก่ หนังสือ/คู่มือให้ความรู้ และแผ่นพับ/โปสเตอร์ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 2.11 และ 1.94)

ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์เฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.35 โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต จากหนังสือพิมพ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.00) รองลงมาได้แก่ หนังสือ/คู่มือให้ความรู้ และแผ่นพับ/โปสเตอร์ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 2.08 และ 1.98)

## (5) สื่อบุคคล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์จากเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องมากที่สุด ซึ่งมีการเปิดรับในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาได้แก่ อาสาสมัคร/จิตอาสา เจ้าหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.12, 3.08 และ 3.06)

ส่วนในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคล เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องมากที่สุด อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ นายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของนิคมฯ/บริษัท/กนอ. และอาสาสมัครตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 2.44, 2.25 และ 2.20)

ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล เฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ (2.40) โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจากเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้องมากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (นายสถานี, พนักงานขับรถ ฯลฯ) (ค่าเฉลี่ย 2.30)

## (6) สื่อเฉพาะกิจ

ในภาวะวิกฤตทั้ง 3 เหตุการณ์มีเพียงเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเท่านั้นที่มีการใช้สื่อเฉพาะกิจและระบุไว้ในแผนการจัดการภาวะวิกฤตอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.25 โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหอเตือนภัย/หอกระจายข่าวมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.50) รองลงมาคือ รถกระจายเสียงเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 2.38) ส่วนข้อความสั้น (SMS) มีการเปิดรับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.86)

### 1.3 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเหตุการณ์สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างได้ 11 ประเด็น โดยผลการวิจัยปรากฏดังนี้

#### - ความทันสมัยและเป็นระบบของวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัย

ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่คิดว่า ประสิทธิภาพในด้านความทันสมัยและเป็นระบบของวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยที่หน่วยงานภาครัฐใช้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ค่าเฉลี่ย 2.97) และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่คิดว่าความทันสมัยและเป็นระบบของวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยใช้มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56)

#### - ความสามารถในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือน

สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนของหน่วยงานภาครัฐในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่คิดว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ค่าเฉลี่ย 2.92) และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่คิดว่า ประสิทธิภาพในด้านการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84)

#### - ความรวดเร็วทันทั่วของการแจ้งเตือน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 คิดว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านความรวดเร็วทันทั่วที่ในการแจ้งเตือนของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ที่คิดว่าประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วทันทั่วที่ในการแจ้งเตือนของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย คิดว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความรวดเร็วทันทั่วที่ในการแจ้งเตือนอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.49)

- ความสามารถในการเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มของวิธีการสื่อสาร

เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้งสามเหตุการณ์คิดว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และการรถไฟแห่งประเทศไทยในด้านความสามารถในการเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15, 2.78 และ 2.78)

- ความสม่ำเสมอในการแจ้งเตือน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 คิดว่าประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐด้านความสม่ำเสมอในการแจ้งเตือนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (ค่าเฉลี่ย 2.77) และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่คิดว่าประสิทธิภาพการสื่อสารของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยในด้านความสม่ำเสมอในการแจ้งเตือนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77)

- เนื้อหาที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

สำหรับความชัดเจนเข้าใจง่ายของเนื้อหาสารที่หน่วยงานภาครัฐใช้สื่อสารไปสู่ประชาชนในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่คิดว่า เนื้อหาสารที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยใช้สื่อสารไปสู่ประชาชน มีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90 และ 2.83)

- เนื้อหาช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์

ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่คิดว่า เนื้อหาของสารที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารไปยังประชาชนสามารถช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เช่นเดียวกับในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่คิดว่า เนื้อหาของสารที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87 และ 2.80)

- เนื้อหาเป็นข้อเท็จจริงที่มีความน่าเชื่อถือ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 คิดว่า เนื้อหาสารที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารไปยังประชาชนเป็นข้อเท็จจริงที่มีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย คิดว่า เนื้อหาสารที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยใช้ในการสื่อสารไปยังประชาชนเป็นข้อเท็จจริงที่มีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 2.78 และ 2.91)

- เนื้อหามีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์

ในด้านความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ของเนื้อหาที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารไปยังประชาชนในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เช่นเดียวกับในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่คิดว่า เนื้อหาสารที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยใช้ในการสื่อสารไปยังประชาชนมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74 และ 2.87)

- เนื้อหาช่วยทำให้สบายใจขึ้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 คิดว่า เนื้อหาสารที่หน่วยงานภาครัฐสื่อสารไปยังประชาชนชนช่วยทำให้สบายใจขึ้นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่คิดว่าเนื้อหาสารที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการรถไฟแห่งประเทศไทยสื่อสารไปยังประชาชนชนช่วยทำให้สบายใจขึ้นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76 และ 2.86)

- ความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารโดยรวม

ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 2.88 และ 2.81)

## 2. อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

### 2.1 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลักคือ อารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวก โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบหลักเพื่อค้นหาคำประกอบที่แสดงถึงการจับกลุ่มกันของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรย่อยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะของข้อมูลในองค์ประกอบนั้นๆ

- เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กังวลใจ กลัว และเศร้า ตามลำดับ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนแม็กซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 4 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 4.841 – 1.051 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 32.272 – 7.004 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 63.952 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้



องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง” (EMO1) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 5 อารมณ์ ได้แก่ กลัว (Fear) โกรธ (Anger) ไม่พอใจ (Frustration) เศร้า (Sadness) และกังวลใจ (Anxiety)

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง” (EMO2) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 5 อารมณ์ ได้แก่ อับอาย (Shame) ดูถูกเหยียดหยาม (Contempt) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt)

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” (EMO3) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงบวก 3 อารมณ์ ได้แก่ ทำทาย (Challenging) สนใจ (Interest) และประหลาดใจ (Surprise)

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงบวก 2 อารมณ์ ได้แก่ มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride)

- เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กลัว กังวลใจ และเศร้า ตามลำดับ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนิแมกซ์ ได้ องค์ประกอบจำนวน 3 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 5.894 – 1.230 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 39.295 – 8.198 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 59.888 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร” (EMO1) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 7 อารมณ์ ได้แก่ โกรธ (Anger) อับอาย (Shame) ไม่พอใจ (Frustration) ดูถูกเหยียดหยาม (Contempt) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt)

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” (EMO2) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 3 อารมณ์ และอารมณ์เชิงบวก 2 อารมณ์ ได้แก่ กลัว (Fear) เศร้า (Sadness) กังวลใจ (Anxiety) สนใจ (Interest) และประหลาดใจ (Surprise)

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงบวก 3 อารมณ์ ได้แก่ ทำทาย (Challenging) มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride)

- เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ

ผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เบื่อ อับอาย และไม่พอใจ ตามลำดับ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโธโกนอลด้วยวิธีแวนแมกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 4 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 5.211 – 1.056 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 34.739 – 7.043 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 59.672 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตมาตรฐาน” (EMO1) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 4 อารมณ์ ได้แก่ อับอาย (Shame) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt)

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความรู้อยากลอง” (EMO2) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 5 อารมณ์ และอารมณ์เชิงบวก 2 อารมณ์ ได้แก่ กลัว (Fear) โกรธ (Anger) ไม่พอใจ (Frustration) ดูถูกเหยียดหยาม (Contempt) เศร้า (Sadness) ทำทาย (Challenging) และสนใจ (Interest)

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงลบจำนวน 1 อารมณ์ และอารมณ์เชิงบวก 1 อารมณ์ ได้แก่ กังวลใจ (Anxiety) และประหลาดใจ (Surprise)

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4) บรรยายได้ด้วยอารมณ์เชิงบวก 2 อารมณ์ ได้แก่ มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride)

## 2.2 รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

รูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) เกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมในประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสำหรับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า “ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย” มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีการประเมินตัดสินว่า “ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้” (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ “ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้” (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า “ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย” มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา มีการประเมินตัดสินว่า “ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ” (ค่าเฉลี่ย 3.83) และอันดับที่สามมีการประเมินตัดสินว่า “ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้” (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ส่วนในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า “ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ” มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมา มีการประเมินตัดสินว่า “เหตุการณ์นี้เกิดจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน” (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้ความควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน” (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

### - เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโกนอลด้วยวิธีแวนริแมกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 9 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 8.128 – 1.016 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 23.222 – 2.902 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 65.799 อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่ 1 – 5 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 6 – 9 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 5 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 9.173 – 1.533 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 23.222 – 4.431 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา” (AP1) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้” “ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้” “ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้” “ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์” และ “ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ”

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ” (AP2) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้” “ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า” และ “เหตุการณ์นี้เป็นสภาวะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน”

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร” (AP3) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้” “ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน” “ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก” “ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้” “เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์” และ “ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย”

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ” (AP4) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี” “ฉันรู้สึกว่สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว” “ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ” และ “ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว”

องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มเสาะหาความรับผิดชอบจากหน่วยงานภาครัฐ” (AP5) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ “เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน” “ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น” “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน” และ “ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน”

- เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโกนอลด้วยวิธีแวนิแมกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 8 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 9.182 – 1.001 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.236 – 2.861 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 63.000 อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่ 1 – 3 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 4 – 8 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 3 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 9.173 – 1.612 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.236 – 4.605 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา” (AP1) บรรยายด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันรู้สึกว่าคุณเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้” “ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้” “ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น” และ “ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ”

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มระแวดระวังและติดตามสถานการณ์” (AP2) บรรยายได้ด้วยตัวแปร 7 ตัว ได้แก่ “ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้” “เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์” “ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้” “ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น” “ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้” “ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย” และ “ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ”

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มเชื่อมั่นความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร” (AP3) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันรู้สึกว่าคุณเองต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น” “ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้” “ฉันรู้สึกว่าคุณที่ เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว” “ฉันรู้สึกว่าคุณเองเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์” “ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น” “ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ” และ “ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว”

- เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโกนอลด้วยวิธีแวนแมกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 8 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 9.173 – 1.043 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.207 – 2.979 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 59.538 อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่ 1 – 4 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 5 – 8 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 4 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 9.173 – 1.533 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.207 – 4.379 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มวางแผนรับมือ” (AP1) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย” “ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้” และ “ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า”

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง” (AP2) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ “เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์” “ฉันรู้สึกว่าคุณเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้” “ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้” “ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้” “ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้” “ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ” และ “ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ”

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง” (AP3) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้” “ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้” “ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน” “ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก” และ “ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้”

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา” (AP4) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น” “ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์” “ฉันต้องทุ่มเทร่างกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น” “ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ” “ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว” และ “ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ”

### 2.3 รูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูปแบบการจัดการปัญหา (Coping) เป็นแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการปัญหาในรูปแบบต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ซึ่งในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 รูปแบบการจัดการปัญหาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวโน้มจะนำมาใช้มากที่สุดคือ “มุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป” (ค่าเฉลี่ย 1.96) รองลงมาคือแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาโดย “พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม” (ค่าเฉลี่ย 1.95) และ “พยายามปลอบใจตัวเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 1.90) ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายใต้กรมอุตสาหกรรมมาตาดำ มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาโดย “พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ” มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.72) รองลงมาคือ “คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา” (ค่าเฉลี่ย 1.69) รองลงมาคือ “ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น” (ค่าเฉลี่ย 1.63) และ “พยายามปลอบใจตัวเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 1.63)

ส่วนเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาโดย “คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา” มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.48) รองลงมาคือ “พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม” (ค่าเฉลี่ย 1.41) และ “ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป” (ค่าเฉลี่ย 1.41) รองลงมาคือแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาโดย “พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ” (ค่าเฉลี่ย 1.40) และ “พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร” (ค่าเฉลี่ย 1.40)

- เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโรโคโนลด้วยวิธีแวนแมกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 17 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 14.454 – 1.064 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 21.900 – 1.613 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 67.824 อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่ 1 – 10 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนี้ องค์ประกอบที่ 11 – 17 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 10 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 14.454 – 1.579 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 21.900 – 2.392 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย” (WOC1) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป” “ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น” “ต่อรองหรือรอมชอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น” “ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป” “พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ” “วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ” “พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม” “ฉันรู้สึกที่ตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา” และ “พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม”

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง” (WOC2) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ “หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น” “ฉันรู้สึกว่าเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย” “ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ” “หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด” “คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา” “ฉันเปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี” “ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด” “ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดรองลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ” และ “หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราวโดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว”



องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป” (WOC3) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ “ตั้งประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้” “ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว” “ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป” “ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้” และ “ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง”

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา” (WOC4) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่” “ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด” “ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ” “ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง” “ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น” และ “ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก”

องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่” (WOC5) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ “รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป” “ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง” และ “ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี”

องค์ประกอบที่ 6 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิด” (WOC6) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ “ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ดื่ม สูบ ใช้จ่าย” “คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ” “ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามลางสังหรณ์” “ค้นพบความเชื่อใหม่” และ “โยนปัญหาไปให้คนอื่น”

องค์ประกอบที่ 7 “กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่” (WOC7) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า” “เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน” และ “ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย”

องค์ประกอบที่ 8 “กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์” (WOC8) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ “ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น” “ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น” และ “ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์”

องค์ประกอบที่ 9 “กลุ่มหลักหนีปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม” (WOC9) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ “ปล่อยไปตามโชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น” “นอนมากขึ้นกว่าปกติ” และ “หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป”

องค์ประกอบที่ 10 “กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป” (WOC10) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ “ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น” “ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว” “ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น” และ “ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้นฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้”

- เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโคโนลด้วยวิธีแวกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 11 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 21.488 – 1.041 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 32.497 – 1.577 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 61.255 อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่ 1 – 7 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 8 – 11 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 7 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 21.448 – 1.504 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 32.497 – 2.279 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง” (WOC1) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 12 ตัวแปร ได้แก่ “ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ” “ดิ้นรนประสพการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายกันนี้มาใช้” “ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้” “ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น” “ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า” “เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน” “ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว” “ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป” “ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้” “ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง” “ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่” และ “หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง”

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น” (WOC2) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ “พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง” “ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป” “ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด” “ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง” “ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดรองลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ” “ฉันรู้สึกตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา” “พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีและเป็นรูปธรรม” และ “หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว”

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC3) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป” “ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น” “หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น” “ฉันรู้สึกว่าเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย” “ต่อรองหรือรอชมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น” “ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป” “ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ” “พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ” และ “วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ”

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง” (WOC4) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ “นี่ก็ฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง” “ฉันสวดมนตร์ภาวนา” “ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด” “ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ” “ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้ และใช้มันเป็นแบบอย่าง” “ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น” “ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก” และ “ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย”

องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง” (WOC5) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์” “รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป” “ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง” “ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรก็คลี่คลายลงด้วยดี” “ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป” “ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ” “ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด” และ “ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลงและไม่จริงจังกับมันจนเกินไป”

องค์ประกอบที่ 6 “กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา” (WOC6) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ “พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม” “คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา” “ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ” “ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น” “ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์” “ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ” “ฉันเปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี” และ “พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร”

องค์ประกอบที่ 7 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเลี่ยงเดินทางผิด” (WOC7) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ “ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ดื่ม สูบ ใช้จ่าย” “คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ” “ค้นพบความเชื่อใหม่” “หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป” และ “โยนปัญหาไปให้คนอื่น”

- เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก หมุนแกนแบบอโวกอนอลด้วยวิธีเวรีแมกซ์ ได้องค์ประกอบจำนวน 16 องค์ประกอบ มีค่าไอเกนระหว่าง 16.466 – 1.024 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 24.949 – 1.552 และสามารถอธิบายความแปรปรวนโดยรวมได้ร้อยละ 62.792 อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่ 1 – 7 มีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.5 ขึ้นไป นอกจากนั้น องค์ประกอบที่ 8 – 16 ยังไม่มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนั้นมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดออกให้เหลือเพียง 7 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน 16.466 – 1.617 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 24.949 – 2.450 โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 “กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา” (WOC1) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ “พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม” “ฉันรู้สึกตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา” “พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม” “หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว” “เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน” “ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด” “ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ” “ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง” “ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆ จากมุมมองของผู้อื่น” และ “ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก”

องค์ประกอบที่ 2 “กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่” (WOC2) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสั่งหรณ์” “ค้นพบความเชื่อใหม่” “รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป” “ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง” “ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆ คลี่คลายลงด้วยดี” “ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป” “ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด” และ “ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลงและไม่จริงจังกับมันจนเกินไป”

องค์ประกอบที่ 3 “กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า” (WOC3) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป” “ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น” “หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น” “ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย” “ต้อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น” และ “ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น”

องค์ประกอบที่ 4 “กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง” (WOC4) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป” “ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้” “ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง” “ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่” และ “หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง”

องค์ประกอบที่ 5 “กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเลี่ยงเดินทางผิด” (WOC5) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ดื่ม สูบ ใช้จ่าย” “คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ” “หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป” “โยนปัญหาไปให้คนอื่น” “ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง” และ “ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า”

องค์ประกอบที่ 6 “กลุ่มรับผิดชอบและวางแผนแก้ปัญหา” (WOC6) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ “ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ” “ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด” “ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น” “ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดที่ส่งตรงลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ” “ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ” และ “ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ”

องค์ประกอบที่ 7 “กลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี” (WOC7) บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ “คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา” “ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น” “ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น” “ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์” “พยายามลิ้มทุกสิ่งทุกอย่าง” “เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี” และ “ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป”

### 3. การตอบสนองเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

#### 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) กับอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### - เหตุการณ์ภาวะวิกฤตตอกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) กับอารมณ์ (EMO) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตตอกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง (EMO2) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร (AP3) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3) และกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกในแง่ดี (EMO4)

##### - เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบระแวงระวังและติดตามสถานการณ์ (AP2) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบเชื่อมั่นในความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร (AP3) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3)

- เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) กับอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบวางแผนรับมือ (AP1) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน (EMO1) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง (EMO2) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง (AP3) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3) และกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการประเมินตัดสินแบบเชื่อมั่นและคิดแก้ปัญหา (AP4) มีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4)

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ (EMO) ที่ปรากฏขึ้นกับรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1) แนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง (WOC2) ยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป (WOC3) ใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา (WOC4) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป (WOC10)



ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC6) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม (WOC 9) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย (WOC1) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์ (WOC8) นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่ (WOC7)

- เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร (EMO1) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น (WOC2) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามควบคุมและจัดการตนเอง (WOC5) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC7) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง (WOC1) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา (WOC6)

- เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์การสอบตมาตรฐาน (EMO1) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามมองโลกในแง่ดี (WOC7) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง (EMO2) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา (WOC1) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC5) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง (WOC4) และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบรับผิดชอบต่อปัญหา (WOC6)

#### 4. ผลกระทบของอารมณ์ต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

##### 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

สื่อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นสำหรับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ประกอบด้วยสื่อสารสนเทศ อันได้แก่ เว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กรมชลประทาน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) เว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ) และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) สื่อโทรทัศน์ อันได้แก่ พีรทีวีและเคเบิลทีวี สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร หนังสือ/คู่มือให้ความรู้ และแผ่นพับ/โปสเตอร์ สื่อบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย อาสาสมัคร/จิตอาสา และเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง และอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง ในขณะที่การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคลมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อรุนแรงในระดับสูงตามไปด้วย ส่วนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิตในระดับสูงตามไปด้วย

- เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

สื่อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นสำหรับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ประกอบด้วยสื่อสารสนเทศ อันได้แก่ เว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เว็บไซต์ของเอกชน และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) สื่อโทรทัศน์ อันได้แก่ ฟรีทีวีและเคเบิลทีวี สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ หนังสือ/คู่มือให้ความรู้ และแผ่นพับ/โปสเตอร์ สื่อบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ของนิคมฯ/บริษัท/กนอ. นายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และเพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง สื่อเฉพาะกิจ อันได้แก่ หอเตือนภัย/กระจายข่าว รถกระจายเสียงเคลื่อนที่ ข้อความสั้น (SMS)

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆเกี่ยวกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด ไม่มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร ส่วนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศและสื่อวิทยุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์” กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสารสนเทศและสื่อวิทยุมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ในระดับสูง ในขณะที่การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อวิทยุ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง

#### - เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

สื่อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นสำหรับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยสื่อสารสนเทศ อันได้แก่ เว็บไซต์การรถไฟแห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กระทรวงคมนาคม) เว็บไซต์ของเอกชน และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) สื่อโทรทัศน์ อันได้แก่ ฟรียูทีวี และเคเบิลทีวี สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ หนังสือ/คู่มือให้ความรู้ และแผ่นพับ/โปสเตอร์ สื่อบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (นายสถานี, พนักงานขับรถ ฯลฯ) เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” และ “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลมาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน และกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง ส่วนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเหล่านี้มาก ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจในระดับสูง

#### 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นกับความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ผลการวิจัยพบว่า ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง” (EMO2) มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรงในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จน้อย ในขณะที่เดียวกัน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO4) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย

สำหรับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี” (EMO3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดีในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย

ส่วนในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน” (EMO1) และ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ” (EMO3) มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เหล่านี้ในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จน้อยนั่นเอง ในขณะที่อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน “กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง” (EMO4) และ “กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความอยากรู้อยากลอง” (EMO2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่แสดงถึงอารมณ์เหล่านี้ในระดับสูง จะมีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่าประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งจากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เชี่ยวชาญ ผู้จัดการภาวะวิกฤต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ ตลอดจนวิธีการเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อวิเคราะห์การประเมินเหตุการณ์ อารมณ์ การจัดการปัญหา และความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 เหตุการณ์ เมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงกระบวนการและแบบแผนในการปรากฏขึ้นของอารมณ์ต่างๆ ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

### 1. การตอบสนองเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

อารมณ์เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่ประกอบด้วยความคิด (Thought) ความรู้สึก (Feelings) การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ (Physiological changes) การแสดงออกทางพฤติกรรม (Expressive behaviors) และแนวโน้มการกระทำ (Inclinations to act) โดยการรวมกลุ่มกันขององค์ประกอบเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามแต่ละอารมณ์ ซึ่งสภาวะและพฤติกรรมอันซับซ้อนดังกล่าวเกิดขึ้นจากการถูกกระตุ้นด้วยเหตุการณ์ที่บุคคลเผชิญหรือการนึกถึงเหตุการณ์ที่บุคคลได้ประสบมา ดังเช่นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 กรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นเหตุการณ์กระตุ้น (Stimulus Events) ซึ่งก่อให้เกิดการรวมกลุ่มกันขององค์ประกอบต่างๆ ข้างต้นและเกี่ยวเนื่องกับอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

### 1.1 อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Emotions)

จากผลการวิจัยพบว่า เหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทก่อให้เกิดการปรากฏขึ้นของอารมณ์ที่โดดเด่นแตกต่างกันไป คือ ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ปี 2554 ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตที่จัดอยู่ในประเภท องค์กรเป็นเหยื่อในเหตุการณ์ (Victim Cluster) อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นและโดดเด่นที่สุดประกอบด้วย 1) กังวลใจ (Anxiety) 2) กลัว (Fear) 3) เศร้า (Sadness) ตามลำดับ ส่วนเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตที่จัดอยู่ในประเภทอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นและโดดเด่นที่สุดประกอบด้วย 1) กลัว (Fear) 2) กังวลใจ (Anxiety) 3) เศร้า (Sadness) ตามลำดับ ในขณะที่เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตที่จัดอยู่ในประเภทที่องค์กรสามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นและโดดเด่นที่สุดประกอบด้วย 1) เบื่อ (Boredom) 2) ไม่พอใจ (Frustration) 3) อับอาย (Shame) ตามลำดับ

หากพิจารณารายละเอียดในแต่ละเหตุการณ์จะพบว่า อารมณ์ที่ปรากฏในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 และเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีความคล้ายคลึงกันอย่างมากจะต่างกันตรงที่ระดับความเข้มข้นของอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นเท่านั้น ในขณะที่อารมณ์ซึ่งปรากฏในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยจะค่อนข้างแตกต่างออกไป นอกจากประเภทของภาวะวิกฤตที่ต่างกันแล้ว ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากธรรมชาติของการคุกคาม (Nature of Threat) (Manstead, 2008) เนื่องจาก 2 เหตุการณ์แรกมีทั้งการสูญเสียชีวิต การบาดเจ็บและเสียชีวิต ส่วนเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดการบาดเจ็บและเสียชีวิตแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 สถานการณ์ค่อยๆก่อตัวขึ้นและขยายพื้นที่กว้างออกไปเรื่อยๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์จะเห็นภาพตัวอย่างของความรุนแรงและความเสียหายของพื้นที่อื่นๆซึ่งประสบกับเหตุการณ์นั้นก่อน รวมถึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่นั้นจะได้รับผลกระทบหรือไม่ จึงทำให้อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์นี้ คือ “ความกังวลใจ” อย่างไรก็ตาม จะพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวค่อนข้างมาก โดยสำหรับความกังวลใจ (SD. 1.1589) อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่อยู่ในเขตน้ำท่วมซ้ำซากจะมีประสบการณ์ในการเผชิญหน้ากับน้ำท่วมมาแล้วมากมายต่างกัน เมื่อบุคคลต้องประสบกับเหตุการณ์เดิมซ้ำๆจะเกิดการเรียนรู้ในการปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ แต่สำหรับผู้ที่ไม่เคยประสบกับเหตุการณ์เช่นนี้มาก่อนก็จะเกิดความวิตกกังวลมากกว่า ในขณะที่ความกลัว (SD.

0.9088) ข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยกว่า เพราะแม้จะกลุ่มตัวอย่างจะเคยประสบกับเหตุการณ์น้ำท่วมมาแล้วหลายครั้ง แต่น้ำท่วมที่เกิดขึ้นครั้งนี้มีความรุนแรงมากกว่าที่เคยประสบมาจึงก่อให้เกิดความกลัวได้เช่นกัน

ในขณะที่เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดนั้น สถานการณ์เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ไม่มีสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแรงระเบิดยังก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทันที เช่น กระชกแตก หลังคาที่อยู่อาศัยเสียหาย ฯลฯ รวมถึงสารเคมีที่รั่วไหลออกมาหลังจากการระเบิดและเพลิงไหม้ ก็ยังเป็นอันตรายต่อชีวิตหากสูดดมเข้าไปในปริมาณมาก อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์นี้จึงเป็น “ความกลัว”

ส่วนเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้ก่อให้เกิดอันตรายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าเป็นปัญหาขององค์กร คือเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับตนเองโดยตรง เพียงแต่กระทบกับความสะดวกสบายในการเดินทางเท่านั้น จึงทำให้อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นที่สุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์นี้ คือ “เบื่อ”

จึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทก่อให้เกิดการปรากฏขึ้นของอารมณ์ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Richard S. Lazarus (1991) ที่เสนอไว้ว่า ในเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมจะมีสาระสำคัญของความสัมพันธ์ (Core Relational Theme) ปรากฏอยู่ โดยบุคคลมักมีการประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นจะก่อให้เกิดอันตรายหรือมีประโยชน์ ซึ่งประกอบกันเป็นพื้นฐานของอารมณ์เฉพาะแต่ละอารมณ์ กล่าวคือ ในสภาพแวดล้อมนั้นอาจมีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหาย (Harmful Relationships) อยู่หลายประเภท แต่ละประเภทก็จะประกอบกันเป็นสาระสำคัญของความสัมพันธ์ (Core Relational Theme) ซึ่งนำไปสู่อารมณ์เชิงลบแบบต่างๆ อาทิ ความกังวลใจ (Anxiety) เป็นผลมาจากการเผชิญหน้ากับความไม่แน่นอนซึ่งเป็นภาวะคุกคามต่อการดำรงชีวิต ความกลัว (Fear) เป็นผลมาจากการเผชิญหน้ากับอันตรายทางกายภาพที่เป็นภาวะคุกคามอย่างกะทันหันและร้ายแรง ส่วนความเบื่อหน่าย (Boredom) เป็นผลมาจากการขาดความสนใจ (Attention) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบางครั้งอาจเป็นรูปแบบของการเรียนรู้ว่าไม่สามารถทำอะไรได้ (Helplessness) สำหรับสภาวะที่เกิดขึ้น (Fisher, 1998)



นอกจากนี้ จะเห็นว่าอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นและโดดเด่นที่สุดในทุกเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะเป็น อารมณ์เชิงลบ แต่อารมณ์เชิงบวกก็สามารถเกิดขึ้นได้เช่นกัน อาทิ มีความหวัง ภูมิใจ ทำหาย เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของอารมณ์ในการวิจัยครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นถึงการจับกลุ่มกันของอารมณ์ทั้งเชิงลบและอารมณ์เชิงบวกอย่างชัดเจน ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงกลุ่มของอารมณ์ต่างๆที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

| เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่<br>ในปี 2554  | เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้<br>โรงงาน Bste ภายในนิคม<br>อุตสาหกรรมมาบตาพุด  | เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของ<br>พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย  |
|---|---|---|
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง ได้แก่ กลัว (Fear) โกรธ (Anger) ไม่พอใจ (Frustration) เศร้า (Sadness) และกังวลใจ (Anxiety)</p>              | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ ได้แก่ กลัว (Fear) เศร้า (Sadness) กังวลใจ (Anxiety) สนใจ (Interest) และประหลาดใจ (Surprise)</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความรู้<br/>อยากลอง ได้แก่ กลัว (Fear) โกรธ (Anger) ไม่พอใจ (Frustration) ถูกเหยียดหยาม (Contempt) เศร้า (Sadness) ทำหาย (Challenging) และสนใจ (Interest)</p>                                      |
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง ได้แก่ อับอาย (Shame) ถูกเหยียดหยาม (Contempt) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt)</p> | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความมั่นใจต่อองค์กร ได้แก่ โกรธ (Anger) อับอาย (Shame) ไม่พอใจ (Frustration) ถูกเหยียดหยาม (Contempt) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt)</p> | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตก<br/>มาตรฐาน ได้แก่ อับอาย (Shame) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt)</p> <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ/<br/>กังวลใจ ได้แก่ กังวลใจ (Anxiety) และประหลาดใจ (Surprise)</p> |
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต ได้แก่ ทำหาย (Challenging) สนใจ (Interest) และประหลาดใจ (Surprise)</p>   | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี<br/>ได้แก่ ทำหาย (Challenging) มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride)</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์<br/>สร้างการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride)</p>  |
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี<br/>ได้แก่ มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride)</p>  |   |   |

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Watson และ Tellegen (1985) ที่ศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างมิติของอารมณ์ (Dimensional Structure of Emotion) พบว่า ในการจัดกลุ่มของอารมณ์นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ อารมณ์ที่ส่งผลในทางบวก (Positive Affect) และอารมณ์ที่ส่งผลในทางลบ (Negative Affect) เช่นเดียวกับ Richard S. Lazarus (1991) ที่เสนอไว้ว่า อารมณ์ที่ชัดเจนสามารถแบ่งออกได้เป็นอารมณ์ที่เป็นผลมาจากอันตราย (Harms) ความสูญเสีย (Losses) และการคุกคาม (Threats) ของสภาพแวดล้อม กับอารมณ์ที่เป็นผลมาจากการได้รับผลประโยชน์หรือผลดี (benefits) จากสภาพแวดล้อม

## 1.2 รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Appraisal)

เมื่ออารมณ์เป็นกระบวนการตอบสนองอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม หากบุคคลประเมินการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นไปในทางบวก ก็จะส่งผลให้อารมณ์เชิงบวกปรากฏขึ้น เช่นเดียวกันหากบุคคลประเมินการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไปในทางลบ ก็จะส่งผลให้ปรากฏอารมณ์ในเชิงลบ ด้วยเหตุนี้ การประเมินเหตุการณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญต่อการปรากฏขึ้นของอารมณ์ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต โดยในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal) แตกต่างกันไป ในขณะเดียวกันก็ปรากฏความเชื่อมโยงระหว่างเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทด้วยดังตารางที่ 5.2 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

ตารางที่ 5.2 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

| เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554                        | เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน Bste ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด | เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย           |
|---|--|--|
| 1. ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย                    | 1. ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย                             | 1. ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ             |
| 2. ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้                          | 2. ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ             | 2. เหตุการณ์นี้เกิดจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน              |
| 3. ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้ | 3. ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้                                   | 3. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้ความควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน |

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ในเหตุการณ์อุทกภัยในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีระดับของความกังวลใจ (Anxiety) มากที่สุด โดยหากพิจารณาในรายละเอียดของการประเมินตัดสินเหตุการณ์ ประกอบกันจะพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการคิดถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ส่งผลกระทบต่อบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ที่ทำกิน อาชีพการงานและรายได้ ในขณะที่กรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีระดับของความกลัว (Fear) มากที่สุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่มีสัญญาณเตือนล่วงหน้า และทำให้มีผู้เสียชีวิตทันทีที่เกิดเหตุด้วย กล่าวคือ เมื่อเกิดระเบิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาศัยอยู่ในชุมชนรอบๆบริเวณโรงงานได้ยินเสียงระเบิดพร้อมกับที่บ้านเรือนเกิดความเสียหาย จากนั้นก็ได้กลิ่นสารเคมีที่รั่วไหลออกมา ก่อให้เกิดอาการเวียนศีรษะ คลื่นไส้ หายใจไม่ออก ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ส่วนการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่ต่างออกไป คือในกรณีนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมองด้วยว่า “ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ” ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินตัดสิน (Appraisal) ที่มีความคล้ายคลึงและเชื่อมโยงกับกรณีของเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ถึงแม้ว่าอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นจะแตกต่างกันออกไปคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีระดับของความเบื่อ (Boredom) มากที่สุด แต่ประเด็นหนึ่งที่เหมือนกันคือ การแสวงหาผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ สำหรับกรณีเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย การประเมินตัดสินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะค่อนข้างเอนเอียงไปในเชิงกล่าวโทษ ไม่ว่าจะเป็นการหาผู้รับผิดชอบ การมองถึงสาเหตุว่าเกิดจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งทำให้ตนเองเดือดร้อน หรือมองว่าตนเองไม่สามารถทำอะไรได้เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องน่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ขึ้นได้ สอดคล้องกับ Coomb และ Holladay (2010) ที่ได้เสนอไว้ว่า บุคคลจะเรียกร้องความรับผิดชอบหรือกล่าวโทษต่อองค์กรมากที่สุดเมื่อมองเห็นว่า ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเหตุการณ์ที่สามารถป้องกันได้

ทั้งนี้ การประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal) เป็นกระบวนการทางการรู้การคิดรูปแบบหนึ่งของบุคคล กลุ่มของอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแต่ละประเภทเป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ โดยการวิจัยครั้งนี้พบว่ารูปแบบการประเมินตัดสินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตประกอบไปด้วยมิติต่างๆ ดังนี้

(1) มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก (Pleasantness) เป็นรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อสถานการณ์ภาวะวิกฤต ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตตามปกติของบุคคล โดยสามารถแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยๆ ได้แก่ การประเมินเหตุการณ์ไปในทางลบ อาทิ การคิดว่าตนเองเป็นผู้เสียหาย หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย ยากลำบาก และทำให้เป็นทุกข์ ฯลฯ การประเมินเหตุการณ์ไปในทางบวก อาทิ คิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสถานการณ์ที่ดี น่าพอใจ ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ในมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึกมักจะพบในกลุ่มของอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 เหตุการณ์เกือบทุกกลุ่ม

(2) มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ (Attentional Activity) เป็นการให้ความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรูปแบบการประเมินตัดสินในมิตินี้อาจแบ่งได้เป็นสองหน่วยย่อยซึ่งเป็นคู่ตรงข้ามกันได้แก่ การให้ความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการเบี่ยงเบนความสนใจไปจากข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์

(3) มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา (Perceived Obstacle and Anticipated Effort) ในมิตินี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตหรือไม่ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตว่า ส่งผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างอย่างไร มากน้อยแค่ไหน รวมถึงการมองเห็นความพยายามที่จะต้องใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

(4) มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) เป็นการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินความสามารถของตนเองว่าตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ หรือมองว่าใครคือผู้ที่ควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

(5) มิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ (Responsibility) ในมิตินี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมองถึงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์โดยทางหนึ่งจะมองว่าตนเองควรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบหรือควรรับผิดชอบต่อตนเองและอีกทางหนึ่งจะเป็นการมองหาความรับผิดชอบจากผู้อื่น อาทิ บุคคล หน่วยงาน องค์กร ฯลฯ

(6) มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต (Predictibility) เป็นรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพยายามประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต หรือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์นั้นๆ ในอนาคต

สอดคล้องกับการวิจัยของ Smith และ Ellsworth (1985) ที่พบว่ารูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ของบุคคลประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ Pleasantness, Agency, Certainty, Attentional Activity, Anticipated Effort, Situational Control ส่วน Smith และ Ellsworth (1988) พบว่ารูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ของบุคคลประกอบด้วย 9 มิติ ได้แก่ Pleasantness, Self-Agency, Other-Agency, Situational-Agency, Effort/Obstacle, Predictibility, Certainty, Attentional Activity, Importance เช่นเดียวกับ Yanchus (2005) ที่พบรูปแบบการประเมินตัดสิน 9 มิติ ได้แก่ Pleasantness, Other-Responsibility and Control, Situational Obstacle and Effort, Attentional Activity, Certainty, Situational Control, Avoidance-Coping, Anticipatory-Coping, Self-Control

อีกประเด็นหนึ่งที่การวิจัยในครั้งนี้ค้นพบคือ แม้ว่าอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นจะมีการจับกลุ่มกันอย่างชัดเจนระหว่างอารมณ์เชิงบวกและอารมณ์เชิงลบ แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดร่วมกับการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal) จะพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุถึงอารมณ์ที่แตกต่างกัน (อารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวก) มีการประเมินตัดสินเหตุการณ์ในบางประเด็นที่คล้ายคลึงกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า อารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวกสามารถเกิดขึ้นได้จากการประเมินตัดสินเหตุการณ์ในมิติเดียวกันได้ เพียงแต่อาจเป็นไปในลักษณะขั้วตรงข้ามกัน (Bipolar) ซึ่งสามารถสรุปในแต่ละเหตุการณ์ภาวะวิกฤตได้ดังตารางที่ 5.3 – 5.5 แสดงรูปแบบการประเมินตัดสินในกลุ่มอารมณ์ต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 5.3 แสดงอารมณ์ (EMO) รูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) ในมิติต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554  |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1)</p> <p>ได้แก่ กลัว โกรธ เศร้า กังวลใจ ไม่พอใจ</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง (EMO2) ได้แก่ อับอาย เบื่อ รังเกียจ ละอายใจ</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)</p> <p>ได้แก่ ทำทนาย สนใจ ประหลาดใจ</p>   | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4) ได้แก่ มีความหวัง ภูมิใจ</p>   |
| <p>■ กลุ่มกลัวเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1)</p> <p>- มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ ฉันรู้สึกว่าเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้</p> <p>- มิติด้านความสนใจ ติดตามสถานการณ์ อาทิ ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ</p> <p>- มิติด้านการมองเห็น ปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา อาทิ ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ต้องการ</p> <p>- มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต อาทิ ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์</p> | <p>■ กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2)</p> <p>- มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ อาทิ เหตุการณ์นี้เป็นสถานะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน</p> <p>- มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต อาทิ ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต</p> | <p>■ กลุ่มทุกขใจแต่ไม่โทษใคร (AP3)</p> <p>- มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย</p> <p>- มิติด้านความสนใจ ติดตามสถานการณ์ อาทิ ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน</p> <p>- มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ อาทิ ปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้</p> <p>- มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต อาทิ ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้</p> | <p>■ กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4)</p> <p>- มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ หรือฉันรู้สึกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว</p> |

จากตาราง 5.3 จะพบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ประกอบไปด้วยมิติต่างๆ 5 มิติ ยกเว้นมิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ โดยในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อความรุนแรง (EMO1) เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามหาทางแก้ปัญหา (AP1) ซึ่งประกอบด้วยมิติด้านมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต กล่าวคือ อารมณ์ในกลุ่มดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเสียหายหรือเป็นปัญหา/อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการจัดการปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายของบุคคล (Goal Relevance) และความสัมพันธ์นั้นยังไม่สอดคล้องลงรอยกับเป้าหมายของบุคคล (Goal Incongruence) ด้วย ดังนั้น จึงปรากฏอารมณ์เชิงลบ ได้แก่ กลัว (Fear) โกรธ (Anger) ไม่พอใจ (Frustration) เศร้า (Sadness) และกังวลใจ (Anxiety) ขึ้น (Lazarus, 1991) ทั้งนี้ จากรูปแบบการประเมินตัดสินสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเลือกกลยุทธ์การสื่อสารได้คือ เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินว่าตนเองเป็นผู้เสียหาย มีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการช่วยลดอารมณ์เชิงลบที่ปรากฏขึ้นอาจใช้การลดความรุนแรงของเหตุการณ์ (Reducing Offensiveness of Event) ประกอบกับการกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) ซึ่งเป็นชี้แจงถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและสื่อสารให้เห็นว่าองค์กรพยายามแก้ปัญหาอย่างดีที่สุด

ในขณะที่ กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อความรุนแรง (EMO2) ซึ่งอารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2) ที่ประกอบไปด้วยมิติด้านการควบคุมสถานการณ์ และมิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินว่าสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอยู่เหนือการควบคุมของทุกคน ทั้งยังมีการครุ่นคิดถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ชี้ให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เพียงมองสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ว่าไม่สอดคล้องลงรอยกับเป้าหมายของตน (Goal Incongruence) ยังมีการเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อที่จะได้ไม่ต้องตกอยู่ในสภาพดังเช่นที่เป็นอยู่ จึงทำให้ปรากฏอารมณ์เช่นอับอาย (Shame) ดูถูกเหยียดหยาม (Contempt) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) ละอายใจ (Guilt) เหล่านี้ขึ้น สอดคล้องกับที่ Lazarus (1991) อธิบายไว้ว่า เมื่อบุคคลต้องการลด/กำจัดความรู้สึกอับอาย บุคคลจะใช้เวลาพยายามมากขึ้นเป็นสองเท่าในอนาคตเพื่อการจัดการสิ่งที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยรูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเลือกกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อลดอารมณ์เชิงลบที่ปรากฏขึ้น ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ (Evasion of

Responsibility) เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้กล่าวโทษอย่างเฉพาะเจาะจง ทั้งยังมองว่าเหตุการณ์ อยู่เหนือการควบคุมของทุกๆคนนั่นเอง

สำหรับกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3) ได้แก่ ทำทาย (Challenging) สนใจ (Interest) และประหลาดใจ (Surprise) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มทุกข้ใจแต่ไม่โทษใคร (AP3) ซึ่งประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินเหตุการณ์ในเชิงลบคือ เป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย ยากลำบาก และทำให้เป็นทุกข์ จึงเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองเพื่อที่จะไม่ต้องนึกถึงเหตุการณ์นั้น ทั้งยังมองว่าสถานการณ์อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกๆคน และมีการคิดถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ในอนาคตอีกด้วย ส่วนกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4) ได้แก่ มีความหวัง (Hope) และ ภูมิใจ (Pride) ซึ่งอารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่ม เชื้อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4) ประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก ซึ่งเป็นการ มองสิ่งที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตไปในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม แม้จะพอใจกับสถานการณ์ แต่อุทกภัยที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตตามปกติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ สถานการณ์ที่เผชิญอยู่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องลงรอยกับเป้าหมายของบุคคล (Goal Incongruence) อารมณ์ที่เกิดขึ้นควรจะเป็นอารมณ์เชิงลบ แต่สำหรับอารมณ์อย่างความหวัง (Hope) นั้น Lazarus (1991) ได้กล่าวไว้ว่า สถานการณ์ที่เผชิญจำเป็นต้องมีความไม่สอดคล้องลงรอยหรือเป็นอุปสรรค ขัดขวางต่อเป้าหมายของบุคคล (Goal Incongruence) บุคคลจึงจะสามารถคาดหวังต่อสิ่งที่จะ เกิดขึ้นในอนาคตได้ หากไม่มีความไม่สอดคล้องลงรอยนี้ก็ไม่จำเป็นต้องคาดหวัง

จะเห็นว่าทั้งกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3) และ กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4) อาจมีรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ที่ตรงกันข้ามในมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก (Pleasantness) แต่สิ่งที่เหมือนกันคือ ความสอดคล้องไม่ลงรอยกับเป้าหมายของบุคคล (Goal Incongruence) ซึ่งควรส่งผลให้อารมณ์เชิงลบปรากฏขึ้นมากกว่า แต่กลับส่งผลให้อารมณ์ในเชิงบวกทั้งสองกลุ่มนี้ปรากฏขึ้น ด้านหนึ่งกลุ่มทุกข้ใจแต่ไม่โทษใคร (AP3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองภาวะวิกฤตในเชิงลบ แต่ถือเป็นเหตุการณ์ที่ท้าทายความสามารถว่าหากเกิดเหตุการณ์เช่นเดียวกันนี้ อีกตนเองจะสามารถจัดการได้ดีกว่า (พึ่งตนเองในการจัดการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดในอนาคต) อีก ด้านหนึ่งกลุ่มเชื้อมั่นในการจัดการของภาครัฐ (AP4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองภาวะวิกฤตในเชิงบวก และมีความหวังว่า หากเกิดเหตุการณ์เช่นเดิมอีกในอนาคต เหตุการณ์จะไม่เลวร้ายเท่ากับที่เป็นอยู่ (ฝากความหวังไว้กับการจัดการของภาครัฐ)



ดังนั้น จากรูปแบบการประเมินตัดสินทั้งสองกลุ่มดังกล่าวสามารถเป็นแนวทางในการเลือกกลยุทธ์การสื่อสารได้โดยอาจใช้การปฏิเสธ (Denial) โดยอาจชี้แจงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่มีการแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดจากองค์กร/หน่วยงานโดยตรง ร่วมกับการลดความรุนแรงของเหตุการณ์ (Reducing Offensiveness of Event) และการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ (Evasion of Responsibility) เช่น อ้างถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดการกระทำ (Provocation) อ้างถึงการขาดข้อมูล (Defeasibility) รวมถึงเน้นย้ำถึงเจตนาดี (Good Intentions) เป็นต้น



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 5.4 แสดงอารมณ์ (EMO) รูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) ในมิติต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน Bste ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด  |  |   |
|---|--|---|
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความมั่นใจต่อองค์กร (EMO1) ได้แก่ โกรธ อับอาย ไม่พอใจ เบื่อ รังเกียจ ละอายใจ</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจสถานการณ์ (EMO2) ได้แก่ กลัว เศร้า กังวลใจ สนใจ ประหลาดใจ</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3) ได้แก่ ทำทนาย มีความหวัง ภูมิใจ</p>  |
| <p>■ <b>กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้</li> <li>- มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา อาทิ ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</li> <li>- มิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ อาทิ ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ</li> </ul> | <p>■ <b>กลุ่มระแวงระวังและติดตามสถานการณ์ (AP2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย</li> <li>- มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ อาทิ ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ</li> <li>- มิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต อาทิ ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้</li> </ul> | <p>■ <b>กลุ่มเชื่อมั่นความสามารถตนเองและการจัดการของภาครัฐ (AP3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ หรือฉันรู้สึกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว</li> <li>- มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ อาทิ ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน</li> <li>- มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ อาทิ ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้</li> <li>- มิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ อาทิ ฉันรู้สึกว่าตนเองต้องรับผิดชอบต่อที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น</li> </ul> |

จากตาราง 5.4 จะพบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ประกอบไปด้วยรูปแบบการประเมินตัดสินทั้ง 6 มิติ โดยกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความมั่นใจต่อองค์กร (EMO1) ได้แก่ โกรธ (Anger) อับอาย (Shame) ไม่พอใจ (Frustration) ถูกเหยียดหยาม (Contempt) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1) ประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา และมิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแลเห็นถึงปัญหาหรืออุปสรรค จะมีการประเมิน

ความสามารถของตนเองในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคนั้น หรือเรียกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำบางอย่าง โดยอารมณ์เชิงลบอย่างความโกรธ มักจะผลักดันให้เกิดการโจมตีกลับในรูปแบบต่างๆ ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับ การคาดหวังในอนาคต (Future Expectancy) ด้วย หากผลที่มองเห็นนั้นเป็นไปในเชิงบวกหรือเป็นประโยชน์ ก็จะเสริมให้อารมณ์โกรธปรากฏมากขึ้น จะเห็นว่าในที่นี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแลเห็นถึงปัญหาและมองเห็นผลของการกระทำในเชิงบวกคือคิดว่าต้องต่อสู้กับอุปสรรค ต้องใช้ความพยายามในการแก้ปัญหา ฯลฯ จึงจะได้รับสิ่งที่ต้องการนั่นเอง นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมองว่าตนเองเป็นผู้เสียหายและความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นกระทบถึงชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงทรัพย์สิน กล่าวคือ สถานการณ์มีความเกี่ยวพัน (Goal Relevance) และเป็นความเกี่ยวพันที่ไม่สอดคล้องลงรอยกับ เป้าหมายของบุคคล (Goal Incongruence) จึงทำให้อารมณ์เชิงลบเหล่านี้ปรากฏขึ้น จะเห็นว่ารูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเลือกกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อลดอารมณ์เชิงลบที่ปรากฏขึ้นได้ โดยจากการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการแสวงหาผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ เพราะฉะนั้นกลยุทธ์ที่น่าจะเหมาะสมคือ การกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) ประกอบกับการยอมรับผิดและแสดงความเสียใจต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบ (Mortification)

สำหรับกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นคงในสถานการณ์ (EMO2) ได้แก่ กลัว (Fear) เศร้า (Sadness) กังวลใจ (Anxiety) สนใจ (Interest) และประหลาดใจ (Surprise) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มระแวงและติดตามสถานการณ์ (AP2) ซึ่งประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ และมิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต ทั้งนี้ จะเห็นว่ามิติที่หลากหลายของรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ส่งผลให้ปรากฏอารมณ์ที่หลากหลายตามไปด้วย โดยในมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึกที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าเป็นเหตุการณ์เลวร้ายและทำให้เป็นทุกข์ และมิติของการคาดการณ์ถึงอนาคตที่มองถึงผลกระทบจากเหตุการณ์ในอนาคต ส่งผลให้ปรากฏอารมณ์ กลัว เศร้าและกังวลใจ ซึ่งเป็นอารมณ์เชิงลบ อีกทั้งเหตุการณ์นี้ยังเกิดขึ้นจากความผิดพลาดขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมองว่าเป็นการกระทำของบุคคลอื่นและมิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์คือการติดตามเหตุการณ์อย่างใจจดใจจ่อและความไม่แน่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ปรากฏอารมณ์คือ สนใจและประหลาดใจ จากรูปแบบการประเมินตัดสินเหล่านี้ จะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าเป็นสถานการณ์เลวร้ายและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด แนวทางในการสื่อสารจึงควรเป็นการลดความรุนแรงของเหตุการณ์ (Reducing Offensiveness of Event) ประกอบกับแสดงให้เห็นถึงการกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) รวมถึงให้คำมั่นในการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก

ส่วนกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3) ได้แก่ ท้าทาย (Challenging) มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride) โดยอารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มเชื่อมั่นความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร (AP3) ประกอบไปด้วยมิติ ด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ และมิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ ในมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึกจะตรงข้ามกับกับอารมณ์เชิงลบในกลุ่มอื่นๆ กล่าวคือ แทนที่จะพยายามติดตามเหตุการณ์กลับเป็นการพยายามไม่สนใจเหตุการณ์ เช่นเดียวกับมิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์จะตรงข้ามกับกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความมั่นใจต่อองค์กร (EMO1) คือแทนที่จะมองหาผู้รับผิดชอบกลับเป็นการมองว่าตนเองควรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็เชื่อว่าตนเองจะสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ จึงประเมินสถานการณ์ไปในทางบวกนั่นเอง ซึ่งแม้ว่ารูปแบบการประเมินตัดสินในกลุ่มนี้จะมีแนวโน้ม ทำให้ปรากฏอารมณ์เชิงบวก แต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น เพื่อรักษาอารมณ์ในเชิงบวกไว้ อาจใช้การสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำอันเป็นการแก้ไขซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดทั้งในการฟื้นฟูภาพลักษณ์และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 5.5 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการประเมินตัดสิน (AP) ในมิติต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย  |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-<br/>องค์กรสอบมาตรฐาน<br/>(EMO1) ได้แก่ เบื่อ<br/>อับอาย รังเกียจ ละอายใจ</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสม<br/>ความอยากรู้ยากลง<br/>(EMO2) ได้แก่ กลัว โกรธ<br/>ไม่พอใจ เศร้า दुถูก ทำหาย<br/>สนใจ</p>   | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-<br/>ประหลาดใจ กังวลใจ<br/>(EMO3) ได้แก่ กังวลใจ<br/>ประหลาดใจ</p>   | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-<br/>สถานการณ์สร้างการ<br/>เปลี่ยนแปลง (EMO4)<br/>ได้แก่ มีความหวัง ภูมิใจ</p>   |
| <p>■ <i>กลุ่มวางแผนรับมือ<br/>(AP1)</i><br/>- มิติด้านผลกระทบต่อ<br/>ความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่า<br/>มันเป็นสถานการณ์ที่<br/>เลวร้าย<br/>- มิติด้านการมองเห็น<br/>ปัญหาหรืออุปสรรคและ<br/>ความพยายามในการ<br/>จัดการปัญหา อาทิ ฉัน<br/>ต้องต่อสู้กับความ<br/>ยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้น<br/>ในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะ<br/>ได้รับสิ่งที่ต้องการ<br/>- มิติด้านความรับผิดชอบ<br/>ต่อเหตุการณ์ อาทิ ใครก็<br/>ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์<br/>นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบ<br/>- มิติด้านการคาดการณ์ถึง<br/>อนาคต อาทิ ฉันเตรียมตัว<br/>รับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะ<br/>เกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้<br/>ล่วงหน้า</p> | <p>■ <i>กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและ<br/>พึ่งตนเอง (AP2)</i><br/>- มิติด้านผลกระทบต่อ<br/>ความรู้สึก อาทิ เหตุการณ์<br/>นี้ทำให้ฉันเป็นทุกข์<br/>- มิติด้านความสนใจ<br/>ติดตามสถานการณ์ อาทิ<br/>ฉันให้ความสนใจกับ<br/>สถานการณ์นี้<br/>- มิติด้านการมองเห็น<br/>ปัญหาหรืออุปสรรคและ<br/>ความพยายามในการ<br/>จัดการปัญหา อาทิ ฉัน<br/>ต้องพยายามอย่างมากเพื่อ<br/>จัดการกับสถานการณ์นี้<br/>- มิติด้านการควบคุม<br/>สถานการณ์ อาทิ ฉันคิด<br/>ว่าฉันสามารถควบคุมสิ่ง<br/>ต่างๆที่เกิดขึ้นใน<br/>สถานการณ์นี้ได้</p> | <p>■ <i>กลุ่มได้รับผลกระทบแต่<br/>ปล่อยวาง (AP3)</i><br/>- มิติด้านผลกระทบต่อ<br/>ความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่า<br/>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็น<br/>เหตุการณ์ที่ยากลำบาก<br/>- มิติด้านความสนใจ<br/>ติดตามสถานการณ์ อาทิ<br/>ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึง<br/>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหัน<br/>ไปสนใจเรื่องอื่นแทน<br/>- มิติด้านการควบคุม<br/>สถานการณ์ อาทิ ปัจจัยที่<br/>อยู่นอกเหนือการควบคุม<br/>ของทุกคนส่งผลต่อ<br/>เหตุการณ์นี้</p> | <p>■ <i>กลุ่มเชื่อมั่นและคิด<br/>แก้ปัญหา (AP4)</i><br/>- มิติด้านผลกระทบต่อ<br/>ความรู้สึก อาทิ ฉันคิดว่า<br/>สิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์<br/>เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว<br/>- มิติด้านการมองเห็น<br/>ปัญหาหรืออุปสรรคและ<br/>ความพยายามในการ<br/>จัดการปัญหา อาทิ ฉัน<br/>ต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจ<br/>อย่างมากเพื่อจัดการกับ<br/>เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น<br/>- มิติด้านการคาดการณ์ถึง<br/>อนาคต อาทิ ฉัน<br/>คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่<br/>อาจจะเกิดขึ้นในเหตุการณ์</p> |

จากตารางที่ 5.5 จะพบว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยประกอบด้วย 6 มิติเช่นกัน

สำหรับกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน (EMO1) ได้แก่ อับอาย (Shame) เบื่อ (Boredom) รังเกียจ (Disgust) และละอายใจ (Guilt) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มวางแผนรับมือ (AP1) ประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา มิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ และมิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต โดยเมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นสถานการณ์เลวร้าย จะคิดถึงผลกระทบซึ่งต้องเผชิญในอนาคตในทางลบไปด้วย จึงทำให้อารมณ์เชิงลบเหล่านี้ปรากฏขึ้น ส่วนมิติของการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคนั้น Richard Lazarus (1991) อธิบายไว้ว่า หากบุคคลต้องการลดอารมณ์เชิงลบที่ปรากฏขึ้นอย่างความอับอาย จะพยายามกระทำบางอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นเดิมอีก อีกทั้งยังมีการแสวงหาผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น จากรูปแบบการประเมินตัดสินดังกล่าว จึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมโดยอาจแสดงให้เห็นถึงการกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) รวมถึงการยอมรับผิดและแสดงความเสียใจต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์

ส่วนกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมกับความรู้อยากลอง (EMO2) ได้แก่ กลัว (Fear) โกรธ (Anger) ไม่พอใจ (Frustration) ดูถูกเหยียดหยาม (Contempt) เศร้า (Sadness) ทำทาย (Challenging) และสนใจ (Interest) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2) ประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา และมิติด้านการควบคุมสถานการณ์ โดยจะเห็นว่าอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นจะมีทั้งอารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวกรวมอยู่ในกลุ่มเดียวกัน สำหรับอารมณ์เชิงลบนั้นเป็นผลมาจากการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการประเมินตัดสินในมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึกไปในเชิงลบคือ เป็นสถานการณ์ที่ทำให้เป็นทุกข์และตนเองเป็นผู้เสียหาย ส่วนอารมณ์เชิงบวกจะเป็นผลมาจากมิติของการให้ความสนใจต่อเหตุการณ์ ในขณะที่มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา รวมถึงการควบคุมสถานการณ์สามารถส่งผลได้ทั้งในเชิงลบและเชิงบวก กล่าวคือ หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถหาทางแก้ไขได้ก็จะส่งผลในเชิงลบ ทำให้อารมณ์เช่น กลัว โกรธ ไม่พอใจ เศร้า จะปรากฏขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าสถานการณ์นั้นเป็นเพียงปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องเผชิญและแก้ไข ก็จะส่งผล

ในเชิงบวก ทำให้อารมณ์เช่นทำทหายและสนใจปรากฏขึ้น จากรูปแบบการประเมินตัดสินที่ปรากฏขึ้น สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารได้ โดยจะสังเกตว่ารูปแบบการประเมินตัดสินในกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดได้ทั้งอารมณ์เชิงลบและเชิงบวก กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมจึงน่าจะเป็นการพยายามลดความรุนแรงของเหตุการณ์ (Reducing Offensiveness of Event) อาจเป็นการสร้างความรู้สึกเชิงบวก (Bolstering) เช่น การจัดหารูปแบบการเดินทางในเส้นทางอื่นๆมาให้บริการฟรีสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางต่อโดยไม่ต้องเสียเวลา หรือแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง (Minimization) เป็นต้น

เช่นเดียวกับกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3) ได้แก่ กังวลใจ (Anxiety) และประหลาดใจ (Surprise) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มได้รับผลกระทบแต่ปล่อยวาง (AP3) ประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ และมิติด้านการควบคุมสถานการณ์ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคิดว่าเหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เพราะทำให้การดำเนินชีวิต (การเดินทาง) ไม่เป็นไปตามปกติ อีกทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่มีความชัดเจนแน่นอน กล่าวคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัดของการประท้วงหยุดงานครั้งนี้ รวมถึงไม่ทราบว่าจะมีการหยุดเดินรถในเส้นทางใดบ้างและเป็นระยะเวลาานเท่าใด จึงส่งผลให้ปรากฏอารมณ์เช่นความกังวลใจและความประหลาดใจขึ้น ดังนั้น สิ่งที่ควรต้องสื่อสารออกไปคือ การชี้แจงเหตุการณ์เพื่อลดความไม่ชัดเจน แสดงให้เห็นถึงการแก้ปัญหา (กลยุทธ์การกระทำอันเป็นการแก้ไข) ซึ่งอาจใช้ประกอบกับการเน้นย้ำถึงเจตนาดี (กลยุทธ์การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ)

ในขณะที่กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) ได้แก่ มีความหวัง (Hope) และภูมิใจ (Pride) อารมณ์เหล่านี้เป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเกี่ยวกับเหตุการณ์ในกลุ่มเชื่อมั่นต่อองค์กรและคิดแก้ปัญหา (AP4) ประกอบไปด้วยมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา และมิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินผลกระทบต่อความรู้สึกไปในทางบวกมากกว่า อาจเห็นด้วยกับการประท้วงหยุดงานเมื่อเป็นเหตุผลด้านความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นยังคงส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตตามปกติจึงถูกมองว่าเป็นปัญหาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องเผชิญและใช้ความพยายามในการหาทางแก้ปัญหา (ในส่วนของตนเอง) รวมถึงมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น อาทิ เหตุการณ์จะดำเนินไปยาวนานแค่ไหนหรือจะอย่างไรหากเหตุการณ์ยืดเยื้อ เป็นต้น จากรูปแบบการประเมินตัดสินดังกล่าว สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารได้ กล่าวคือ เมื่อเป็นการประเมินไปในเชิงบวกก็อาจใช้

กลยุทธ์การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ (Evasion of Responsibility) โดยการอธิบายการกระทำที่เกิดขึ้นเป็นการตอบสนองอย่างสมเหตุสมผลแล้วในสถานการณ์นั้นๆ แต่แน่นอนว่าจำเป็นจะต้องแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการจัดการกับสถานการณ์ด้วยอย่างการใช้กลยุทธ์การกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) เป็นต้น

จากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นทั้ง 3 กรณีศึกษาอาจสรุปได้ว่า กลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารคือ การกระทำอันเป็นการแก้ไข (Collective Action) ร่วมกับการลดความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Evasion of Responsibility) โดยเฉพาะในเหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการแสวงหาผู้รับผิดชอบ อาจจำเป็นต้องมีการเพิ่มกลยุทธ์การยอมรับผิด (Moortfication) เข้าไปด้วย

## 2. การจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Ways of Coping)

เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตตามปกติ บุคคลจะมีการประเมินเหตุการณ์เพื่อตัดสินใจว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อทางลบ กล่าวคือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือส่งผลกระทบต่อทางบวก กล่าวคือก่อให้เกิดประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อตนเอง ซึ่งการประเมินตัดสินนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อารมณ์ต่างๆปรากฏขึ้นดังที่ได้กล่าวไปแล้ว โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นตามมาเสมอคือ กระบวนการจัดการปัญหา (Coping Process) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบการจัดการปัญหาที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

**2.1 รูปแบบการจัดการปัญหาที่เป็นการกระทำ (Actions) เป็นหลัก** ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพยายามที่จะจัดการกับสถานการณ์อย่างเป็นรูปธรรม เรียกว่า รูปแบบการจัดการปัญหาที่มุ่งเน้นแก้ปัญหา (Problem-Focus Coping) (Richard S. Lazarus, 1984) ประกอบด้วย

- การเผชิญหน้ากับปัญหา เป็นความพยายามในการลงมือแก้ปัญหา เพื่อจัดการกับสถานการณ์หรือสภาวะที่กำลังเผชิญอยู่ อาทิ การแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา ในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 โดยการรวมกลุ่มออกไปประท้วง/ปิดถนน/หรือกระสอบทราย ฯลฯ หรือการยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่รวมกลุ่มกันในชุมชนดำเนินการยื่นหนังสือ/จัดสัมมนา/เปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น



- การวางแผนแก้ปัญหา เป็นการพยายามหาวิธีในการแก้ปัญหาหรือเผชิญหน้ากับสถานการณ์ รวมไปถึงการวางแผนขั้นตอนการกระทำ ซึ่งอาจเป็นการนำประสบการณ์เดิมมาใช้เพื่อให้แก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น อาทิ การมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป อย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้ประสบอุทกภัยหลายคนเปลี่ยนบทบาทของตนเองมาเป็นอาสาสมัคร/จิตอาสาแทน หรือผู้ประสบภัยบางคนก็วางแผนว่าเมื่อน้ำลดจะทำการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้สูงขึ้นกว่าระดับน้ำเพื่อป้องกันไว้สำหรับอนาคต ส่วนในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงประสบการณ์ซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายกันนี้มาใช้โดยอพยพไปอยู่เหนือลมเพื่อลดการสูดเอาสารเคมีเข้าสู่ร่างกาย หรือการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้ใช้บริการหลายคนเปลี่ยนการเดินทางไปใช้ระบบขนส่งมวลชนอื่นๆแทน เป็นต้น

**2.2 รูปแบบการจัดการปัญหาที่เป็นความคิด (Thoughts) เป็นหลัก** ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนวิธีการตีความความหมายสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อลดความรุนแรงของอารมณ์หรือรักษาความสัมพันธ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมแวดล้อมให้คงเดิมหรือใกล้เคียงมากที่สุด เรียกว่า รูปแบบการจัดการปัญหาที่มุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-Focus Coping) (Richard S. Lazarus, 1984) ประกอบด้วย

- การถอยห่าง เป็นความพยายามทางความคิดในการลดความสำคัญของสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่บุคคลต้องเผชิญ อาทิ การคิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหาอย่างในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ว่าทำให้เกิดจิตอาสา แสดงให้เห็นถึงน้ำใจของคนไทยในการช่วยเหลือกันยามลำบาก หรือในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายคนแม้จะรู้สึกกลัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ก็ยังพยายามดำเนินชีวิตต่อไปตามปกติโดยอารมณ์ระแวงตัวมากขึ้นแต่ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป

- การควบคุมตนเอง เป็นความพยายามทางความคิดของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมอันเกิดจากสถานการณ์ภาวะวิกฤต รวมถึงการเปิดใจหรือเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆด้วย อาทิ การพยายามไม่ปิดกั้นตัวเองเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอย่างในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการสอบถามข้อมูลจากนายสถานี ผู้โดยสารด้วยกัน รวมถึงติดตามข่าวจากสื่อมวลชนด้วย

- การรับมือต่อปัญหา เป็นลักษณะความคิดที่บุคคลคิดว่าตนเองมีส่วนในการทำให้เกิดปัญหา หรือต้องเผชิญกับสภาพที่เป็นอยู่ ตลอดจนเห็นว่าปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงอะไรได้อีก อาทิ การสัญญาเกี่ยวกับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยอาจคิดว่าครั้งนี้ตนเองไม่ได้มีการเตรียมการรับมือที่ดีพอ ไม่มีข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับการรับมือเหตุภัยพิบัติเพียงพอ จึงตั้งใจไว้ว่าหากเกิดเหตุการณ์คล้ายๆเช่นเดิมอีกจะเตรียมการจัดการให้ดีกว่าเดิม

- การหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นความพยายามทางความคิดและพฤติกรรมของบุคคลในการหยุดพักหรือลดความสนใจไปจากสถานการณ์ภาวะวิกฤตชั่วคราว อาทิ การพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้นของผู้ประสบอุทกภัยที่ต้องอพยพออกจากที่อยู่อาศัยว่าคนอื่นๆก็ลำบากเช่นกันและอีกไม่นานมันจะผ่านไปหรือหันไปทำกิจกรรมอื่นๆแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหาอย่างการฝึกหัดอาชีพเสริมต่างๆ

- การประเมินค่าใหม่ทางบวก เป็นความพยายามทางความคิดและพฤติกรรมของบุคคลในการประเมินสถานการณ์ภาวะวิกฤตไปในทางที่ดีขึ้น อาทิ รู้สึกว่าตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมาหรือได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์อย่างการประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ๆเพื่อนำมาใช้บรรเทาความเดือดร้อนจากเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ไม่ว่าจะป็นจักรยานน้ำ เรือจากขวดพลาสติก ฯลฯ หรือการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกี่ยวกับตัวเองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจากไม่เคยสนใจเรื่องสุขภาพก็หันมาดูแลและตรวจสุขภาพเป็นประจำ เป็นต้น

- การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม เป็นความพยายามทางความคิดและพฤติกรรมของบุคคลในการแสวงหาการสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสาร คำพูดปลอบใจ/ความเห็นอกเห็นใจ และวัตถุสิ่งของ เพื่อช่วยปรับสภาพจิตใจที่ย่ำแย่จากภาวะวิกฤตที่ต้องเผชิญ อาทิ พูดคุยกับใครสักคนว่าตนเองรู้สึกอย่างไรหรือพูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ รวมถึงยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่นฯ

ทั้งนี้ กระบวนการจัดการปัญหาเป็นแนวโน้มของแต่ละบุคคลในการใช้วิธีการจัดการปัญหา รูปแบบต่างๆเมื่อเผชิญกับภาวะวิกฤต จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ภาวะวิกฤตทั้งสามเหตุการณ์เป็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินในรูปแบบและระดับที่แตกต่างกันออกไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละเหตุการณ์จึงมีรูปแบบการจัดการปัญหาแตกต่างกันออกไปเช่นกันดังตาราง

ตารางที่ 5.6 แสดงรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

| เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่<br>ในปี 2554                                      | เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้<br>โรงงาน Bste ภายในนิคม<br>อุตสาหกรรมมาบตาพุด                             | เหตุการณ์การประท้วงหยุด<br>งานของพนักงานการรถไฟ<br>แห่งประเทศไทย   |
|---|--|--|
| 1. มุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้อง<br>กระทำต่อไป                               | 1. พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้<br>ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ<br>สถานการณ์นั้นๆ                            | 1. คิดบวกเข้าไว้ พยายามมอง<br>ด้านดีของปัญหา   |
| 2. พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะ<br>เปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูล<br>เพิ่มขึ้น | 2. คิดบวกเข้าไว้ พยายามมอง<br>ด้านดีของปัญหา   | 2. พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะ<br>เปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูล<br>เพิ่มขึ้น  |
| 3. พยายามปลอบใจตัวเอง<br>เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น                               | 3. ยอมรับความเห็นอกเห็นใจ<br>และความเข้าใจจากคนอื่น ๆ<br>3. พยายามปลอบใจตัวเอง<br>เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น | 3. พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้<br>ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ<br>สถานการณ์นั้นๆ<br>3. พูดคุยกับใครสักคนว่าตนเอง<br>รู้สึกอย่างไร |

จากตาราง 5.17 เมื่อพิจารณาแยกแต่ละเหตุการณ์จะพบว่า เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับของ **ความกังวลใจมากที่สุด** โดยรูปแบบการจัดการปัญหาที่มีแนวโน้มจะถูกนำมาใช้มากที่สุด คือ การมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป รองลงมาคือ การเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม และการปลอบใจตนเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งรูปแบบการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นนี้มีความสอดคล้องและเป็นผลสืบเนื่องมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์และอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตที่ประเมินแล้วว่าเป็นสถานการณ์เลวร้าย จึงจำเป็นต้องกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรเทาสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเนื่องจากเหตุการณ์นี้เป็นปัญหาระดับประเทศ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่อาจแก้ปัญหาให้หมดไปได้ด้วยตัวเอง ดังนั้น จึงมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป โดยอาจเป็นการวางแผนว่าจะทำอะไรต่อไป หรือจะสามารถทำอะไรให้เป็นประโยชน์ได้บ้าง เช่น การไปเป็นอาสาสมัครรอกกระสอบทราย ทำถุงยังชีพ หรือหากมีความรู้ฝีมือก็ไปเป็นครูฝึกอาชีพให้ผู้ประสบภัยตามศูนย์ช่วยเหลือต่างๆ ซึ่งเป็นการช่วยยกระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) อีกทางหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันก็จะได้เปิดรับข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลกลุ่มต่างๆที่เข้ามาเป็นอาสาสมัคร เช่นเดียวกันด้วย อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์นี้ถือเป็นเหตุการณ์ร้ายแรงและเกิดขึ้นเป็นระยะเวลา

ยาวนาน เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสภาวะเช่นนี้อาจต่อเนื่องจะก่อให้เกิดการสะสมของอารมณ์เชิงลบต่างๆ ดังนั้น การหลีกเลี่ยงปัญหาโดยการปลอบใจตนเองจึงมีแนวโน้มที่จะถูกนำมาใช้เพื่อให้คุณครูรู้สึกดีขึ้นเช่นกัน

ในขณะที่เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีระดับของ**ความกลัว**มากที่สุด โดยแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุด ได้แก่ การพูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ รองลงมาคือ การคิดบวกเข้าไว้พยายามมองด้านดีของปัญหา การยอมรับความเห็นอกเห็นใจ/ความเข้าใจจากคนอื่นและการพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น ทั้งนี้ เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีแนวโน้มที่จะจัดการกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์ดังกล่าวโดยการพูดคุยกับเพื่อนบ้านหรือเพื่อนที่ทำงานเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์เพิ่มเติม และเมื่อไม่สามารถแก้ไขสิ่งใดได้แล้วเนื่องจากบ้านเรือนก็เสียหายไปแล้ว สารเคมีก็รั่วไหลออกมาแล้ว การลดความกลัว ความกังวลใจที่เกิดขึ้นจึงทำได้เพียงหลีกเลี่ยงปัญหาโดยการคิดบวกเข้าไว้พยายามมองด้านดีของปัญหา เช่น เหตุการณ์นี้อาจเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหันมาใส่ใจปรับปรุงระบบความปลอดภัยต่างๆ ให้ดีขึ้น เป็นต้น รวมถึงการยอมรับความเห็นอกเห็นใจ/ความเข้าใจจากคนอื่นและการพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น ซึ่งเป็นการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคมนั่นเอง

ส่วนเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีระดับของ**ความเบื่อ**มากที่สุด ซึ่งรูปแบบการจัดการปัญหาที่มีแนวโน้มจะถูกนำมาใช้มากที่สุด คือ การคิดบวกเข้าไว้พยายามมองด้านดีของปัญหา รองลงมาคือการไม่ปิดกั้นตนเองเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น รองลงมาคือ การพูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ และการพูดคุยกับใครสักคนว่าตนเองรู้สึกอย่างไร เนื่องจากเหตุการณ์นี้ไม่ได้ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยตรง (ไม่มีผู้เสียชีวิต) ทั้งยังเป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงานขององค์กรที่ต้องเจรจากัน แม้จะเบื่อ หรือไม่พอใจ แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ทำได้เพียงจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าของตนเองโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางและพยายามมองด้านดีของปัญหา ในขณะเดียวกันการไม่ปิดกั้นตนเองเปิดใจกว้างพูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงการพูดคุยกับใครสักคนว่าตนเองรู้สึกอย่างไร เช่น ผู้โดยสารบางคนอาจไปสอบถามกับนายสถานี สอบถามจาก call center หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเองก็เป็นอีกรูปแบบของการจัดการปัญหาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวโน้มที่จะนำมาใช้ เพราะการได้ข้อมูลเพิ่มเติมจะช่วยลดความไม่แน่นอนของสถานการณ์ลง และการได้ระบายความรู้สึกออกมาจะทำให้อารมณ์เชิงลบต่างๆ ลดลง

ทั้งนี้ หากพิจารณาในภาพรวมแล้วจะพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-Focus Coping) มากกว่าแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (Problem-Focus Coping) ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Yan Jin, Augustine Pang และ Glen T. Cameron (2007) ที่พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Primary Publics) ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต 4 ใน 5 เหตุการณ์ มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา มากกว่าแบบมุ่งเน้นอารมณ์ โดยในการเลือกรูปแบบการจัดการปัญหานั้นจะมีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องคือ การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) และความเต็มใจ (Willingness) ในการกระทำบางอย่างเพื่อเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของตนเองเกี่ยวกับภาวะวิกฤต กล่าวคือ ในการวิจัยของ Yan Jin และคณะ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินว่าตนเองมีความสามารถพอและเต็มใจที่จะใช้วิธีการเชิงรุกในการจัดการกับปัญหา โดยคาดหวังผลบางอย่างในท้ายที่สุด แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มองภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นว่าเป็นเหตุการณ์ที่อยู่เหนือการควบคุมของตนเอง จึงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยุติเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ อีกส่วนหนึ่งคือสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้วิธีการคิดและการแก้ปัญหาเมื่อเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตแตกต่างกัน โดยสังคมไทยน่าจะมีแนวโน้มใช้วิธีการที่ประนีประนอมมากกว่า

นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ Lynette M. Mcdonald, Beverley Sparks และ Alan Glendon (2010) ยังได้เสนอไว้ว่า อารมณ์แต่ละประเภท อาทิ ความโกรธ (Anger) ความเสียใจ (Sadness) และความกลัว (Fear) ก่อให้เกิดความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งใหม่ที่พบว่า อารมณ์ซึ่งปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้งสามเหตุการณ์คือ เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.7 – 5.9

ตารางที่ 5.7 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในด้านต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554  |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบรุนแรง (EMO1) ได้แก่ กลัว โกรธ เศร้า กังวลใจ ไม่พอใจ</p>   | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบไม่รุนแรง (EMO2) ได้แก่ อับอาย เบื่อ รังเกียจ ละอายใจ</p>  | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3) ได้แก่ ทำทนาย สนใจ ประหลาดใจ</p>   | <p>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4) ได้แก่ มีความหวัง ภูมิใจ</p>  |
| <p>- กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง (WOC2) อาทิ การประเมินค่าใหม่ทางบวก (ฉันเปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี)</p> <p>- กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป” (WOC3) อาทิ การควบคุมตนเอง (ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป)</p> <p>- กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา (WOC4) อาทิ การวางแผนแก้ปัญหา (ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง)</p> <p>- กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป (WOC10) อาทิ การวางแผนแก้ปัญหา (ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น)</p> | <p>- กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC6) อาทิ การหลีกเลี่ยงปัญหา (โยนปัญหาไปให้คนอื่น)</p> <p>- กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไปตามชะตากรรม (WOC9) อาทิ การหลีกเลี่ยงปัญหา (นอนมากขึ้นกว่าปกติ หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คน)</p> | <p>- กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย (WOC1) อาทิ การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม (พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ)</p> <p>- กลุ่มแสวงหากำลังใจและการสนับสนุนทางอารมณ์ (WOC8) อาทิ การประเมินค่าใหม่ทางบวก (ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์)</p> | <p>- กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่ (WOC7) อาทิ การรับมือกับปัญหา (ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า)</p> |

จากตารางที่ 5.7 พบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย**กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อแรง (EMO1)** ส่งผลต่อแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลอยห่างจากปัญหาเพื่อหาวิธีการเปลี่ยนแปลง (WOC2) กลุ่มยอมรับความจริงและพยายามก้าวต่อไป (WOC3) กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการปัญหา (WOC4) และกลุ่มพยายามควบคุมตนเองและดำเนินชีวิตต่อไป (WOC10) ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการแก้ปัญหาทั้ง 2 แบบคือ แบบแรกเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาอย่างการวางแผนแก้ปัญหา เช่น นึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันทื่นซิ่นซ่มใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง แบบที่สองเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์อย่างการควบคุมตนเอง เช่น พยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป

ในขณะที่**กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อไม่รุนแรง (EMO2)** ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC6) และกลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยให้ตามชะตากรรม (WOC9) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น โยนปัญหาไปให้คนอื่น นอนมากขึ้นกว่าปกติ หลีกเสี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป เช่นเดียวกับ**กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต (EMO3)** ที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย (WOC1) และกลุ่มแสวงหาคำลั้งใจและการสนับสนุนทางอารมณ์ (WOC8) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาที่มุ่งเน้นอารมณ์เป็นหลักประกอบด้วย การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม เช่น พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ และการประเมินค่าใหม่ทางบวก เช่น ได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และ**กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO4)** ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้นใหม่ (WOC7) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์คือ การรับมือต่อปัญหา เช่น สัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า

ตารางที่ 5.8 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในด้านต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน Bste ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด  |  |  |
|---|--|--|
| <b>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความมั่นใจต่อองค์กร (EMO1) ได้แก่</b><br>โกรธ อับอาย ไม่พอใจ เบื่อ รังเกียจ ละอายใจ   | <b>กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจ</b><br><b>สถานการณ์ (EMO2) ได้แก่</b> กลัว เศร้า กังวลใจ สนใจ ประหลาดใจ   | <b>กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3) ได้แก่</b> ทำหาย มีความหวัง ภูมิใจ  |
| กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น (WOC2) อาทิ การเผชิญหน้ากับปัญหา (ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ) การหลีกเลี่ยงปัญหา (หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว)<br>กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3) อาทิ การเผชิญหน้ากับปัญหา (ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ)<br>การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม (พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ) | กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง (WOC5) อาทิ การควบคุมตนเอง (ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังขรณ์) การถอยห่าง (ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป)<br>กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC7) อาทิ การหลีกเลี่ยงปัญหา (โยนปัญหาไปให้คนอื่น หรือหลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนต่างๆไป) | กลุ่มกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง (WOC1) อาทิ การวางแผนแก้ปัญหา (ตั้งประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้ หรือฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น)<br>กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา (WOC6) อาทิ การประเมินค่าใหม่ทางบวก (ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์) การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม (พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร) |

จากตารางที่ 5.8 พบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความมั่นใจต่อองค์กร (EMO1) ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น (WOC2) และกลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3) ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 แบบด้วยกัน ได้แก่ รูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาอย่างการเผชิญหน้ากับปัญหา เช่น ระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ พยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์อย่างการหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราวโดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว



ในขณะที่กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์ (EMO2) ส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง (WOC5) และกลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC7) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป โยนปัญหาไปให้คนอื่น ฯลฯ การถอยห่าง เช่น ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากเกินไป และการควบคุมตนเอง เช่น พยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์ ส่วนกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี (EMO3) ส่งผลต่อแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับความจริง (WOC1) และกลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา (WOC6) ประกอบด้วยรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาอย่างการวางแผนแก้ปัญหา เช่น ดึงประสบการณ์ในอดีตมาใช้ วางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์อย่างการประเมินค่าใหม่ทางบวก เช่น ได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดีขึ้น ฯลฯ และการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม เช่น พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร เป็นต้น

ตารางที่ 5.9 แสดงอารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ในด้านต่างๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย  |  |  |  |
|---|--|--|--|
| กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-<br>องค์กรสอบตมมาตรฐาน<br>(EMO1) ได้แก่ เบื่อ<br>อับอาย รังเกียจ ละอายใจ  | กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสม<br>ความอยากรู้ อยากลอง<br>(EMO2) ได้แก่ กลัว โกรธ<br>ไม่พอใจ เศร้า ตู้อก ทำทนาย<br>สนใจ  | กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-<br>ประหลาดใจ กังวลใจ<br>(EMO3) ได้แก่ กังวลใจ<br>ประหลาดใจ  | กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-<br>สถานการณ์สร้างการ<br>เปลี่ยนแปลง (EMO4)<br>ได้แก่ มีความหวัง ภูมิใจ   |
| กลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี<br>(WOC7) อาทิ การถอย<br>ห่าง (คิดบวกเข้าไว้<br>พยายามมองด้านดีของ<br>ปัญหา หรือฉันทพยายาม<br>ปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้<br>รู้สึกดีขึ้น) การประเมินค่า<br>ใหม่ทางบวก (ฉันได้แรง<br>บันดาลใจในการแก้ปัญหา<br>อย่างสร้างสรรค์ หรือ<br>เปลี่ยนแปลงและเติบโต<br>ขึ้นในทางที่ดี) | กลุ่มใช้วิธีการหลากหลาย<br>ในการรับมือกับปัญหา<br>(WOC1) อาทิ การ<br>วางแผนแก้ปัญหา (เกิด<br>ความคิดเกี่ยวกับวิธีการ<br>แก้ปัญหา 2-3 วิธีที่<br>แตกต่างกัน) การควบคุม<br>ตนเอง (พยายามไม่ปิดกั้น<br>ตัวเองแต่จะเปิดใจกว้าง<br>เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม)<br>กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหา<br>และก้าวต่อไปข้างหน้า<br>(WOC3) อาทิ การควบคุม<br>ตนเอง (ฉันพยายาม<br>วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา<br>เพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น) | กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและ<br>เสี่ยงเดินทางผิด (WOC5)<br>อาทิ การหลีกเลี่ยงปัญหา<br>(หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คน<br>ทั่วไป โยนปัญหาไปให้<br>คนอื่น หรือปฏิเสธที่จะ<br>เชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น<br>จริง) | กลุ่มพยายามปรับตัวและ<br>คาดหวังการเปลี่ยนแปลง<br>(WOC4) อาทิ การ<br>ประเมินค่าใหม่ทางบวก<br>(ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่ง<br>บางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง)<br>กลุ่มรับผิดชอบและ<br>วางแผนแก้ปัญหา (WOC6)<br>อาทิ การเผชิญหน้ากับ<br>ปัญหา (ยึดมั่นในจุดยืน<br>และต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉัน<br>ต้องการ) การวางแผน<br>แก้ปัญหา (ฉันวางแผนใน<br>การแก้ปัญหาและ<br>ดำเนินการตามแผนนั้น) |

จากตารางที่ 5.9 พบว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยส่งผลต่อรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย **กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตมมาตรฐาน (EMO1)** ส่งผลต่อแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี (WOC7) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์คือ การถอยห่าง เช่น คิดบวกเข้าไว้พยายามมองด้านดีของปัญหา พยายามปลอบใจตัวเองเพื่อให้รู้สึกดีขึ้น ฯลฯ และการประเมินค่าใหม่ทางบวก เช่น ได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดีขึ้น ฯลฯ ในขณะที่ **กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมความอยากรู้ อยากลอง (EMO2)** ส่งผลต่อแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา (WOC1) และกลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3)

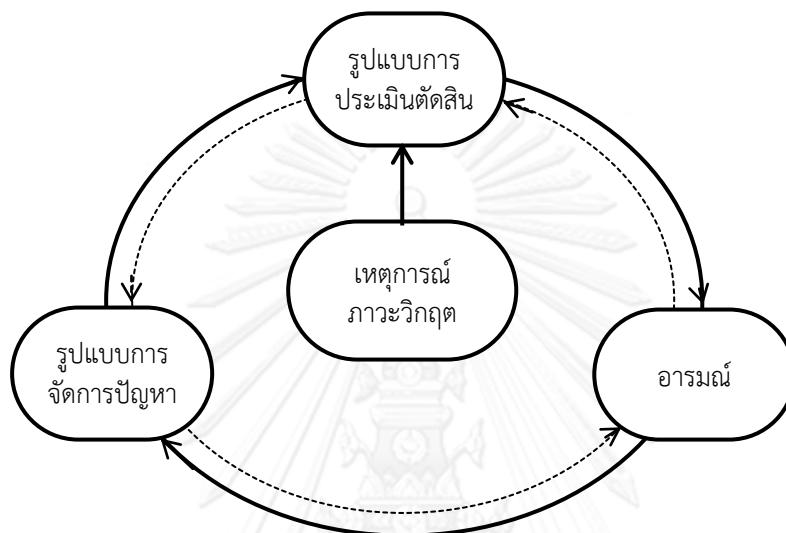
ประกอบด้วยรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์คือ การควบคุมตนเอง เช่น พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น ทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ ฯลฯ และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาคือ การวางแผนแก้ปัญหา เช่น เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน เป็นต้น

ส่วนกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ (EMO3) ส่งผลต่อแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาในกลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสียงเดินทางผิด (WOC5) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์อย่างการหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนต่างๆไป โยนปัญหาไปให้คนอื่น ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง ฯลฯ และกลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง (EMO4) ส่งผลต่อแนวโน้มของรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง (WOC4) และกลุ่มรับผิดชอบและวางแผนแก้ปัญหา (WOC6) ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาอย่างการเผชิญหน้ากับปัญหา เช่น ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ตนต้องการ และรูปแบบการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์อย่างการประเมินค่าใหม่ทางบวก เช่น การเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง

จากความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กลุ่มต่างๆและรูปแบบการจัดการปัญหาข้างต้น จะพบข้อสังเกตประการหนึ่งว่า กลุ่มอารมณ์ใดๆที่ประกอบด้วยอารมณ์โกรธ มักส่งผลให้ปรากฏแนวโน้มการใช้รูปแบบการจัดการปัญหาที่เน้นการกระทำหรือแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (Problem-Focus Coping) เสมอ

เพราะฉะนั้นจะเห็นว่า อารมณ์ (Emotion) การประเมินตัดสิน (Appraisal) และรูปแบบการจัดการปัญหา (Coping) ส่งผลต่อเนื่องซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีเหตุการณ์เข้ามากระตุ้นซึ่งในที่นี้คือเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้งสามเหตุการณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่หรือการดำรงชีวิตอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ซึ่งทำให้อารมณ์ต่างๆปรากฏขึ้นทั้งอารมณ์เชิงลบและอารมณ์เชิงบวกขึ้นอยู่กับการประเมินตัดสินว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด จากนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเลือกวิธีการในการจัดการปัญหาเพื่อบรรเทาหรือลดอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นดังกล่าว รวมถึงเพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อม (สถานการณ์ภาวะวิกฤต) ให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจด้วย อย่างไรก็ตาม อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นก็สามารถส่งผลกลับไปยังการประเมินตัดสินได้อาதி ความโกรธอาจทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินตัดสินเหตุการณ์ไปในเชิงลบมากขึ้น เช่นเดียวกับรูปแบบการจัดการปัญหาที่สามารถส่งผลกลับไปยังอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นได้ เนื่องจากเมื่อบุคคลได้ทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ว่าจะเป็นทางการกระทำหรือทางความคิดต่อสถานการณ์ที่เผชิญอยู่จะช่วยให้

อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นผ่อนคลายหรือเปลี่ยนแปลงไปได้ อาทิ ความกังวลใจ หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพูดคุยกับบุคคลอื่น ได้เปิดรับข้อมูลมากขึ้นก็อาจช่วยลดความกังวลใจลงได้ หรือความเศร้า หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหันเหความสนใจไปจากเหตุการณ์ชั่วคราวแล้วหากกิจกรรมอื่นๆทำก็อาจช่วยผ่อนคลายความเศร้าได้ แม้ว่าจะไม่สามารถทำให้สถานการณ์นั้นเปลี่ยนไปก็ตาม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประเมินตัดสิน อารมณ์ และรูปแบบการจัดการปัญหาในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต

เมื่อพบความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตัดสิน (AP) อารมณ์ (EMO) และรูปแบบการจัดการปัญหา (WOC) ผู้วิจัยจึงขอสรุปแบบแผนการตอบสนองเชิงอารมณ์ในภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 เหตุการณ์ไว้ดังตารางที่ 5.10-5.12

ตารางที่ 5.10 แสดงแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่<br>ในปี 2554         |  | รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์<br>(Appraisal หรือ AP) |                              |                                   |  |   |
|--|--|--|------------------------------|-----------------------------------|--|---|
|  |  | กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและ<br>พยายามหาทางแก้ปัญหา<br>(AP1)  | กลุ่มเตรียมตัวเตรียมใจ (AP2) | กลุ่มทุกข์ใจแต่ไม่โทษใคร<br>(AP3) | กลุ่มเชื่อมั่นในการจัดการ<br>ของภาครัฐ (AP4) | กลุ่มแสวงหาความรับผิดชอบ<br>จากหน่วยงานภาครัฐ (AP5) |
| รูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping หรือ WOC) | กลุ่มพยายามแก้ปัญหาด้วย<br>วิธีการที่หลากหลาย (WOC1)     |  |                              | Emo3                              |  |   |
|  | กลุ่มถอยห่างจากปัญหาเพื่อหา<br>วิธีการเปลี่ยนแปลง (WOC2) | Emo1   |                              |                                   |  |   |
|  | กลุ่มยอมรับความจริงและ<br>พยายามก้าวต่อไป (WOC3)         | Emo1   |                              |                                   |  |   |
|  | กลุ่มใช้ต้นแบบในการจัดการ<br>ปัญหา (WOC4)                | Emo1   |                              |                                   |  |   |
|  | กลุ่มประเมินค่าตนเองใหม่<br>(WOC5)                       |  |                              |                                   |  |   |
|  | กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยง<br>เดินทางผิด (WOC6)       |  | Emo2                         |                                   |  |   |
|  | กลุ่มหาวิธีผ่อนคลายและเริ่มต้น<br>ใหม่ (WOC7)            |  |                              |                                   | Emo4   |   |
|  | กลุ่มแสวงหากำลังใจและการ<br>สนับสนุนทางอารมณ์ (WOC8)     |  |                              | Emo3                              |  |   |
|  | กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและปล่อยไป<br>ตามชะตากรรม (WOC9)     |  | Emo2                         |                                   |  |   |
|  | กลุ่มพยายามควบคุมตนเองและ<br>ดำเนินชีวิตต่อไป (WOC10)    | Emo1   |                              |                                   |  |   |

หมายเหตุ: Emo1 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อสุขภาพรุนแรง Emo2 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ส่งผลกระทบต่อสุขภาพไม่รุนแรง

Emo3 = กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-บททดสอบชีวิต Emo4 = กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี

ตารางที่ 5.11 แสดงแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ระเบิด และเพลิงไหม้โรงงาน บีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงาน บีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด |   | รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal หรือ AP) |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  |   | กลุ่มกล้าเผชิญหน้าและพยายามจัดการปัญหา (AP1)        | กลุ่มระมัดระวังและติดตามสถานการณ์ (AP2) | กลุ่มเชื่อมั่นความสามารถตนเองและการจัดการขององค์กร (AP3) |
| รูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping หรือ WOC)   | กลุ่มกล้าเผชิญหน้ากับปัญหา และยอมรับความจริง (WOC1) |   |   | Emo3   |
|  | กลุ่มพยายามทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น (WOC2)            | Emo1  |   |  |
|  | กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและ ก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3)  | Emo1  |   |  |
|  | กลุ่มมองปัญหาในหลากหลายมุมมอง (WOC4)                |   |   |  |
|  | กลุ่มพยายามควบคุมและจัดการตนเอง (WOC5)              |   | Emo2                                    |  |
|  | กลุ่มเปิดใจยอมรับและมองด้านดีของปัญหา (WOC6)        |   |   | Emo3   |
|  | กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC7)      |   | Emo2                                    |  |

หมายเหตุ: Emo1 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร

Emo2 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ไม่มั่นใจในสถานการณ์

Emo3 = กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-มองโลกแง่ดี

ตารางที่ 5.12 แสดงแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

| เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย |   | รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal หรือ AP) |                                       |   |                                    |
|--|---|---|---------------------------------------|---|------------------------------------|
|  |   | กลุ่มวางแนวรับมือ (AP1)                             | กลุ่มกล้าเผชิญปัญหาและพึ่งตนเอง (AP2) | กลุ่มไม่รับผิดชอบต่อเหตุแต่ปล่อยวาง (AP3) | กลุ่มเชื่อมั่นและคิดแก้ปัญหา (AP4) |
| รูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping หรือ WOC)           | กลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการรับมือกับปัญหา (WOC1) |   | Emo2                                  |   |                                    |
|  | กลุ่มควบคุมตนเองและประเมินเหตุการณ์ใหม่ (WOC2)    |   |                                       |   |                                    |
|  | กลุ่มพยายามเข้าใจปัญหาและก้าวต่อไปข้างหน้า (WOC3) |   | Emo2                                  |   |                                    |
|  | กลุ่มพยายามปรับตัวและคาดหวังการเปลี่ยนแปลง (WOC4) |   |                                       |   | Emo4                               |
|  | กลุ่มหลีกเลี่ยงปัญหาและเสี่ยงเดินทางผิด (WOC5)    |   |                                       | Emo3                                      |                                    |
|  | กลุ่มรับผิดชอบต่อปัญหา (WOC6)                     |   |                                       |   | Emo4                               |
|  | กลุ่มพยายามมองโลกแง่ดี (WOC7)                     | Emo1  |                                       |   |                                    |

หมายเหตุ: Emo1 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-องค์กรสอบตกมาตรฐาน

Emo2 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ผสมความอยากรู้ยากลอง

Emo3 = กลุ่มอารมณ์เชิงลบ-ประหลาดใจ กังวลใจ

Emo4 = กลุ่มอารมณ์เชิงบวก-สถานการณ์สร้างการเปลี่ยนแปลง

### 3. การเปิดรับสื่อและการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

#### 3.1 การเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยทั่วไปเหตุการณ์ภาวะวิกฤตมักเป็นเหตุการณ์ที่เรียกความสนใจจากบุคคลกลุ่มต่างๆ ทั้งประชาชนทั่วไป องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน NGO โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือแม้แต่สื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสื่อต่างๆ มีความสัมพันธ์กับอารมณ์หลายๆกลุ่มที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 กรณีศึกษา ดังตารางที่ 5.24

ตารางที่ 5.13 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อและอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 กรณีศึกษา

|               | อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |   |
|---------------|-------------------------------|--|---|
|               | อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554     | ระเบิดและเพลิงไหม้ โรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด | การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย |
| สื่อสารสนเทศ  | EMO 2, 4                      | EMO 2, 3   | EMO1, 2, 3, 4                                   |
| สื่อโทรทัศน์  | EMO 1, 2, 3, 4                | -  | EMO1, 2, 3, 4                                   |
| สื่อวิทยุ     | EMO 2, 3, 4                   | EMO 2, 3   | EMO1, 2, 3, 4                                   |
| สื่อสิ่งพิมพ์ | EMO 2, 3, 4                   | -  | EMO1, 2, 3, 4                                   |
| สื่อเฉพาะกิจ  |                               | EMO 3  |   |
| สื่อบุคคล     | EMO 1, 2, 3, 4                | EMO 3  | EMO1, 2, 3, 4                                   |

หากพิจารณาแต่ละกรณีศึกษาจะพบว่า เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 สื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับการปรากฏขึ้นของอารมณ์ในทุกกลุ่มทั้งเชิงลบและเชิงบวก สำหรับสื่อโทรทัศน์นั้นอาจเป็นเพราะสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนประเภทหนึ่ง องค์กร/หน่วยงานจะไม่สามารถเข้าไปควบคุมเนื้อหาหรือแง่มุมในการนำเสนอได้ อีกประการหนึ่งคือ สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับ ทั้งยังทำให้เห็นทั้งภาพและเสียงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสมือนจริงอีกด้วย กล่าวคือ หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเปิดรับข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงผลเสียที่อาจกระทบกับความเป็นอยู่ของตนเอง เช่น ประตุน้ำพัง นิคมอุตสาหกรรมต่างๆถูกน้ำท่วม หรือการขยายพื้นที่ขึ้นเรื่อยๆของเหตุการณ์โดยไม่มีทีท่าว่าจะสามารถควบคุมหรือแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรม ฯลฯ เหล่านี้จะไปกระตุ้นให้ปรากฏอารมณ์ในเชิงลบขึ้นได้ ในทางตรงกันข้ามหากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเปิดรับข้อมูลที่แสดงถึง



แง่มุมดีๆ เช่น ความร่วมมือร่วมใจหรือการช่วยเหลือกันก็สามารถส่งผลต่อการปรากฏขึ้นของอารมณ์เชิงบวกได้ ส่วนสื่อบุคคล เป็นสื่อที่ทำได้มากกว่าการให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือปลอบใจจึงก่อให้เกิดอารมณ์ในเชิงบวกได้ในขณะเดียวกันการเป็นสื่อสองทางนี้เอง หากข้อมูลที่ส่งไปไม่มีความชัดเจน เช่น ไม่สามารถบอกมาตรการจัดการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมได้ ข้อมูลที่ให้ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ฯลฯ หรือไม่มีการตอบสนองหรือเพิกเฉยต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การร้องเรียนเรื่องความช่วยเหลือต่างๆ ฯลฯ ก็จะส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบอย่างแน่นอน

ส่วนในเหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด การเปิดรับสื่อสารสนเทศและสื่อวิทยุของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสัมพันธ์กับการปรากฏขึ้นของอารมณ์ทั้งเชิงลบและเชิงบวก สำหรับสื่อวิทยุและสื่อสารสนเทศจะควบคุมเนื้อหาและแง่มุมในการนำเสนอได้ยาก จึงสามารถส่งผลทั้งในเชิงลบและเชิงบวกต่ออารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสังคมออนไลน์ไม่ว่าจะเป็น Facebook หรือเว็บบอร์ดต่างๆ ซึ่งข้อมูลข่าวสารต่างๆมีโอกาสถูกบิดเบือน หรือเป็นข่าวลือได้มาก ส่วนสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับการปรากฏขึ้นของอารมณ์เชิงบวก เนื่องจากสื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อที่องค์กรผลิตขึ้นเพื่อสื่อสารในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตโดยเฉพาะจึงสามารถควบคุมทิศทางของเนื้อหาและตอบสนองความต้องการข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ในขณะที่สื่อบุคคลในกรณีนี้จะมีทั้งผู้นำชุมชนและอาสาสมัครซึ่งเป็นคนในพื้นที่ ดังนั้น นอกจากจะเป็นสื่อที่สามารถให้ข้อมูลแล้ว ยังสามารถสร้างการสนับสนุนทางอารมณ์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย เช่น การรับฟังความคิดเห็น การปลอบใจ ฯลฯ อย่างไรก็ตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อทั้งสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ในกลุ่มอารมณ์เชิงลบ-สูญเสีย ความมั่นใจต่อองค์กร (EMO1) เลย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่เหตุการณ์เกิดขึ้นกะทันหันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้อยู่ในเหตุการณ์ที่ต้องเผชิญกับความโกลาหลของการอพยพออกนอกพื้นที่ การเปิดรับข้อมูลจากสื่อต่างๆจึงไม่มีผลต่ออารมณ์ในกลุ่มนี้เพราะประสบการณ์ตรงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลมากกว่านั่นเอง

สำหรับการเปิดรับสื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทยทั้งสื่อสารสนเทศ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับการปรากฏขึ้นของอารมณ์ในทุกกลุ่มทั้งเชิงลบและเชิงบวก จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่นี่จะเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟ ซึ่งจะต้องพยายามหาข้อมูลในทุกๆ แหล่งข้อมูลเท่าที่จะหาได้ เนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่มีกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤตเกี่ยวกับเหตุการณ์นี้โดยตรงกับผู้ให้บริการ แต่จะเน้นการให้ข้อมูลผ่านสื่อมวลชนเป็นหลักอันได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์อย่างหนังสือพิมพ์ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าสื่อเหล่านี้องค์กรไม่สามารถกำหนดทิศทางในการนำเสนอได้ ประกอบกับขั้นตอนในการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนขององค์กรเป็นอุปสรรคกับความต้องการข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วเพื่อนำเสนอ ส่วนสื่อบุคคลอย่าง นายสถานี พนักงานบนขบวนรถ ก็ไม่อาจให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้ เนื่องจากการให้ข้อมูลขององค์กรจำเป็นต้องดำเนินการผ่านขั้นตอน ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารไปจนถึงหัวหน้างานฝ่ายต่างๆจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้ข้อมูล เหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ปรากฏอารมณ์ในเชิงลบ สำหรับอารมณ์เชิงบวกส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการเปิดรับสื่อในส่วนที่แสดงให้เห็นถึงเหตุผลและการแก้ปัญหาที่นั่นเอง

### 3.2 การประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ตามที่ Alison Theaker (2008) กล่าวถึง Macnamara's Model ไว้ว่าการประเมินผลการประชาสัมพันธ์สามารถวัดได้จาก Inputs, Outputs และ Outcomes สำหรับการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารในการวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวัด Outputs และ Outcomes ภายหลังจากกระบวนการสื่อสารที่องค์กร/หน่วยงานดำเนินการในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น กล่าวคือ เน้นที่กระบวนการดำเนินงานว่ามีประสิทธิภาพและผลที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานว่ามีประสิทธิผล เนื่องจากการทำงานที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 เหตุการณ์ประเมินการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องในระดับปานกลาง ทั้งยังพบด้วยว่า อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตมีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารในภาวะวิกฤต แม้ความสัมพันธ์ที่พบจะเป็นเพียงเล็กน้อย แต่ก็แสดงให้เห็นว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gilman (2004) ที่พบว่า ความสามารถของบุคคลในการประมวลผลข้อมูลต่างๆจะลดลงได้ถึง 80 เปอร์เซ็นต์ระหว่างเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์อย่างเหตุการณ์ภาวะวิกฤต กล่าวคือ หากอารมณ์เชิงลบปรากฏขึ้นในระดับสูง โอกาสที่บุคคลจะพิจารณาข้อมูล/ข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบก็จะลดลง ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิผลของการสื่อสารลดลงด้วย

#### 4. แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ผลการวิจัยทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้เชี่ยวชาญด้านอารมณ์ ผู้จัดการภาวะวิกฤต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการสำรวจอารมณ์และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เผชิญกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตทั้ง 3 เหตุการณ์ คือ เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 เหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยแบบจำลองนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ เหตุการณ์ที่เข้ามากระตุ้น (Trigger Events) กระบวนการประเมินเหตุการณ์ (Evaluation Process) การตอบสนองเชิงอารมณ์ (Emotional Response) กระบวนการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Success of Crisis Communication)

##### (1) เหตุการณ์ที่เข้ามากระตุ้น (Trigger Events)

เหตุการณ์ต่างๆที่เข้ามากระทบกับชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลนั้นมีหลากหลาย ซึ่งอาจเป็นเพียงเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ธรรมดาๆในชีวิตประจำวัน เช่น การลืมโทรศัพท์มือถือ รถเสียกลางทาง การทะเลาะกับเพื่อน เป็นต้น แต่เมื่อบุคคลประสบกับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตตามปกติ โดยอาจมีความรุนแรงเหนือความคาดหมาย ก่อให้เกิดภาวะความกังวลต่อชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว ไฟไหม้ป่า ภูเขาไฟระเบิด หรือน้ำท่วมอย่างเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ฯลฯ เหตุการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ เช่น เครื่องบินตก น้ำมันรั่วลงทะเล หรือการระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ฯลฯ และเหตุการณ์ที่สามารถป้องกันได้ เช่น การยกยอกฉ้อโกง หรือการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ฯลฯ เหล่านี้ คือเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis) อันเป็นเหตุการณ์ที่เข้ามากระตุ้นให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลง

### (2) กระบวนการประเมินเหตุการณ์ (Evaluation Process)

เมื่อบุคคลประสบกับเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น ก็จะมีกระบวนการประเมินเหตุการณ์ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นมีความเกี่ยวข้องกับตนเองหรือไม่ เป็นเหตุการณ์ที่ดีหรือร้าย สามารถควบคุมได้หรือไม่ สร้างความยากลำบากหรือเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของตนอย่างไร รวมถึงความเป็นไปได้ของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ฯลฯ อาจกล่าวได้ว่า เป็นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อความเป็นอยู่ของตนเองและบุคคลรอบข้างใน 6 มิติด้วยกัน คือ มิติด้านความพอใจต่อสถานการณ์ (Pleasantness) มิติด้านความสนใจติดตามสถานการณ์ (Attentional Activity) มิติด้านการมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคและความพยายามในการจัดการปัญหา (Perceived Obstacle and Anticipated Effort) มิติด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) มิติด้านความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ (Responsibility) และมิติด้านการคาดการณ์ถึงอนาคต (Predictibility) (ดังรายละเอียดที่ได้กล่าวไปแล้วในหัวข้อ 1.2 รูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ภาวะวิกฤต) โดยในระหว่างนี้การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา การสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการนำเสนอของสื่อมวลชนจะเข้ามามีบทบาททั้งในทางลบและทางบวกซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้นๆต่อไป

### (3) การตอบสนองเชิงอารมณ์ (Emotional Response)

หลังจากมีการประเมินตัดสินเหตุการณ์แล้ว จะส่งผลโดยตรงต่อการตอบสนองเชิงอารมณ์ของบุคคล กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า อารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะปรากฏขึ้นแบบใดเป็นผลมาจากรูปแบบการประเมินตัดสินนั่นเอง ซึ่งส่วนใหญ่อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นมักเป็นอารมณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวก โดยอารมณ์เชิงบวกจะเป็นมาจากการประเมินถึงผลดีหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากเหตุการณ์ ส่วนอารมณ์เชิงลบจะเป็นผลมาจากการประเมินถึงอันตราย ความสูญเสียหรือการคุกคามที่ได้รับจากเหตุการณ์ เช่น ความกลัว ความเศร้า หรือความกังวลใจ เป็นต้น

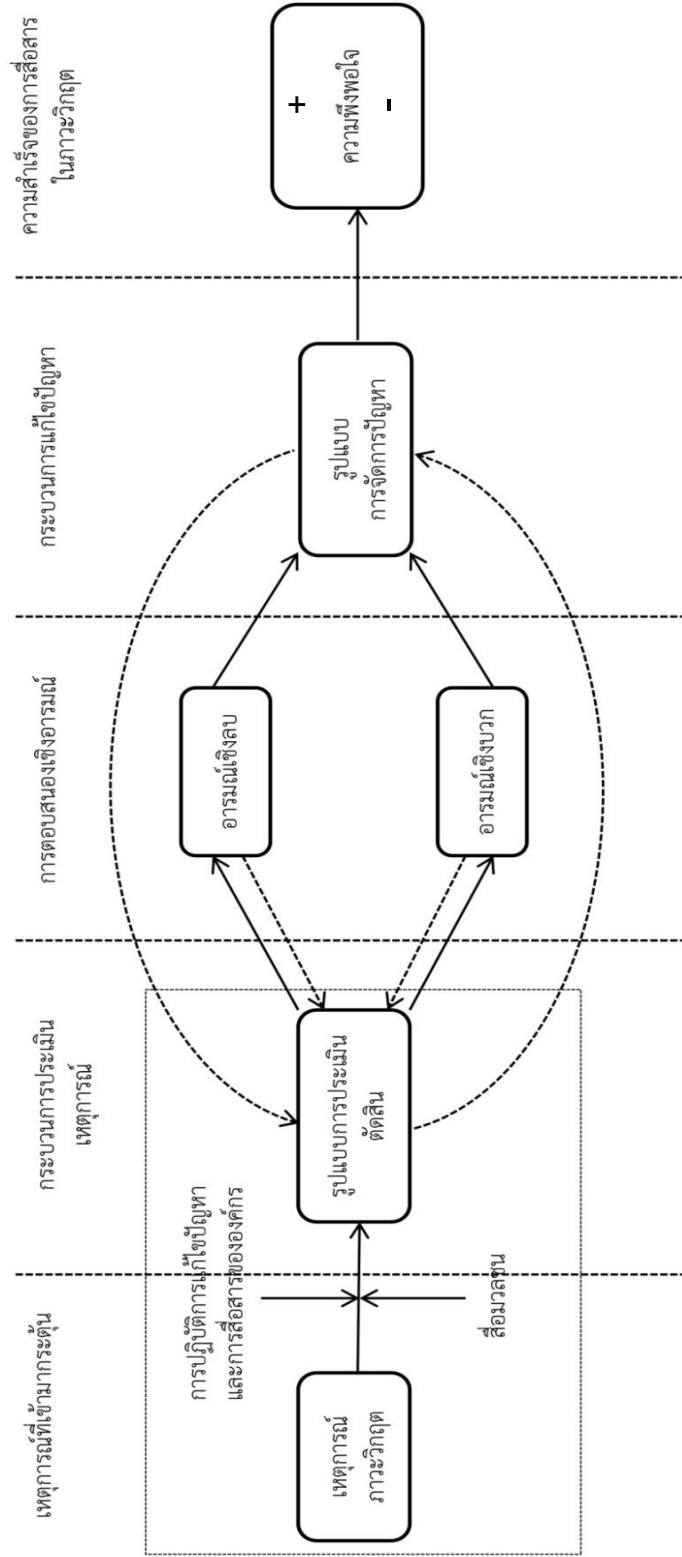
#### (4) กระบวนการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

อารมณ์ที่ปรากฏขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีส่วนในการตัดสินใจเลือกวิธีการในการแก้ไขปัญหา โดยการจัดการบางอย่างไม่ว่าจะเป็นทางด้านการกระทำ (Actions) และทางด้านความคิด (Thoughts) นั่นคือ รูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแนวโน้มจะนำมาใช้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม 8 รูปแบบ ดังนี้ กลุ่มแรกมุ่งเน้นแก้ปัญหา ได้แก่ การเผชิญหน้ากับปัญหา และการวางแผนแก้ปัญหา กลุ่มที่สองมุ่งเน้นอารมณ์ ได้แก่ การถอยห่าง การควบคุมตนเอง การรับมือต่อปัญหา การหลีกเลี่ยงปัญหา การประเมินค่าใหม่ทางบวก และการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม (รายละเอียดได้กล่าวไปแล้วในหัวข้อ 2. การจัดการปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต) ทั้งนี้เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปหลังจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤตเข้ามากระตุ้น) ให้กลับมาอยู่ในระดับที่บุคคลนั้นพอใจ

#### (5) ความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Success of Crisis Communication)

ในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตการปฏิบัติการเพื่อควบคุมแก้ไขสถานการณ์จำเป็นจะต้องดำเนินการไปพร้อมๆกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตด้วย โดยกลยุทธ์หรือวิธีการสื่อสารนั้นก็ขึ้นอยู่กับองค์การในการพิจารณาเลือกใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะสามารถส่งผลต่อรูปแบบการประเมินเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการปรากฏขึ้นของอารมณ์ต่างๆตามมาเป็นกระบวนการต่อเนื่องไปจนถึงการเลือกรูปแบบการจัดการปัญหาและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้ายที่สุด

ยกตัวอย่างเช่น ในเหตุการณ์อุทกภัย สมมุติว่า บุคคลมีการประเมินเหตุการณ์ในมิติด้านผลกระทบต่อความรู้สึก (Pleasantness) ว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสถานการณ์เลวร้าย และมีการประเมินในมิติของการมองเห็นปัญหาและความพยายามในการจัดการปัญหา (Perceived Obstacle and Anticipated Effort) ว่า กระทบทราภัยที่กั้นน้ำอยู่เป็นปัญหาเพราะว่าทำให้น้ำขังอยู่ที่บ้านของตงก็จะทำให้อารมณ์เชิงลบปรากฏขึ้นมา ซึ่งก็จะผลักดันให้เกิดการเลือกรูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) โดยอาจเลือกแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา โดยการเผชิญหน้ากับปัญหา บุคคลก็อาจจะออกไปรวมตัวกันประท้วงหรือร้องขอระบายออกเสีย รูปแบบการจัดการปัญหาตรงนี้ เมื่อดำเนินการไปแล้วด้านหนึ่งก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจ อีกด้านหนึ่งก็จะย้อนกลับมาส่งผลต่อรูปแบบการประเมินเหตุการณ์ กล่าวคือ เมื่อมองเห็นว่าน้ำที่ขังอยู่เริ่มไหลออกไปแล้ว เพราะฉะนั้นก็อาจจะมีการประเมินเหตุการณ์ว่าสถานการณ์นั้นได้บรรเทาลงแล้ว เป็นต้น เช่นเดียวกับในส่วนของอารมณ์ ซึ่งเมื่อปรากฏขึ้นมาแล้ว ไม่ใช่ทุกครั้งที่คุณจะสามารถเลือกรูปแบบการจัดการปัญหาได้ในทันที ระหว่างนี้ก็จะมีหันกลับไปประเมินเหตุการณ์ซ้ำ ซึ่งอารมณ์เชิงลบที่ปรากฏขึ้นนี้เองที่สามารถทำให้รูปแบบการประเมินตัดสินที่เกิดขึ้นซ้ำนั้นเป็นไปในทางลบมากยิ่งขึ้นนั่นเอง



แผนภาพที่ 5.2 แสดงแบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

### ข้อจำกัดของการวิจัย

- (1) การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตนั้น มักจะเป็นการศึกษาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือกรณีศึกษา ส่วนการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์มักจะเป็นการวิจัยเชิงทดลองที่จัดขึ้นภายใต้สภาวะที่แน่นอน ในขณะที่การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงอารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตซึ่งเป็นเหตุการณ์จริง และเป็นเหตุการณ์ซึ่งผ่านไปแล้ว ดังนั้นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำเป็นต้องอาศัยการระลึกถึงเหตุการณ์นั้นๆ อย่างไรก็ตาม ในการวัดรูปแบบการประเมินตัดสินและรูปแบบการจัดการปัญหานั้น ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มในการจัดการปัญหาของบุคคลจากการระลึกถึงเหตุการณ์ต่างๆมาประยุกต์ใช้ในแบบสอบถามเพื่อแก้ปัญหาในจุดนี้
- (2) อีกประการหนึ่งคือ เนื่องจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการประยุกต์การวัดในเชิงจิตวิทยามาใช้ในแบบสอบถามจึงทำให้มีข้อคำถามเป็นจำนวนมากในส่วนของ การวัดรูปแบบการประเมินตัดสินเหตุการณ์ (Appraisal) รูปแบบการจัดการปัญหา (Ways of Coping) รวมไปถึงคำถามในส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตและการสื่อสารในภาวะวิกฤต ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามอาจเกิดความล่าในการตอบแบบสอบถามอย่างตั้งใจได้
- (3) นอกจากนี้ เหตุการณ์ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์เกิดขึ้นไม่บ่อย และไม่สามารถกำหนดให้เกิดขึ้นได้เอง รวมถึงไม่มีใครอยากให้เกิด ดังนั้น การค้นหาและคัดเลือกเหตุการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจริงในประเทศไทยให้ตรงกับคุณสมบัติของภาวะวิกฤตในแต่ละประเภท และเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเป็นที่จดจำได้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นอีกหนึ่งข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้

- (1) ควรมีการนำแบบจำลองไป ”องค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต “ ทดลองใช้จริงในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตต่างๆ เพื่อให้ทราบว่าแบบจำลองนี้สามารถอธิบายกระบวนการที่เกิดขึ้นได้จริง รวมถึงจะได้ทราบว่าแบบจำลองมีความสมบูรณ์หรือมีข้อบกพร่องในส่วนใดบ้างแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้อย่างแท้จริง
- (2) ควรมีการนำแบบแผนการตอบสนองต่อภาวะวิกฤตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้กับเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอื่นๆ เพื่อทดสอบว่าแบบแผนที่เกิดขึ้นนั้นเป็นแบบแผนทางความคิดที่เกิดขึ้นจริงของผู้ (รูปแบบการจัดการปัญหา) และพฤติกรรม (รูปแบบการประเมินตัดสิน) มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อประสบกับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ทั้งนี้จะเป็นการแสดงให้เห็นด้วยว่าแบบแผนที่ไดมานี้มีความแม่นยำหรือควรต้องปรับปรุงในส่วนใดบ้าง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ควรมีการศึกษาเจาะลึกในแต่ละอารมณ์ที่ปรากฏขึ้นโดดเด่นในเหตุการณ์ภาวะวิกฤต อาทิ ความกังวลใจ ความกลัว ความเศร้า ความโกรธ ฯลฯ ว่าอารมณ์แต่ละอารมณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการประมวลผลข้อมูลและแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลในรูปแบบใดบ้างอย่างเฉพาะเจาะจงลงไป
- (2) ควรมีการศึกษาขยายองค์ความรู้เพื่อทดสอบผลกระทบของเนื้อหาสารข้อมูลแต่ละ/ประเภทที่ใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตต่ออารมณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ในการประเมินเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นในการจัดการขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่กลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นในการจัดการของภาครัฐ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติทางการเมืองหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร/หน่วยงานในกรณีเหตุการณ์โรงงานระเบิดภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดและการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงควรมีการวัดทัศนคติต่อองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ภาวะวิกฤตด้วย
- (4) ควรมีการทดสอบและพัฒนาแบบจำลองโดยใช้เหตุการณ์ภาวะวิกฤตอื่นๆ



### รายการอ้างอิง

- Beboit, William L. (1995). *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*. New York: State University of New York Press.
- Benoit L. W. , Pang A. (2007). In Tricia Hansen-Horn, Bonita Dostal Neff (Ed.), *Public Relations: From Theory to Practice*. Boston: Pearson.
- Botan C. , V. Hazleton. (2006). *Public Relations Theory II* (2 ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum associates.
- Brenda J. Wrigley, Charles T. Salmon and Hyun Soon Park. (2003). Crisis Management Planning and the Threat of Bioterrorism. *Public Relations Review*, 29.
- Bryson, John M. (2004). What to do when Stakeholders matter: Stakeholder Identification and Analysis Techniques. *Public Management Review*, 6.
- Caywood, L. C. (1997). *The Handbook of Strategic Public Relations & Integrated Communications* (1 ed.). Boston: McGraw Hill.
- Cho, S. and Cameron, G.T. (2006). Public Nudity on Cell Phone: Managing Conflict in Crisis Situation. *Public Relations Review*, 32(2).
- Coombs, W. T. and Holladay, J. S. (2007). The Negative Communication Dynamic: Exploring the Impact of Stakeholder Affect on Behavioral Intentions. *Journal of Communication Management*, 11.
- Coombs, W. T. and Holladay, J. S. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*: Blackwell Publishing.
- Coombs, W. T. and Holladay S. J. . (1996). Communication and Attributions in crisis: An Experimental Study in Crisis Communication. *Journal of Public Relations Research*, 8(4).
- Coombs, W. T., Holladay, J. S. . (2005). An Exploratory Study of Stakeholder Emotions: Affect and Crises. In Neal M. Ashkanasy, Wilfred J. Zerbe, Charmine E.J. Härtel (Ed.), *Research on Emotion in Organizations* (Vol. 1). Oxford: Elsevier.
- Coombs, W. Timothy. (2006). In Wilcox, L. D. and Cameron, T. G. (Ed.), *Public Relations: Strategies and Tactics*. Boston: Pearson Education.
- Coombs, W. Timothy. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (2 ed.). London: Sage Publication.

- Courtright, L. J. and Slaughter, Z. G. (2007). Remembering Disaster: Since the Media Do, So Must Public Relations. *Public Relations Review*, 33(2).
- Crandall, W. R., Parnell, A. J., Spillan, E. J. (2010). *Crisis Management in the New Strategy Landscape*. Thousand Oaks: SAGE.
- Cutlip S. M., Center H. A., Broom M. G. . (2006). *Effective Public Relations* (Vol. 9). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.
- D. Watson, A. Tellegen. (1985). Toward a Consensual Structure of Mood. *Psychological Bulletin*, 98.
- DeVries, S. D. and Fitzpatrick, R. K. (2006). Defining the Characteristics of a Lingering Crisis: Lessons from the National Zoo. *Public Relations Review*, 32(1).
- E. Hatfield , John G. Carlson. (1992). *Psychology of Emotion*: Harcourt College Publishers.
- Fearn-Banks, K. (2002). *Crisis Communications: A Casebook Approach* (2 ed.). Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum Associates.
- Fisher, Cynthia D. (1998). Effects of External and Internal Interruptions on Boredom at Work: Two Studies. *Journal of Organizational Behavior*, 19.
- Fombrun, C. J. and Van Riel, C. B. M. (2004). *Fame and Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputations*. New York: Prentice - Hall/Financial Times.
- G. J. Carlson, E. Hatfield (1992). *Psychology of Emotion*. New York: Harcourt Brace Jovanovich College.
- Galotti, M. K. . (2008). *Cognitive Psychology: In and Out of the Laboratory* (4 ed.): Thomson Wadworth.
- Grunig E. J., et al. (1992). *Excellence in Public Relations and Communication Management* (1 ed.). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Haerit, K. M. (1994). Apologies and Public Relations Crises at Chrysler, Toshiba and Volvo. *Public Relations Review*, 20(2).
- Hall, Matthew T. (2013). Ten years later, Cedar Fire still seared into memory. 2013, from <http://www.utsandiego.com/>
- Heath, R.L. , O'Hair, H.D. . (2009). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. New York: Routledge.
- Heath, Robert L. (2005). *Encyclopedia of Public Relations*. Thousand Oaks, California: Sage.

- Hermann, C.F. (1963). Some Consequences of Crisis which limit the Viability of Organization. *Administrative Science Quarterly*, 8.
- Ice, R. (1991). Corporate Publics and Rhetorical Strategies: The case of Union Carbide's Bhopal Crisis. *Management Communication Quarterly*, 3.
- Jin, Y. and Hong, Y. S. . (2012). Explicating Crisis Coping in Crisis Communication. *Public Relations Review*, 36.
- Jorgensen, B. K. . (1996). Components of Consumer Reaction to Company – Related Mishaps: A Structural Equation Model Approach. *Advances in Consumer Research*, 23.
- Kristin M. Pace, Tomasz A. Fediuk and Isabel C. Botero. (2010). The Acceptance of Responsibility and Expressions of Regret in Organizational Apologies after a Transgression. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(4).
- Laura M. Arpan, Donnalyn Pompper. (2003). Stormy Weather: Testing “Stealing Thunder” as a Crisis Communication Strategy to Improve Communication Flow Between Organizations and Journalists. *Public Relations Review*, 29.
- Lazarus, Richard S. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Manstead, Antony. (2008). *Psychology of Emotions*. Wales: SAGE Publications.
- McDonald, L. and Härtel, C. E. J. (2010). Applying the Involvement Construct to Organizational Crises. In Coombs, W. T. and Holladay, J. S. (Ed.), *The Handbook of Crisis Communication*: Blackwell Publishing.
- McDonald, M. L., Sparks, B., Glendon, I. A. . (2010). Stakeholder Reactions to Company Crisis Communication and Causes. *Public Relations Review*, 36.
- Messey, J. E. . (2011). Managing Organizational Legitimacy: Communication Strategies for Organizations in Crisis. *Journal of Business Communication*, 38.
- Millar, D. P. and Heath, L. R. (2004). *Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Newsom, D., Turk, V. J., Kruckeberg, D. . (2000). *This is PR: The Realities of Public Relations* (7 ed.). Belmont, California: Wadsworth/Thomson Learning.
- Pang, A., Jin, Y., Cameron, G. T. (2007). *Building an Integrated Crisis Mapping (ICM) Model: Organizational Strategies for a Publics – Driven, Emotion – Based Conceptualization in Crisis Communication*. Paper presented at the The Annual

- Conference of the Association of Education in Journalism and Mass Communication, Washington, DC.
- Reghan Cloudman, Kirk Hallahan (2006). Crisis Communications Preparedness Among U.S. Organizations: Activities and Assessments by Public Relations Practitioners. *Public Relations Review*, 32.
- Richard S. Lazarus, S. Folkman. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*: Springer Publishing Company.
- Seitel, P. F. (2007). *The Practice of Public Relations* (10 ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Simon, Herbert A. (1967). Motivational and Emotional Controls of Cognition. *Psychological Review*, 74.
- Smith, C. A. , Ellsworth, P. C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 48(4).
- Smith, D. S. . (2005). *Strategic Planning for Public Relationships* (2 ed.). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stocker, Kurt P. (1997). A Strategic Approach in Crisis Management. In Caywood, C.L. (Ed.), *The Handbook of Strategic Public Relations and Integrated Communications*. New York: McGraw-Hill.
- Taylor, M. and Perry, C. D. . (2005). Diffusion of Traditional and New Media Tactics in Crisis Communication. *Public Relations Review*, 31(2).
- Theaker, A. (2008). *The Public Relations Handbook* (3 ed.). New York: Routledge.
- Turner, M. M. (2006). Using Emotion in Risk Communication: The Anger Activism Model. *Public Relations Review*, 33(2).
- Ulmer, R. R. (2001). Effective Crisis Management Through Established Stakeholder Relationships. *Management Communication Quarterly*, 14.
- Ulmer, R. R., Sellnow, L. T., Seeger, W. M. (2007). *Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- W. Timothy Coombs, Sherry J. Holladay. (2007). In Tricia Hansen-Horn, Bonita Dostal Neff (Ed.), *Public Relations: From Theory to Practice*. Boston: Pearson.
- Weiner, B. (2006). *Social Motivation, Justice, and the Moral Emotions: An Attributional Approach*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- กัลณพัฒน์, รัศมีเมฆินทร์. (2551). *MD ชี้ชะตาธุรกิจ = Making Decision Effectively*. กรุงเทพฯ: ไอเอ็ม บুকส์.
- ฉัตรสุตา, วงศาอ้วน. (2548). การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของศูนย์ปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร, เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- ศิรินทร, มหามนตรี. (2547). แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต: ศึกษาเฉพาะกรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์) ของกระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรา, วรธรรมพินิจ. (2541). การวิเคราะห์การสื่อสารในภาวะวิกฤตของ บริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดักชั่น ไทยแลนด์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ประมวลเหตุการณ์กรณีศึกษาโดยสังเขป

### 1. เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

เหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงธันวาคม 2554 ถือเป็นอุทกภัยครั้งรุนแรงที่ได้รับอิทธิพลจากการพาดผ่านของพายุโซนร้อนนกกเตน (Nok-Ten) ไหมมา (Haima) ไหถ่าง (Haitang) เนสาด (Nasat) และร่องมรสุมกำลังปานกลางถึงค่อนข้างแรง รวมถึงหย่อมความกดอากาศต่ำไหถ่างพาดผ่านประเทศไทย ทำให้เกิดฝนตกหนักถึงหนักมากทางภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่าไหลหลาก และน้ำล้นตลิ่ง โดยมีพื้นที่ได้รับผลกระทบและประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (อุทกภัย) รวมทั้งสิ้น 65 จังหวัด (ไม่นับรวมเหตุการณ์อุทกภัยภาคใต้ 14 จังหวัด) มีราษฎรจาก 684 อำเภอ 4,920 ตำบล 43,636 หมู่บ้าน 4,086,138 ครัวเรือน 13,595,192 ราย ได้รับความเดือนร้อน

ในส่วนของการประเมินความเสียหาย จากรายงานของศูนย์สนับสนุนการอำนวยความสะดวก สถานการณ์ อุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประเมินมูลค่าความเสียหายไว้ที่ประมาณ 156,700 ล้านบาท โดยความเสียหายส่วนใหญ่มาจากผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการผลิต รวมทั้งนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ

#### - น้ำท่วมนิคมอุตสาหกรรม

สถานการณ์น้ำท่วมได้ลุกลามเข้าท่วมนิคมอุตสาหกรรม 7 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และปทุมธานี โดยนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 7 แห่งนี้ มีโรงงานรวมกันประมาณ 840 โรงงาน มีการจ้างงานกว่า 430,000 คน และมีมูลค่าการลงทุนสูงถึง 406,800 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิต

รถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบ เป็นลูกโซ่ต่อไปยังอุตสาหกรรมยานยนต์และอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในหลายๆประเทศทั่วโลก

| นิคมอุตสาหกรรมที่ถูกน้ำท่วม 7 แห่ง |                    |             |                       |                  |                                     |
|------------------------------------|--------------------|-------------|-----------------------|------------------|-------------------------------------|
| วันที่น้ำท่วม                      | ชื่อนิคมอุตสาหกรรม | จำนวนโรงงาน | มูลค่าลงทุน (ล้านบาท) | จำนวนแรงงาน (คน) | มูลค่าความเสียหายจากเครื่องจักร ฯลฯ |
| 4 ต.ค. 54                          | สหรัตนนคร          | 48          | 9,472                 | 14,696           | 8,072                               |
| 8 ต.ค. 54                          | โรจนะ              | 245         | 170,000               | 140,000          | 74,625                              |
| 13 ต.ค. 54                         | บ้านหว่า (ไฮเทค)   | 143         | 65,312                | 51,186           | 32,078                              |
| 15 ต.ค. 54                         | บางปะอิน           | 90          | 60,000                | 60,000           | 27,532                              |
| 16 ต.ค. 54                         | แพคตอรีแลนด์       | 99          | 11,000                | 6,000            | 18,961                              |
| 17 ต.ค. 54                         | นวนคร              | 227         | 180,000               | 180,000          | 86,511                              |
| 20 ต.ค. 54                         | บางกระดี่          | 47          | 150,000               | 35,000           | 6,696                               |
| รวม                                |                    | 899         | 645,754               | 486,882          | 237,410                             |

- การขาดแคลนสินค้าอุปโภคบริโภค

เกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องของร้านค้าต่างๆ เนื่องจากไม่สามารถผลิตวัตถุดิบหรือขนส่งผลิตภัณฑ์ได้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคมักมีการกักตุนสินค้า อีกทั้งการขนส่งยังเป็นไปอย่างยากลำบาก ทำให้สินค้าที่เกี่ยวข้องข้องกับการป้องกันน้ำท่วมราคาสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว อาทิ ทราย อิฐบล็อกจาก ฯลฯ รวมไปถึงอาหารและน้ำดื่ม โดยในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2554 กระทรวงพาณิชย์ประกาศนำเข้าไข่ไก่ 7 ล้านฟอง ปลากระป๋อง 4 แสนกระป๋อง และน้ำดื่ม 1 ล้านขวดจากประเทศมาเลเซียและเขตบริหารพิเศษฮ่องกงอย่างเร่งด่วนเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ

- ความขัดแย้งระหว่างประชาชน



การใช้พนักกันน้ำท่วมส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งระหว่างประชาชนกับภาครัฐ และระหว่างประชาชนด้วยกันเองส่งผลให้เกิดการเผชิญหน้ากันด้วยอาวุธหลายครั้ง อาทิ ชาวบ้านในจังหวัดชัยนาทเชื่อว่าทางกันน้ำที่ทำในจังหวัด ส่งผลให้จังหวัดชัยนาทน้ำท่วมมากกว่าจังหวัดสุพรรณบุรีจึงได้รวมตัวกันกว่า 500 ร้อยคนเพื่อทำลายแนวกระสอบทรายดังกล่าว หรือชาวบ้านในจังหวัดปทุมธานีได้ทำการปิดถนนบางส่วนและรื้อทางกันน้ำที่ทางราชการนำมากันน้ำไว้ เนื่องจากมองว่าทำให้ชาวจังหวัดปทุมธานีฝั่งตะวันตกเดือดร้อนมากกว่าฝั่งตะวันออก และเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับชาวกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

## 2. เหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2555 เวลา 15.20 น. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) โดยศูนย์เฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (EMCC) ได้รับรายงานว่าเกิดเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลาย (Toluene) ขนาด 7.4 ลูกบาศก์เมตร ในกระบวนการผลิตยางสังเคราะห์ (Butadiene Rubber) ของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ จำกัด (BSTE) ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งอยู่ระหว่างหยุดกระบวนการผลิตเพื่อเปลี่ยนเกรดการผลิต จึงมีกิจกรรมการล้างถังโดยใช้สารละลาย (Toluene) ในการล้างถังพบว่า Mechanical Seal ของใบกวนเกิดเสียหาย จึงหยุดการล้างถัง และเรียกทีมซ่อมบำรุงเพื่อตรวจสอบแก้ไข ทำให้เกิดเหตุระเบิด กนอ. ได้ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการระงับเหตุ บริษัท BSTE และหน่วยงานต่างๆได้เข้าร่วมระงับและควบคุมเหตุการณ์ให้อยู่ในวงจำกัดได้ในเวลาประมาณ 20.00 น. และสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ทั้งหมดประมาณ 04.00 น. ของวันที่ 6 พฤษภาคม 2555

- การตรวจสอบความเสียหายของโรงงานใกล้เคียง

เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 กนอ. ได้เข้าสำรวจภายในโรงงานใกล้เคียงของบริษัท BSTE ถึงความเสียหายและผลกระทบที่ได้รับของโรงงานข้างเคียงจำนวน 6 โรงงาน พบว่า โครงสร้างอาคารหลักไม่ได้รับผลกระทบ ส่วนที่ได้รับความเสียหาย ได้แก่ กระเบื้องหลังคา บานประตู หน้าต่าง กระจกฝ้าเพดาน ฯลฯ เท่านั้น

- สรุปรู้ได้รับผลกระทบและการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ

จากเหตุการณ์ครั้งนี้ทำให้มีผู้เสียชีวิตรวมทั้งสิ้น 11 ราย โดยเป็นผู้เสียชีวิตทันทีที่เกิดเหตุจำนวน 7 ราย และเสียชีวิตที่โรงพยาบาลจำนวน 4 ราย และในวันเกิดเหตุมีผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลทั้งสิ้น 141 ราย ซึ่งบริษัท BSTE เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและค่าชดเชยสำหรับพนักงานผู้เสียชีวิต นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลและทรัพย์สินของประชาชนที่ได้รับความเสียหายด้วย

### 3. เหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2552 พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยประท้วงหยุดงานโดยการลาป่วยพร้อมกันทั้งสายชานเมือง ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคเหนือ และภาคใต้ หลังมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2552 อนุมัติให้จัดตั้ง 2 บริษัทลูกคือ บริษัท เดินรด จำกัด และบริษัท บริหารทรัพย์สิน จำกัด ตามที่นายโสภณ ชาร์มย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมเสนอ ทั้งนี้ เป็นการหยุดการเดินรถโดยไม่มีแจ้งล่วงหน้า ส่งผลให้มีผู้โดยสารตกค้างอยู่ที่สถานีรถไฟต่างๆเป็นจำนวนมาก พนักงานที่หยุดงานใช้เหตุผลลาป่วย 270 คน เป็นพนักงานขับรถ 130 คน และพนักงานช่างเครื่อง 140 คน ส่งผลให้มีรถไฟที่ต้องหยุดให้บริการไป 50 ขบวน

สภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย นำโดยนายสาวิทย์ แก้วหวาน ต้องการให้รัฐบาลทบทวนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2552 ที่อนุมัติให้จัดตั้ง 2 บริษัทลูกคือ บริษัท เดินรด จำกัด และบริษัท บริหารทรัพย์สิน จำกัด และให้การรถไฟแห่งประเทศไทยดำเนินการตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างที่ระบุว่า ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรการรถไฟแห่งประเทศไทยต้องทำความตกลงกับสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทยก่อนในทุกกรณีเพราะต้องรักษาผลประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยการปรับโครงสร้างตามแผนฟื้นฟูฐานะการเงินดังกล่าวจะทำให้ค่าโดยสารรถไฟสูงขึ้นในอนาคต โดยแผนปฏิบัติการดังกล่าวระบุชัดเจนว่า จะปรับเพิ่มค่าโดยสารขึ้นอีก 10 เปอร์เซ็นต์

โดยคณะรัฐมนตรีมอบหมายให้ พล.ต. สนั่น ขจรประสาท เป็นคนกลางในการเจรจา ซึ่งในวันที่ 24 มิถุนายน 2552 การเจรจาได้สำเร็จลง โดยมีการตกลงว่า ที่ประชุมเห็นควรให้ฝ่ายบริหาร

การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทยหารือกันถึงรายละเอียดของแผนฟื้นฟูกิจการด้วยกัน แล้วจึงนำเข้าไปประชุมคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง

ความเสียหายที่เกิดจากการหยุดให้บริการครั้งนี้รวม 2 วัน คือวันที่ 22 และ 23 มิถุนายน 2552 คิดเป็นมูลค่าประมาณ 30 ล้านบาท

### แบบสอบถาม (กรณีอุทกภัย)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือของท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” เท่านั้น ขอให้ท่านกรุณาทำแบบสอบถามทุกข้อ และขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคมจนถึงเดือนพฤศจิกายน 2554 เกิดเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ที่สร้างความเสียหายอย่างรุนแรง พบผู้เสียชีวิตที่มีการรายงานกว่า 500 ราย โดยมีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (อุทกภัย) ทั้งสิ้น 65 จังหวัด รวมมูลค่าความเสียหายนับแสนล้านบาท ถือเป็นอุทกภัยครั้งที่ยุทธศาสตร์ในด้านปริมาณน้ำและจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  18 - 24 ปี  25 - 33 ปี  34 - 39 ปี  
 40 - 63 ปี  64 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ  นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา  พนักงานบริษัทเอกชน  
 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง  
 แม่บ้าน/ว่างงาน  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
4. การศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. ท่านเคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะเช่นเดียวกับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มาก่อนหรือไม่

- เคย  ไม่เคย

6. ท่านเคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆหรือไม่ (เช่น ระเบิด ไฟไหม้ สึนามิ การประท้วง การก่อการร้าย ฯลฯ)

- เคย  ไม่เคย

7. ท่านคิดว่า เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 มีความรุนแรงเพียงใด

- น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

8. ท่านคิดว่า เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ก่อให้เกิดความเสียหายในระดับใด

- น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

9. ท่านคิดว่า ว่า หน่วยงานภาครัฐ ควรแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่เกิดขึ้นเพียงใด

- น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

10. ท่านคิดว่า ว่า หน่วยงานภาครัฐ ควรถูกตำหนิ/กล่าวโทษจากเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่เกิดขึ้นในระดับใด

- น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

ส่วนที่ 2 การสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ

11. ท่านเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 จากสื่อต่างๆ  
ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| ประเภทของสื่อ   | น้อย<br>ที่สุด | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
|---|----------------|------|-------------|-----|---------------|
| <b>■ สื่อสารสนเทศ</b><br>- เว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย<br>- เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กรมชลประทาน ฯลฯ)<br>- เว็บไซต์ของเอกชน (Pantip, Sanook ฯลฯ)<br>- เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter)<br>- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)   |                |      |             |     |               |
| <b>ประเภทของสื่อ</b><br><b>■ สื่อโทรทัศน์</b><br>- ฟรี้ทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT)<br>- เคเบิลทีวี<br><b>■ สื่อวิทยุ</b><br><b>■ สื่อสิ่งพิมพ์</b><br>- หนังสือพิมพ์<br>- นิตยสาร<br>- วารสาร<br>- หนังสือ/คู่มือให้ความรู้<br>- แผ่นพับ/โปสเตอร์<br><b>■ สื่อบุคคล</b><br>- เจ้าหน้าที่ของรัฐ<br>- เจ้าหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย<br>- อาสาสมัคร/จิตอาสา<br>- เพื่อนที่ทำงาน/ญาติพี่น้อง/คนรู้จัก<br><b>■ สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ .....</b> | น้อย<br>ที่สุด | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |

12. จากกรณีเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่เกิดขึ้น ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร  
ในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

| ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ |  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1.   | ท่านคิดว่าหน่วยงานภาครัฐมีวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยที่ทันสมัยและเป็นระบบ |            |      |         |     |           |
| 2.   | ท่านคิดว่าระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง          |            |      |         |     |           |
| 3.   | ท่านคิดว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของหน่วยงานภาครัฐมีความชัดเจนเข้าใจง่าย  |            |      |         |     |           |
| 4.   | ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันทั่วถึง                  |            |      |         |     |           |

| ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ |   | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|---|------------|------|---------|-----|-----------|
| 5.   | ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม       |            |      |         |     |           |
| 6.   | ท่านคิดว่าหน่วยงานภาครัฐมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ |            |      |         |     |           |
| 7.   | ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น   |            |      |         |     |           |
| 8.   | ท่านคิดว่าข้อมูลที่รับจากหน่วยงานภาครัฐเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้              |            |      |         |     |           |
| 9.   | ท่านคิดว่าข้อมูลที่รับจากหน่วยงานภาครัฐมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์               |            |      |         |     |           |
| 10.  | ท่านคิดว่าข้อมูลที่รับจากหน่วยงานภาครัฐทำให้ท่านสบายใจขึ้น                        |            |      |         |     |           |
| 11.  | ท่านพอใจกับวิธีการที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารมาถึงท่าน                       |            |      |         |     |           |

### ส่วนที่ 3 มาตรวัดรูปแบบการประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal Scale)

13. กรุณาเลือกคำตอบที่บรรยายความรู้สึกของคุณที่มีต่อเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่เกิดขึ้นได้ดีที่สุด

| อารมณ์/ความรู้สึก |  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-------------------|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1.                | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉันกลัว                       |            |      |         |     |           |
| 2.                | ฉันรู้สึกว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ท้าทาย |            |      |         |     |           |
| 3.                | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉันโกรธ                       |            |      |         |     |           |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 4.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าอัปยศ</u>           |  |  |  |  |  |
| 5.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>ไม่พอใจ</u> <u>ขัดข้องใจ</u>         |  |  |  |  |  |
| 6.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>มีความหวัง</u>                       |  |  |  |  |  |
| 7.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าดูถูกเหยียดหยาม</u> |  |  |  |  |  |
| 8.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าสนใจ</u>            |  |  |  |  |  |
| 9.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>เศร้า</u>                            |  |  |  |  |  |
| 10. | ฉัน <u>ภูมิใจ</u> ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในเหตุการณ์นี้                  |  |  |  |  |  |

|     | อารมณ์/ความรู้สึก   | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-----|---|------------|------|---------|-----|-----------|
| 11. | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าเบื่อ</u>    |            |      |         |     |           |
| 12. | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่ารังเกียจ</u> |            |      |         |     |           |
| 13. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>รู้สึกผิด</u> <u>ละอายใจ</u>  |            |      |         |     |           |
| 14. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>ประหลาดใจ</u>                 |            |      |         |     |           |
| 15. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>กังวลใจ</u>                   |            |      |         |     |           |

14. ข้อความด้านล่างนี้เป็นการประเมินประสบการณ์ที่คุณได้รับจากเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อและเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุด

|    | ข้อความ  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|----|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1. | ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้   |            |      |         |     |           |
| 2. | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้                                   |            |      |         |     |           |
| 3. | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน                         |            |      |         |     |           |
| 4. | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี   |            |      |         |     |           |
| 5. | ฉันคิดว่าฉันสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้                                |            |      |         |     |           |
| 6. | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก  |            |      |         |     |           |
| 7. | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |            |      |         |     |           |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 8.  | ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น       |  |  |  |  |  |
| 9.  | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้               |  |  |  |  |  |
| 10. | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน               |  |  |  |  |  |
| 11. | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์                        |  |  |  |  |  |
| 12. | ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้                        |  |  |  |  |  |
| 13. | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  |  |  |  |  |  |
| 14. | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้                      |  |  |  |  |  |
| 15. | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น |  |  |  |  |  |

| ข้อความ |  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|---------|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 16.     | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                      |            |      |         |     |           |
| 17.     | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                                  |            |      |         |     |           |
| 18.     | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้                    |            |      |         |     |           |
| 19.     | ฉันเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ดี   |            |      |         |     |           |
| 20.     | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |            |      |         |     |           |
| 21.     | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย  |            |      |         |     |           |
| 22.     | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                 |            |      |         |     |           |
| 23.     | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า        |            |      |         |     |           |
| 24.     | ฉันรู้สึกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                             |            |      |         |     |           |
| 25.     | ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์      |            |      |         |     |           |
| 26.     | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  |            |      |         |     |           |
| 27.     | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                     |            |      |         |     |           |
| 28.     | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                                 |            |      |         |     |           |
| 29.     | เหตุการณ์นี้เป็นสถานะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน                                 |            |      |         |     |           |
| 30.     | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ  |            |      |         |     |           |
| 31.     | ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น                 |            |      |         |     |           |



|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 32. | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   |  |  |  |  |
| 33. | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                     |  |  |  |  |
| 34. | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |  |  |  |  |
| 35. | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน             |  |  |  |  |

#### ส่วนที่ 4 มาตรการรับมือจัดการกับปัญหา (Ways of Coping)

15. กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุดเมื่อประสบกับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |   | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
|------------------------|---|--------------|---------|---------|------------|
| 1.                     | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   |              |         |         |            |
| 2.                     | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  |              |         |         |            |
| 3.                     | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานี้  |              |         |         |            |
| 4.                     | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำคือรอคอย  |              |         |         |            |
| 5.                     | ต่อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น  |              |         |         |            |
| 6.                     | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป |              |         |         |            |
| 7.                     | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                                 |              |         |         |            |
| 8.                     | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  |              |         |         |            |
| 9.                     | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ   |              |         |         |            |
| 10.                    | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น  |              |         |         |            |
| 11.                    | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด  |              |         |         |            |
| 12.                    | ปล่อยให้โชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น  |              |         |         |            |
| 13.                    | ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น  |              |         |         |            |

|     |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|
| 14. | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว      |  |  |  |  |
| 15. | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา          |  |  |  |  |
| 16. | นอนมากขึ้นกว่าปกติ                             |  |  |  |  |
| 17. | ฉันแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา  |  |  |  |  |
| 18. | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ |  |  |  |  |
| 19. | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น  |  |  |  |  |
| 20. | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์  |  |  |  |  |
| 21. | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง                       |  |  |  |  |
| 22. | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ    |  |  |  |  |

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |   | ไม่เคย<br>ใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อย<br>มาก |
|------------------------|---|------------------|---------|---------|----------------|
| 23.                    | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี  |                  |         |         |                |
| 24.                    | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป                    |                  |         |         |                |
| 25.                    | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                |                  |         |         |                |
| 26.                    | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น                                    |                  |         |         |                |
| 27.                    | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดตรงลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ |                  |         |         |                |
| 28.                    | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ                                      |                  |         |         |                |
| 29.                    | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย   |                  |         |         |                |
| 30.                    | ฉันรู้สึกตัวดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                              |                  |         |         |                |
| 31.                    | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหานั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม                         |                  |         |         |                |
| 32.                    | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว           |                  |         |         |                |
| 33.                    | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ดื่ม สูบ ใช้น้ำ                                |                  |         |         |                |
| 34.                    | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ                         |                  |         |         |                |
| 35.                    | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์                        |                  |         |         |                |
| 36.                    | ค้นพบความเชื่อใหม่  |                  |         |         |                |
| 37.                    | รักษาความภาคภูมิใจของตัวไว้และยืนหยัดต่อไป                                      |                  |         |         |                |
| 38.                    | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง   |                  |         |         |                |
| 39.                    | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี                    |                  |         |         |                |

|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 40. | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป  |  |  |  |  |
| 41. | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป             |  |  |  |  |
| 42. | ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ                             |  |  |  |  |
| 43. | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด                   |  |  |  |  |
| 44. | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป        |  |  |  |  |
| 45. | พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร                                  |  |  |  |  |
| 46. | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ                        |  |  |  |  |
| 47. | โยนปัญหาไปให้คนอื่น   |  |  |  |  |
| 48. | ตั้งประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้ |  |  |  |  |

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |   | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
|------------------------|---|--------------|---------|---------|------------|
| 49.                    | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้ |              |         |         |            |
| 50.                    | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง  |              |         |         |            |
| 51.                    | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                            |              |         |         |            |
| 52.                    | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                             |              |         |         |            |
| 53.                    | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว                                   |              |         |         |            |
| 54.                    | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป                         |              |         |         |            |
| 55.                    | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้                   |              |         |         |            |
| 56.                    | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  |              |         |         |            |
| 57.                    | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่              |              |         |         |            |
| 58.                    | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                              |              |         |         |            |
| 59.                    | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง                       |              |         |         |            |
| 60.                    | ฉันสวดมนต์ภาวนา   |              |         |         |            |
| 61.                    | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                |              |         |         |            |
| 62.                    | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   |              |         |         |            |
| 63.                    | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์                       |              |         |         |            |

|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
|     | เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง                            |  |  |  |  |
| 64. | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น                |  |  |  |  |
| 65. | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก |  |  |  |  |

### แบบสอบถาม (กรณีมาตาพูด)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” เท่านั้น ขอให้ท่านกรุณาทำแบบสอบถามทุกข้อ และขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาตาพูด

เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 เกิดเหตุการณ์ถึงเก็บสารละลายโพลูอินของโรงงานบีเอสที อีลาสโตรเมอร์ส ระเบิดและไฟไหม้ ทำให้มีผู้เสียชีวิตทันทีที่เกิดเหตุจำนวน 7 ราย เสียชีวิตที่โรงพยาบาลจำนวน 4 ราย มีผู้ได้รับผลกระทบทั้งผู้ที่บาดเจ็บเพราะถูกเศษกระจกที่แตกจากแรงระเบิด และผู้ที่เกิดอาการวิงเวียนศีรษะ คลื่นไส้ แน่นหน้าอก ฯลฯ ต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล 141 ราย และในวันเกิดเหตุยังมีการอพยพประชาชนในชุมชนโดยออกจากพื้นที่และประกาศให้รอบนิคมเป็นเขตภัยพิบัติอีกด้วย

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  18 - 24 ปี  25 - 33 ปี  34 - 39 ปี  
 40 - 63 ปี  64 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา  พนักงานบริษัทเอกชน  
 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง  
 แม่บ้าน/ว่างงาน  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
4. การศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
5. ท่านเคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะเช่นเดียวกับเหตุการณ์การระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสที มาก่อนหรือไม่  
 เคย  ไม่เคย
6. ท่านเคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆหรือไม่ (เช่น น้ำท่วม การประท้วง สึนามิ การก่อการร้าย ฯลฯ)  
 เคย  ไม่เคย
7. ท่านคิดว่า เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสทีมีความรุนแรงเพียงใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด
8. ท่านคิดว่า เหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานบีเอสทีก่อให้เกิดความเสียหายในระดับใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด
9. ท่านคิดว่า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดควรแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด
10. ท่านคิดว่า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดควรถูกดำเนิน/กล่าวโทษจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระดับใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

## ส่วนที่ 2 การสื่อสารในภาวะวิกฤตของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

11. ท่านเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตในเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้โรงงานปิเอสที อีลาสโตรเมอร์ส จำกัด (Bste) ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจากสื่อต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| ประเภทของสื่อ                               | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|---|------------|------|---------|-----|-----------|
| ■ สื่อสารสนเทศ                              |            |      |         |     |           |
| - เว็บไซต์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย |            |      |         |     |           |
| - เว็บไซต์ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด         |            |      |         |     |           |
| - เว็บไซต์ของสำนักข่าวต่างๆ                 |            |      |         |     |           |
| - เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) |            |      |         |     |           |
| - อื่นๆ (โปรดระบุ.....)                     |            |      |         |     |           |

| ประเภทของสื่อ                                  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| ■ สื่อโทรทัศน์                                 |            |      |         |     |           |
| - พีรทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT)     |            |      |         |     |           |
| - เคเบิลทีวี                                   |            |      |         |     |           |
| ■ สื่อวิทยุ                                    |            |      |         |     |           |
| ■ สื่อสิ่งพิมพ์                                |            |      |         |     |           |
| - หนังสือพิมพ์                                 |            |      |         |     |           |
| - หนังสือ/คู่มือให้ความรู้                     |            |      |         |     |           |
| - แผ่นพับ/โปสเตอร์                             |            |      |         |     |           |
| ■ สื่อเฉพาะกิจ                                 |            |      |         |     |           |
| - หอเตือนภัย/หอกระจายข่าว                      |            |      |         |     |           |
| - รถกระจายเสียงเคลื่อนที่                      |            |      |         |     |           |
| - ข้อความสั้น (SMS)                            |            |      |         |     |           |
| ■ สื่อบุคคล                                    |            |      |         |     |           |
| - ครอบครัว/ญาติพี่น้อง/เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก |            |      |         |     |           |
| - เจ้าหน้าที่ของนิคมฯ/บริษัท/กนอ.              |            |      |         |     |           |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| - อาสาสมัคร                                 |  |  |  |  |  |
| - นายกเทศมนตรี/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน |  |  |  |  |  |
| ▪ สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ .....                 |  |  |  |  |  |

12. จากกรณีเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโพลูอินของโรงงานบีเอสที ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต (เหตุการณ์ฉุกเฉิน) ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

| ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต<br>ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด |   | น้อย<br>ที่สุด | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
|--|---|----------------|------|-------------|-----|---------------|
| 1.   | ท่านคิดว่านิคมฯมีวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัยที่ทันสมัยและเป็นระบบ     |                |      |             |     |               |
| 2.   | ท่านคิดว่าระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง     |                |      |             |     |               |
| 3.   | ท่านคิดว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของนิคมฯมีความชัดเจนเข้าใจง่าย      |                |      |             |     |               |
| 4.   | ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่         |                |      |             |     |               |
| ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต<br>ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด |   | น้อย<br>ที่สุด | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
| 5.   | ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม |                |      |             |     |               |
| 6.   | ท่านคิดว่านิคมฯมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่เกิดเหตุการณ์    |                |      |             |     |               |
| 7.   | ท่านคิดว่า การสื่อสารของนิคมฯช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น         |                |      |             |     |               |
| 8.   | ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากนิคมฯเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้              |                |      |             |     |               |
| 9.   | ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากนิคมฯมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์               |                |      |             |     |               |
| 10.  | ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากนิคมฯทำให้ท่านสบายใจขึ้น                        |                |      |             |     |               |
| 11.  | ท่านพอใจกับวิธีการที่นิคมฯใช้ในการสื่อสารมาถึงท่าน                          |                |      |             |     |               |

### ส่วนที่ 3 มาตรวัดรูปแบบการประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal Scale)

13. กรุณาเลือกคำตอบที่บรรยายความรู้สึกของคุณที่มีต่อเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโพลูอิน ของโรงงานบีเอสที ได้ดีที่สุดใน

| อารมณ์/ความรู้สึก                   | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-------------------------------------|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉันกลัว |            |      |         |     |           |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 2.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>ท้อแท้</u>                        |  |  |  |  |  |
| 3.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>โกรธ</u>  |  |  |  |  |  |
| 4.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าอับอาย</u>                     |  |  |  |  |  |
| 5.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>ไม่พอใจ ชัดชองใจ</u>                            |  |  |  |  |  |
| 6.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>มีความหวัง</u>                                  |  |  |  |  |  |
| 7.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าดูถูก</u><br><u>เหยียดหยาม</u> |  |  |  |  |  |
| 8.  | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าสนใจ</u>                       |  |  |  |  |  |
| 9.  | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>เศร้า</u>                                       |  |  |  |  |  |
| 10. | ฉัน <u>ภูมิใจ</u> ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในเหตุการณ์นี้                             |  |  |  |  |  |
| 11. | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าเบื่อ</u>                      |  |  |  |  |  |
| 12. | ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่า</u><br><u>รังเกียจ</u>        |  |  |  |  |  |
| 13. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>รู้สึกผิด ละอายใจ</u>                           |  |  |  |  |  |
| 14. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>ประหลาดใจ</u>                                   |  |  |  |  |  |
| 15. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>กังวลใจ</u>                                     |  |  |  |  |  |

14. ข้อความด้านล่างนี้เป็นการประเมินประสบการณ์ที่คุณได้รับจากเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโพลีเอสเตอร์ของโรงงานปิเอสที กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อและเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุด

|     | ข้อความ  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-----|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1.  | ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้   |            |      |         |     |           |
| 2.  | ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้                                 |            |      |         |     |           |
| 3.  | ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน                       |            |      |         |     |           |
| 4.  | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี   |            |      |         |     |           |
| 5.  | ฉันคิดว่าฉันสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้                              |            |      |         |     |           |
| 6.  | ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก                                      |            |      |         |     |           |
| 7.  | ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |            |      |         |     |           |
| 8.  | ฉันรู้สึกว่าตนเองต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น                           |            |      |         |     |           |
| 9.  | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                                     |            |      |         |     |           |
| 10. | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                                     |            |      |         |     |           |
| 11. | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์  |            |      |         |     |           |



|     |  |                   |             |                |            |                  |
|-----|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| 12. | ฉันรู้สึกว่าคุณเองเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้                                     |                   |             |                |            |                  |
| 13. | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  |                   |             |                |            |                  |
| 14. | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้                                    |                   |             |                |            |                  |
| 15. | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น               |                   |             |                |            |                  |
| 16. | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                      |                   |             |                |            |                  |
| 17. | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                                |                   |             |                |            |                  |
| 18. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้                    |                   |             |                |            |                  |
| 19. | ฉันเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ดี   |                   |             |                |            |                  |
| 20. | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |                   |             |                |            |                  |
| 21. | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย  |                   |             |                |            |                  |
| 22. | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                 |                   |             |                |            |                  |
| 23. | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า        |                   |             |                |            |                  |
| 24. | ฉันรู้สึกว่าคุณที่ที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                           |                   |             |                |            |                  |
|     | <b>ข้อความ</b>   | <b>น้อยที่สุด</b> | <b>น้อย</b> | <b>ปานกลาง</b> | <b>มาก</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 25. | ฉันรู้สึกว่าคุณเองเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์     |                   |             |                |            |                  |
| 26. | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  |                   |             |                |            |                  |
| 27. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                     |                   |             |                |            |                  |
| 28. | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                              |                   |             |                |            |                  |
| 29. | เหตุการณ์นี้เป็นสภาวะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน                                 |                   |             |                |            |                  |
| 30. | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ  |                   |             |                |            |                  |
| 31. | ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น                 |                   |             |                |            |                  |
| 32. | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ  |                   |             |                |            |                  |
| 33. | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                          |                   |             |                |            |                  |
| 34. | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ      |                   |             |                |            |                  |
| 35. | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                  |                   |             |                |            |                  |

#### ส่วนที่ 4 มาตรการรับมือจัดการกับปัญหา (Ways of Coping)

15. กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุดเมื่อประสบกับเหตุการณ์ระเบิดและเพลิงไหม้ถึงเก็บสารละลายโพลีเอทิลีนของโรงงานปีเอสที

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |   | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
|------------------------|---|--------------|---------|---------|------------|
| 1.                     | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป   |              |         |         |            |
| 2.                     | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น  |              |         |         |            |
| 3.                     | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานี้  |              |         |         |            |
| 4.                     | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำ คือรอคอย                                       |              |         |         |            |
| 5.                     | ต่อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น  |              |         |         |            |
| 6.                     | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป |              |         |         |            |
| 7.                     | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                                 |              |         |         |            |
| 8.                     | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ  |              |         |         |            |
| 9.                     | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ   |              |         |         |            |
| กลวิธีในการจัดการปัญหา |   | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
| 10.                    | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น  |              |         |         |            |
| 11.                    | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด  |              |         |         |            |
| 12.                    | ปล่อยให้ตามโชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น   |              |         |         |            |
| 13.                    | ก้าวเดินต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น  |              |         |         |            |
| 14.                    | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว   |              |         |         |            |
| 15.                    | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา   |              |         |         |            |
| 16.                    | นอนมากขึ้นกว่าปกติ  |              |         |         |            |
| 17.                    | ฉันแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา   |              |         |         |            |
| 18.                    | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ  |              |         |         |            |
| 19.                    | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น   |              |         |         |            |
| 20.                    | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์   |              |         |         |            |
| 21.                    | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง  |              |         |         |            |
| 22.                    | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ   |              |         |         |            |
| 23.                    | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี  |              |         |         |            |
| 24.                    | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป  |              |         |         |            |

|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 25. | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                |  |  |  |  |
| 26. | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น                                    |  |  |  |  |
| 27. | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดรองลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ |  |  |  |  |
| 28. | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ                                      |  |  |  |  |
| 29. | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย   |  |  |  |  |
| 30. | ฉันรู้สึกตัวเองดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                           |  |  |  |  |
| 31. | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหาฉันได้อย่างเป็นรูปธรรม                          |  |  |  |  |
| 32. | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว           |  |  |  |  |
| 33. | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ไข่ยา                                  |  |  |  |  |
| 34. | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ                         |  |  |  |  |
| 35. | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์                        |  |  |  |  |
| 36. | ค้นพบความเชื่อใหม่  |  |  |  |  |
| 37. | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป                                       |  |  |  |  |
| 38. | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง   |  |  |  |  |

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |   | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
|------------------------|---|--------------|---------|---------|------------|
| 39.                    | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรๆคลี่คลายลงด้วยดี                          |              |         |         |            |
| 40.                    | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป  |              |         |         |            |
| 41.                    | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป                             |              |         |         |            |
| 42.                    | ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ   |              |         |         |            |
| 43.                    | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด                                   |              |         |         |            |
| 44.                    | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป                        |              |         |         |            |
| 45.                    | พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร  |              |         |         |            |
| 46.                    | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ  |              |         |         |            |
| 47.                    | โยนปัญหาไปให้คนอื่น   |              |         |         |            |
| 48.                    | ดึงประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้                  |              |         |         |            |
| 49.                    | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้ |              |         |         |            |
| 50.                    | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง  |              |         |         |            |

|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 51. | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                                  |  |  |  |  |
| 52. | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                                   |  |  |  |  |
| 53. | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว   |  |  |  |  |
| 54. | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มีอะไรมารบกวนมากเกินไป                               |  |  |  |  |
| 55. | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึกได้                         |  |  |  |  |
| 56. | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  |  |  |  |  |
| 57. | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่                    |  |  |  |  |
| 58. | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                                    |  |  |  |  |
| 59. | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง                             |  |  |  |  |
| 60. | ฉันสวดมนต์ภาวนา   |  |  |  |  |
| 61. | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                      |  |  |  |  |
| 62. | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   |  |  |  |  |
| 63. | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง |  |  |  |  |
| 64. | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น  |  |  |  |  |
| 65. | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                     |  |  |  |  |

### แบบสอบถาม (กรณีรถไฟ)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือมายังท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัย เรื่อง “แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต” เท่านั้น ขอให้ท่านกรุณาทำแบบสอบถามทุกข้อ และขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

เหตุการณ์การหยุดงานประท้วงของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2552 เกิดเหตุการณ์รถไฟหยุดให้บริการทั่วประเทศกว่า 50 ขบวนโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เนื่องจากพนักงานรถไฟประท้วงมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี กรณีอนุมติ แผนปฏิบัติการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการ โดยใช้เหตุผลลาป่วย ทำให้เกิดความวุ่นวายขึ้นตามสถานีรถไฟต่างๆ มีผู้โดยสารตกค้างและยืนรอเพื่อคืนตัวเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากคืนตัวในวันเดินทางที่รถไฟหยุดเดินก็จะได้เงินคืน 100% แต่หากคืนตัวล่วงหน้าโดยยังไม่ทราบว่าวันที่เดินทางจะมีรถไฟหยุด

หรือไม่ก็จะถูกหักประมาณ 20% ของราคาตัว จากเหตุการณ์ครั้งนี้ ทำให้การรถไฟสูญเสยรายได้ไปนับสิบล้านบาท

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  18 - 24 ปี  25 - 33 ปี  34 - 39 ปี  
 40 - 63 ปี  64 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา  พนักงานบริษัทเอกชน  
 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง  
 แม่บ้าน/ว่างงาน  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
4. การศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
5. ท่านเคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะเช่นเดียวกับการประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟมาก่อนหรือไม่  
 เคย  ไม่เคย
6. ท่านเคยประสบเหตุการณ์ภาวะวิกฤตในลักษณะอื่นๆหรือไม่ (เช่น น้ำท่วม ระเบิด ไฟไหม้ สึนามิ การก่อการร้าย ฯลฯ)  
 เคย  ไม่เคย
7. ท่านคิดว่า เหตุการณ์ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟมีความรุนแรงเพียงใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด
8. ท่านคิดว่า เหตุการณ์ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟก่อให้เกิดความเสียหายในระดับใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด
9. ท่านคิดว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยควรแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงใด  
 น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

10. ท่านคิดว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยควรถูกตำหนิ/กล่าวโทษจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระดับใด

น้อยที่สุด  น้อย  ปานกลาง  มาก  มากที่สุด

## ส่วนที่ 2 การสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย

11. ท่านเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตในเหตุการณ์ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยจากสื่อต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| สื่อที่เปิดรับ                               | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| <input type="checkbox"/> สื่อสารสนเทศ        |            |      |         |     |           |
| - เว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย            |            |      |         |     |           |
| - เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ (กระทรวงคมนาคมฯ) |            |      |         |     |           |
| - เว็บไซต์ของสำนักข่าวต่างๆ                  |            |      |         |     |           |
| - เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter)  |            |      |         |     |           |
| - อื่นๆ (โปรดระบุ.....)                      |            |      |         |     |           |

| สื่อที่เปิดรับ                                | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|---|------------|------|---------|-----|-----------|
| <input type="checkbox"/> สื่อโทรทัศน์         |            |      |         |     |           |
| - ฟรีทีวี (ช่อง 3, 5, 7, 9, Thai PBS, NBT)    |            |      |         |     |           |
| - เคเบิลทีวี                                  |            |      |         |     |           |
| <input type="checkbox"/> สื่อวิทยุ            |            |      |         |     |           |
| <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์        |            |      |         |     |           |
| - หนังสือพิมพ์                                |            |      |         |     |           |
| - หนังสือ/คู่มือให้ความรู้                    |            |      |         |     |           |
| - แผ่นพับ/โปสเตอร์                            |            |      |         |     |           |
| <input type="checkbox"/> สื่อบุคคล            |            |      |         |     |           |
| - เจ้าหน้าที่ของการรถไฟ (นายสถานี , พชร .ฯลฯ) |            |      |         |     |           |
| - เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จัก/ญาติพี่น้อง         |            |      |         |     |           |

|                              |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
| ■ สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ .....) |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|--|--|

12. จากกรณีเหตุการณ์ประท้วงหยุดงานที่เกิดขึ้น ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทยในประเทศไทยในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

| ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย                                 | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1. ท่านคิดว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีวิธีการสื่อสารข้อมูล/แจ้งเตือนภัย ที่ทันสมัยและเป็นระบบ |            |      |         |     |           |
| 2. ท่านคิดว่าระบบการสื่อสาร/แจ้งเตือนที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง                 |            |      |         |     |           |
| 3. ท่านคิดว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร/แจ้งเตือนของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความชัดเจนเข้าใจง่าย   |            |      |         |     |           |
| 4. ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข้อมูลการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่                     |            |      |         |     |           |
| 5. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม             |            |      |         |     |           |
| 6. ท่านคิดว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการสื่อสาร/แจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ |            |      |         |     |           |
| 7. ท่านคิดว่าการสื่อสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยช่วยลดความสับสนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น       |            |      |         |     |           |

| ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตของการรถไฟแห่งประเทศไทย                       | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 8. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ |            |      |         |     |           |
| 9. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความครบถ้วนและเป็นประโยชน์  |            |      |         |     |           |
| 10. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยทำให้ท่านสบายใจขึ้น          |            |      |         |     |           |
| 11. ท่านพอใจกับวิธีการที่การรถไฟแห่งประเทศไทยใช้ในการสื่อสารมาถึงท่าน            |            |      |         |     |           |

### ส่วนที่ 3 มาตรวัดรูปแบบการประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal Scale)

13. กรุณาเลือกคำตอบที่บรรยายความรู้สึกของคุณที่มีต่อเหตุการณ์ประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกิดขึ้นได้ดีที่สุด

|                   |      |      |         |     |           |
|-------------------|------|------|---------|-----|-----------|
| อารมณ์/ความรู้สึก | น้อย | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-------------------|------|------|---------|-----|-----------|

|  | ที่สุด |  | กลาง |  | ที่สุด |
|--|--------|--|------|--|--------|
| 1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>กลัว</u>  |        |  |      |  |        |
| 2. ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>ท้าทาย</u>                        |        |  |      |  |        |
| 3. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>โกรธ</u>  |        |  |      |  |        |
| 4. ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าอับอาย</u>                     |        |  |      |  |        |
| 5. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>ไม่พอใจ ชัดชองใจ</u>                            |        |  |      |  |        |
| 6. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>มีความหวัง</u>                                  |        |  |      |  |        |
| 7. ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าดูถูก</u><br><u>เหยียดหยาม</u> |        |  |      |  |        |
| 8. ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่                                      |        |  |      |  |        |
| <u>น่าสนใจ</u>   |        |  |      |  |        |
| 9. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>เศร้า</u>                                       |        |  |      |  |        |
| 10. ฉัน <u>ภูมิใจ</u> ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในเหตุการณ์นี้                            |        |  |      |  |        |
| 11. ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่าเบื่อ</u>                     |        |  |      |  |        |
| 12. ฉันรู้สึกว่าการที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ <u>น่า</u><br><u>รังเกียจ</u>       |        |  |      |  |        |
| 13. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>รู้สึกผิด</u> <u>ละอายใจ</u>                   |        |  |      |  |        |
| 14. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>ประหลาดใจ</u>                                  |        |  |      |  |        |
| 15. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ฉัน <u>กังวลใจ</u>                                    |        |  |      |  |        |

14. ข้อความด้านล่างนี้เป็นการประเมินประสบการณ์ที่คุณได้รับจากเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อและเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุด

| ข้อความ  | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|--|------------|------|---------|-----|-----------|
| 1. ฉันไม่ค่อยเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้  |            |      |         |     |           |
| 2. ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของทุกคนส่งผลต่อเหตุการณ์นี้                                  |            |      |         |     |           |
| 3. ฉันพยายามที่จะไม่นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน                        |            |      |         |     |           |
| 4. ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่ดี  |            |      |         |     |           |
| 5. ฉันคิดว่าฉันสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ได้                               |            |      |         |     |           |
| 6. ฉันคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก                                       |            |      |         |     |           |
| 7. ฉันต้องต่อสู้กับความยากลำบากต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ไปให้ได้จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |            |      |         |     |           |



|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 8.  | ฉันรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบที่มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น                     |  |  |  |  |  |
| 9.  | ฉันคิดถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                             |  |  |  |  |  |
| 10. | เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน                             |  |  |  |  |  |
| 11. | เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเป็นทุกข์                                      |  |  |  |  |  |
| 12. | ฉันรู้สึกว่าคุณเป็นผู้เสียหายในเหตุการณ์นี้  |  |  |  |  |  |
| 13. | ฉันให้ความสนใจกับสถานการณ์นี้  |  |  |  |  |  |
| 14. | ฉันต้องพยายามอย่างมากเพื่อจัดการกับสถานการณ์นี้                                    |  |  |  |  |  |
| 15. | ใครก็ตามที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นี้ควรเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น               |  |  |  |  |  |
| 16. | ฉันคิดว่าฉันสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ได้                      |  |  |  |  |  |
| 17. | ฉันไม่ค่อยแน่ใจว่าเกิดอะไรขึ้นในเหตุการณ์ครั้งนี้                                  |  |  |  |  |  |
| 18. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกซึ่งไม่มีใครควบคุมได้                  |  |  |  |  |  |
| 19. | ฉันเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้ดี   |  |  |  |  |  |
| 20. | ฉันต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉันต้องการ |  |  |  |  |  |
| 21. | ฉันคิดว่ามันเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย  |  |  |  |  |  |
| 22. | ฉันครุ่นคิดถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจากเหตุการณ์นี้                 |  |  |  |  |  |
| 23. | ฉันเตรียมตัวรับมือกับสิ่งที่คิดว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์นี้ไว้ล่วงหน้า        |  |  |  |  |  |
| 24. | ฉันรู้สึกว่าคุณสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์นี้เหมาะสมดีแล้ว                          |  |  |  |  |  |

|     | ข้อความ   | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|-----|---|------------|------|---------|-----|-----------|
| 25. | ฉันรู้สึกว่าคุณเป็นสาเหตุของเหตุการณ์นี้ จึงควรรับผลที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ |            |      |         |     |           |
| 26. | ฉันพยายามที่จะไม่สนใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น                                   |            |      |         |     |           |
| 27. | เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน              |            |      |         |     |           |
| 28. | ฉันคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์                          |            |      |         |     |           |
| 29. | เหตุการณ์นี้เป็นสถานะที่อยู่เหนือการควบคุมของทุกคน                          |            |      |         |     |           |
| 30. | ฉันติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใจจดใจจ่อ                                 |            |      |         |     |           |
| 31. | ฉันต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างมากเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น          |            |      |         |     |           |
| 32. | ฉันคิดว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ   |            |      |         |     |           |
| 33. | ฉันคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์เป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว                   |            |      |         |     |           |
| 34. | ฉันต้องแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ให้ได้ จึงจะได้รับสิ่งที่ฉัน      |            |      |         |     |           |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
|     | ต้องการ   |  |  |  |  |  |
| 35. | ความยากลำบากทั้งหลายในเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นจากผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ฉัน |  |  |  |  |  |

#### ส่วนที่ 4 มาตรการรับมือจัดการกับปัญหา (Ways of Coping)

15. กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุดเมื่อประสบกับเหตุการณ์การประท้วงหยุดงานของพนักงานการรถไฟ

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |  | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
|------------------------|--|--------------|---------|---------|------------|
| 1.                     | ฉันจะมุ่งความสนใจไปสู่สิ่งที่ต้องกระทำต่อไป  |              |         |         |            |
| 2.                     | ฉันพยายามวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น   |              |         |         |            |
| 3.                     | หันไปทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นแทนเพื่อจะได้ไม่ต้องพะวงกับปัญหานั้น  |              |         |         |            |
| 4.                     | ฉันรู้สึกว่าจะเวลาจะทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป สิ่งเดียวที่ควรทำ คือรอคอย  |              |         |         |            |
| 5.                     | ต่อรองหรือรอมขอมเพื่อที่จะได้รับผลดีจากสถานการณ์นั้น   |              |         |         |            |
| 6.                     | ฉันกระทำบางอย่างซึ่งไม่คิดว่าการกระทำนั้นจะดีหรือแก้ปัญหาคือได้ แต่อย่างน้อยที่สุดก็ได้กระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป |              |         |         |            |
| 7.                     | ฉันพยายามทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นเปลี่ยนแปลงความคิดหรือเปลี่ยนใจ                                    |              |         |         |            |
| 8.                     | พูดคุยกับคนอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ   |              |         |         |            |

| กลวิธีในการจัดการปัญหา |  | ไม่เคยใช้เลย | ใช้บ้าง | ใช้บ่อย | ใช้บ่อยมาก |
|------------------------|--|--------------|---------|---------|------------|
| 9.                     | วิพากษ์วิจารณ์หรือสั่งสอนตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ      |              |         |         |            |
| 10.                    | พยายามไม่ปิดกั้นตัวเองแต่จะเปิดใจกว้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น |              |         |         |            |
| 11.                    | หวังว่าปาฏิหาริย์จะบังเกิด   |              |         |         |            |
| 12.                    | ปล่อยให้ตามโชคชะตา บางทีฉันอาจแค่เพียงโชคร้ายเท่านั้น                |              |         |         |            |
| 13.                    | ก้าวเดินต่อไปเสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น                                 |              |         |         |            |
| 14.                    | ฉันพยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไว้คนเดียว                            |              |         |         |            |
| 15.                    | คิดบวกเข้าไว้ พยายามมองด้านดีของปัญหา                                |              |         |         |            |
| 16.                    | นอนมากขึ้นกว่าปกติ   |              |         |         |            |
| 17.                    | ฉันแสดงความโกรธต่อบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหา                        |              |         |         |            |
| 18.                    | ยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น ๆ                       |              |         |         |            |

|                               |   |                          |                |                |                        |
|-------------------------------|---|--------------------------|----------------|----------------|------------------------|
| 19.                           | ฉันพยายามปลอบใจตัวเองเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น                                   |                          |                |                |                        |
| 20.                           | ฉันได้แรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์                                   |                          |                |                |                        |
| 21.                           | พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่าง  |                          |                |                |                        |
| 22.                           | ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ                                     |                          |                |                |                        |
| 23.                           | เปลี่ยนแปลงและเติบโตขึ้นในทางที่ดี  |                          |                |                |                        |
| 24.                           | ฉันรอคอยจนกว่าจะเห็นสิ่งที่เกิดขึ้น ก่อนจะตัดสินใจทำอะไรลงไป                    |                          |                |                |                        |
| 25.                           | ฉันกล่าวขอโทษหรือทำอะไรบางอย่างเพื่อชดเชยความผิด                                |                          |                |                |                        |
| 26.                           | ฉันวางแผนในการแก้ปัญหาและดำเนินการตามแผนนั้น                                    |                          |                |                |                        |
| 27.                           | ถ้าไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ฉันจะยอมรับสิ่งที่ดีที่สุดรองลงมาจากสิ่งที่ฉันต้องการ |                          |                |                |                        |
| 28.                           | ฉันจะระบายความรู้สึกออกมาทางใดทางหนึ่งเสมอ                                      |                          |                |                |                        |
| 29.                           | ฉันออกไปวิ่งเหยาะๆหรือออกกำลังกาย   |                          |                |                |                        |
| 30.                           | ฉันรู้สึกตัวดีขึ้นหลังจากผ่านประสบการณ์เหล่านั้นมา                              |                          |                |                |                        |
| 31.                           | พูดคุยกับคนที่สามารถช่วยแก้ปัญหาฉันได้อย่างเป็นรูปธรรม                          |                          |                |                |                        |
| 32.                           | หยุดพักเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ชั่วคราว โดยพยายามพักผ่อนหรือไปเที่ยว           |                          |                |                |                        |
| 33.                           | ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นโดยการกิน ต้ม สूप ไข่ยา                                  |                          |                |                |                        |
| 34.                           | คว้าโอกาสครั้งใหญ่ไว้หรือทำบางสิ่งบางอย่างที่เสี่ยงมากๆ                         |                          |                |                |                        |
| 35.                           | ฉันพยายามจะไม่ทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปตามกลางสังหรณ์                        |                          |                |                |                        |
| 36.                           | ค้นพบความเชื่อใหม่  |                          |                |                |                        |
| 37.                           | รักษาความภาคภูมิใจของตนไว้และยืนหยัดต่อไป                                       |                          |                |                |                        |
| <b>กลวิธีในการจัดการปัญหา</b> |   | <b>ไม่เคย<br/>ใช้เลย</b> | <b>ใช้บ้าง</b> | <b>ใช้บ่อย</b> | <b>ใช้บ่อย<br/>มาก</b> |
| 38.                           | ค้นพบว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิตอีกครั้ง   |                          |                |                |                        |
| 39.                           | ทำการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้อะไรสักอย่างลงด้วยดี                     |                          |                |                |                        |
| 40.                           | หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนทั่วไป  |                          |                |                |                        |
| 41.                           | ไม่ยอมให้เรื่องนั้นมีผลต่อตนเองและไม่เก็บมาคิดมากจนเกินไป                       |                          |                |                |                        |
| 42.                           | ฉันขอคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่ฉันนับถือ                                       |                          |                |                |                        |
| 43.                           | ไม่ให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นแย่มากเพียงใด                             |                          |                |                |                        |
| 44.                           | ให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง และไม่จริงจังกับมันจนเกินไป                  |                          |                |                |                        |
| 45.                           | พูดคุยกับใครสักคนว่าฉันรู้สึกอย่างไร  |                          |                |                |                        |
| 46.                           | ยึดมั่นในจุดยืนและต่อสู้เพื่อสิ่งที่ฉันต้องการ                                  |                          |                |                |                        |
| 47.                           | โยนปัญหาไปให้คนอื่น   |                          |                |                |                        |
| 48.                           | ดีใจประสบการณ์ในอดีตซึ่งตนเองเคยเผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายๆกันนี้มาใช้           |                          |                |                |                        |

|     |   |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|
| 49. | ฉันรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ดังนั้น ฉันจึงใช้ความพยายามเป็นสองเท่าเพื่อทำสิ่งนั้นให้ได้       |  |  |  |  |
| 50. | ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง  |  |  |  |  |
| 51. | ฉันสัญญากับตัวเองว่าเหตุการณ์จะไม่เป็นเช่นนี้อีกในคราวหน้า                                  |  |  |  |  |
| 52. | เกิดความคิดเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา 2-3 วิธีที่แตกต่างกัน                                   |  |  |  |  |
| 53. | ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ในเมื่อไม่สามารถทำอะไรได้แล้ว   |  |  |  |  |
| 54. | ฉันพยายามรักษาความรู้สึกของตนไว้ ไม่ให้มื่อะไรมารบกวนมากเกินไป                              |  |  |  |  |
| 55. | ฉันหวังว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ฉันรู้สึก                            |  |  |  |  |
| 56. | ฉันเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง  |  |  |  |  |
| 57. | ฉันคิดฝันหรือจินตนาการถึงช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ดีกว่าสิ่งที่ฉันประสบอยู่                    |  |  |  |  |
| 58. | หวังว่าสถานการณ์นี้จะผ่านพ้นไปหรือจบลงได้ในทางใดทางหนึ่ง                                    |  |  |  |  |
| 59. | นึกฝันหรือปรารถนาถึงผลของเหตุการณ์นั้นว่าจะออกมาเป็นอย่างไรบ้าง                             |  |  |  |  |
| 60. | ฉันสวดมนตร์ภาวนา  |  |  |  |  |
| 61. | ฉันเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด                                      |  |  |  |  |
| 62. | ฉันทบทวนในใจถึงสิ่งที่จะพูดหรือทำ   |  |  |  |  |
| 63. | ฉันนึกถึงวิธีการซึ่งบุคคลที่ฉันชื่นชมใช้ในการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้และใช้มันเป็นแบบอย่าง |  |  |  |  |
| 64. | ฉันพยายามมองสิ่งต่างๆจากมุมมองของผู้อื่น  |  |  |  |  |
| 65. | ฉันเตือนตัวเองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเลวร้ายกว่านี้ได้อีก                                     |  |  |  |  |

### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววรทัย ราวินิจ เกิดเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2523 ที่จังหวัดปทุมธานี สำเร็จการศึกษา  
ระดับปริญญาบัณฑิต ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในปีการศึกษา  
2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2549 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2551



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY