

ถอดรหัสการสื่อสารเตือนภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศที่ผ่านเหตุภัยพิบัติ: บทเรียนเพื่อการพัฒนาแนวทางในประเทศไทย

มนทิรา ธาตาอำนวยชัย

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

montira.t@bu.ac.th

บทคัดย่อ

ในศตวรรษที่ 21 ภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มเกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีความรุนแรงสูงขึ้น ส่งผลให้การเตือนภัยล่วงหน้าเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารความเสี่ยงและการเตือนภัยนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการ ได้แก่ เพื่อการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการเตือนภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะในบริบทของประเทศที่ประสบภัยพิบัติบ่อยครั้งอย่างต่อเนื่อง และเพื่อสังเคราะห์บทเรียนและแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเตือนภัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับประเทศไทย งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ Scoping Review ซึ่งได้มีการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล Scopus, Web of Science และ Google Scholar ในช่วงปี ค.ศ. 2015–2024 โดยรวบรวมได้ทั้งหมด 18 บทความที่ผ่านการคัดเลือกแสดงให้เห็นว่าประเทศที่ประสบภัยพิบัติบ่อย เช่น สหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในลักษณะที่หลากหลาย ทั้งด้านเนื้อหา กลยุทธ์การสื่อสาร และการจัดการข่าวสารในสถานการณ์วิกฤต

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และการมีส่วนร่วมของผู้รับสาร โดยบทเรียนที่ได้จากการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเชิงระบบ การสื่อสารแบบสองทาง และการใช้โมเดล Crisis and Emergency Risk Communication Model (CERC) ซึ่งมีความเหมาะสมกับการใช้งานในบริบทของสื่อสังคมออนไลน์

คำสำคัญ: ถอดรหัสการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ การเตือนภัยพิบัติ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ Scoping Review

Decoding Disaster Communication via Social Media in Disaster-Affected Countries: Lessons for Thailand's Policy Development

Montira Tadaamnuaychai

Faculty of Communication Arts, Bangkok University

montira.t@bu.ac.th

Abstract

In the 21st century, natural disasters have increasingly occurred with greater frequency and severity, making early warning systems crucial for reducing loss of life and property. Data from government agencies and various organizations demonstrate that the use of social media as a primary tool for communicating risk and disaster alerts yields significant outcomes. There are two research objectives in this study. The first is to study the patterns of disaster warning communication via social media, particularly in the context of countries that frequently experience continuous natural disasters. And the second is to synthesize international practices and formulate recommendations for the development of disaster warning communication strategies via social media in the Thai context. Qualitative research was used as the methodology. The research methodology included a scoping review approach. For relevant content, top databases including Scopus, Web of Science, and Google Scholar were searched between 2015 and 2024. According to preliminary results from 18 chosen articles, nations that are regularly hit by natural disasters—like Japan, and the United States—use social media in a variety of ways regarding communication tactics, content formats, and crisis information management.

The results showed that the effectiveness of communication depends on speed, credibility, and audience engagement. Lessons learned from this research highlight the importance of systematic planning, two-way communication, and the adaptation of risk communication models, such as the Crisis and Emergency Risk Communication Model (CERC), as relevant to the context of social media.

Keywords: Decoding Communication, Social Media, Disaster Warnings, Natural Disasters, Scoping Review

1. บทนำ

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา โลกเผชิญหน้ากับภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความรุนแรงและความถี่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นพายุเฮอริเคน แผ่นดินไหว น้ำท่วม หรือไฟฟ้า ซึ่งส่งผลกระทบในระดับวิถีชีวิต เศรษฐกิจและความมั่นคงของมนุษย์ จากรายงานของ United Nations Office for Disaster Risk Reduction [1] ระบุว่าความล้มเหลวในการสื่อสารเตือนภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่นำไปสู่การสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินที่สามารถป้องกันได้ ด้วยเหตุนี้ การออกแบบระบบการสื่อสารเตือนภัย (Disaster Communication System) จึงกลายเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการภัยพิบัติในระดับประเทศและภูมิภาค สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีบทบาทสำคัญในฐานะเครื่องมือสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึง

ง่ายและเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างรัฐกับประชาชน การใช้แพลตฟอร์มอย่าง Facebook, Twitter และ YouTube สามารถช่วยเสริมศักยภาพของการเตือนภัยในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังเกิดเหตุการณ์ (Houston, J.B., Hawthorne, J., Perreault, M.F., Park, E.H., Goldstein, M.A., Halliwell, C.E., McGowen, S.T., Davis, R. Vaid, H., McElderry, J.A., & Griffith, R.A.) [2] ขณะที่ Alexander [3] กล่าวถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเตือนภัยว่า ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นกับปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ระดับความไว้วางใจของสาธารณชน และความสามารถในการรู้เท่าทันข้อมูล (Information Literacy) อีกด้วย

ในระดับนานาชาติมีหลายประเทศที่เผชิญกับภัยพิบัติอย่างต่อเนื่องและได้พัฒนาแนวทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างเป็นระบบ เช่น สหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นมีการประยุกต์ใช้ Crisis and Emergency Risk Communication Model (CERC) ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2005 (Lachlan, K.A., Spence, P.R., Lin, X., Najarian, K., & Del Greco, M.) [4] และมีการออกแบบระบบแจ้งเตือนร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการระดมทุนผ่าน crowdsourcing ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ประสบภัยพิบัติเป็นระยะ โดยเฉพาะอุทกภัยและแผ่นดินไหวในบางพื้นที่ ระบบการสื่อสารเตือนภัยยังมีข้อจำกัดทั้งด้านความครอบคลุมและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะ Information Confusion ได้ ในช่วงวิกฤตของเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นในภาคเหนือของประเทศไทยเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2568 ซึ่งมีแรงสั่นสะเทือนวัดได้มากกว่า 6.0 ตามมาตราริกเตอร์และส่งผลกระทบต่อพื้นที่หลายจังหวัด ได้ตอกย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารเพื่อเตือนภัยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการสื่อสารสาธารณะผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐและภาคท้องถิ่นจะพยายามแจ้งเตือนและให้ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง แต่ปรากฏว่า ประชาชนจำนวนมากไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือของเหตุการณ์และแนวทางการรับมือในช่วงวิกฤต ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกการสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อภัยพิบัติได้อย่างทันทั่วถึง ถูกต้องและสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของการออกแบบแนวทางการสื่อสารที่เชื่อมโยงกับลักษณะเฉพาะบริบทสื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย และเน้นถึงความจำเป็นในการถอดบทเรียนจากประเทศที่มีประสบการณ์ต่อเนื่องด้านภัยพิบัติอย่างลึกซึ้งเพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทไทยในระยะต่าง ๆ ของภัยพิบัติที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการเตือนภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย ประสบภัยพิบัติบ่อยครั้งอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อสังเคราะห์บทเรียนและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเตือนภัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับประเทศไทย

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเรื่อง Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) Model เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาโดยศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคแห่งสหรัฐอเมริกา (CDC) ซึ่งใช้หลักการของการสื่อสารความเสี่ยงและการสื่อสารในภาวะวิกฤตเข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลาและสร้างความไว้วางใจในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน [3-4] ในแบบจำลองนี้แบ่งกระบวนการสื่อสารออกเป็น 5 ระยะได้แก่

1. Pre-Crisis คือระยะการเตรียมความพร้อมและการให้ความรู้ล่วงหน้า ลักษณะการสื่อสารเป็นการเตรียมการล่วงหน้า เช่น การทำอินโฟกราฟิกเพื่อเตือนภัยล่วงหน้า การทำคู่มืออพยพ เป็นต้น
2. Initial Event คือระยะที่ต้องการสื่อสารทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ ลักษณะการสื่อสารเพื่อการแจ้งเตือนและตอบสนองเบื้องต้น เช่น Breaking news, Live Alert, การโพสต์ประเด็นฉุกเฉินในสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

3. Maintenance คือระยะการสื่อสารต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลล่าสุดและแก้ไขความเข้าใจผิด ลักษณะการสื่อสารเพื่อรายงานความคืบหน้า การตอบคำถามต่อข้อสงสัยของประชาชน

4. Resolution คือระยะที่ต้องสื่อสารเกี่ยวกับการฟื้นฟูและการเรียนรู้จากเหตุการณ์ ลักษณะการสื่อสารที่เป็นลักษณะการประเมินเหตุการณ์ การให้ข้อมูลเรื่องการเยียวยาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และด้านทรัพย์สิน

5. Evaluation คือระยะการประเมินผลและปรับปรุงกลยุทธ์การสื่อสารในอนาคต เช่น สรุปรายงานและมีการชี้แจงต่อสาธารณชน

ขณะที่ Houston et al. [2] กล่าวถึงการพัฒนากรอบแนวคิดสำคัญที่อธิบายว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถสนับสนุนการจัดการภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะวงจรภัยพิบัติซึ่งประกอบด้วย 3 ระยะได้แก่

1. ระยะก่อนเกิดภัย (Pre-crisis/Preparedness) สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทในการเสริมสร้างความตระหนักรู้ภัยพิบัติให้กับประชาชน เป็นช่องทางในการแจ้งเตือนล่วงหน้า (Early Warning) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดภัย เช่น การเตรียมของจำเป็นสำหรับการอพยพ ขั้นตอนในการอพยพ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและชุมชน เช่น หน่วยงานสามารถโพสต์แผนการรับมือ การประกาศข้ออพยพผ่าน Facebook หรือ Twitter เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว

2. ระยะขณะเกิดภัย (Crisis/Response) สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารข้อมูลแบบ Real-time ทั้งจากภาครัฐไปยังประชาชน และจากผู้ประสบภัยไปยังหน่วยงานและอาสาสมัคร เช่น ผู้ประสบภัยสามารถโพสต์ข้อความร้องขอความช่วยเหลือพร้อมที่อยู่ โดยมีภาพสถานการณ์ ณ จุดเกิดเหตุ ทำให้หน่วยกู้ภัยสามารถตอบสนองได้อย่างทัน่วงที่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในช่วงนี้เป็นการลดช่องว่างระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียว และเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะหลังภัยพิบัติ (Post-crisis/Recovery) สื่อสังคมออนไลน์ ยังคงมีบทบาทในการติดตามผลกระทบ การช่วยเหลือฟื้นฟู และการบริหารทรัพยากร เช่น การเปิดรับบริจาค การกระจายข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่พักพิง นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างความสามัคคีของชุมชน และเก็บข้อมูลเพื่อเรียนรู้และเตรียมรับมือภัยในอนาคต เช่น การวิเคราะห์เนื้อหาบน Twitter หรือ YouTube ที่เกิดขึ้นหลังภัยพิบัติสามารถนำไปใช้ปรับปรุงแผนการจัดการในอนาคต

หลักการสำคัญของ CERC ประกอบด้วย 6 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่

1. Be First ต้องสื่อสารอย่างรวดเร็วเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากความเร็วเป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมข่าวลือและความตื่นตระหนก

2. Be Right จำเป็นต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีการอ้างอิงหลักฐานเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ หากมีข้อมูลไม่ครบถ้วนควรมีการชี้แจงอย่างตรงไปตรงมา

3. Be Credible ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ควรหลีกเลี่ยงการพูดเกินจริง หรือการให้คำมั่นเกินควร

4. Express Empathy ต้องแสดงความเข้าใจและเห็นใจต่อผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้การสื่อสารต้องสะท้อนความเป็นมนุษย์และความห่วงใย

5. Promote Action ต้องมีข้อเสนอ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นการสื่อสารเพื่อให้เห็นการกระทำอะไรบางอย่างที่ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มการควบคุมสถานการณ์นั้น ๆ ได้

6. Show Respect ต้องเคารพผู้ฟังและผู้ได้รับผลกระทบ เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้เน้นการสั่งการเพียงรูปแบบเดียว แต่ต้องเน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในสังคม

2.2 แนวคิดเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ขับเคลื่อนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social-Mediated Crisis Communication: SMCC) Cheng, Y. & Cameron, G. [5] กล่าวว่า เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์ของสื่อดั้งเดิมมาสู่สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่ง SMCC หมายถึงกระบวนการสนทนา (Dialogue) ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน

หรือภายในกลุ่มของสาธารณชนเอง ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย ส่งผลต่อการเกิดวิกฤตและการจัดการวิกฤต ทั้งนี้กรอบแนวคิดหลักประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. องค์กร (Organization) โดยการเลือกกลยุทธ์การสื่อสารวิกฤตที่เหมาะสมกับบริบทของวิกฤต เช่น กลยุทธ์การปฏิเสธ (Denial) การแก้ไข (Corrective Action) การขอโทษ (Apology) หรือการเสริมสร้างภาพลักษณ์ (Bolstering) ทั้งนี้ อาจปรับเปลี่ยนโดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายและลักษณะของวิกฤตที่เกิดขึ้น

2. สื่อสังคมออนไลน์ (สื่อสังคมออนไลน์) เนื่องจากคุณสมบัติของสื่อสังคมออนไลน์มีความแตกต่างจากสื่อดั้งเดิม เช่น ความสามารถในการโต้ตอบทันที (Interactive) การกระจายข้อมูลทันที (Immediate) ความเป็นสากล (Globalized) และการสื่อสารแบบเฉพาะบุคคล (Personalized)

3. สาธารณชน (Public) ในยุคที่สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทเชิงรุกและสร้างการมีส่วนร่วมกับองค์กรผ่านการแสดงความคิดเห็น การแบ่งปันข้อมูล การแชร์ข้อมูล การสร้างเนื้อหาตนเอง เป็นสิ่งสำคัญของความเป็น SMCC

แนวคิดเรื่อง SMCC ทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องบริบทของวิกฤต ลักษณะเฉพาะของภูมิภาค และช่วงเวลาของการเกิดวิกฤต ทำให้เห็นถึงพลวัตของการสื่อสารภาวะวิกฤตผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้รอบด้านมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทในการส่งต่อข้อเท็จจริงเพื่อลดความสับสน โดยข้อมูลจาก Dataxet ที่ Infoquest [6] กล่าวถึงเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ผ่านมาและวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาดังกล่าว พบรูปแบบที่น่าสนใจ ดังนี้

- 1) การรายงานสถานการณ์แบบเรียลไทม์ มีการสอบถามข้อมูล มีการโพสต์แจ้งเตือนผู้อื่น เป็นต้น
- 2) การใช้แฮชแท็กอย่างกว้างขวาง เช่น #แผ่นดินไหว #ตึกถล่ม
- 3) มีการแชร์คลิปวิดีโอและภาพถ่าย ประชาชนจำนวนมากมีส่วนร่วมในการแชร์ภาพจากกล้องวงจรปิดหรือคลิปวิดีโอที่บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในขณะนั้น ทำให้เห็นภาพสถานการณ์ได้ชัดเจนมากขึ้น

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ใช้ระเบียบวิธีแบบ Scoping Review ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อตรวจสอบขอบเขตและเนื้อหา โดยมีเป้าหมายเพื่อระบุประเภทของข้อมูลหรือเนื้อหาที่มีอยู่ ในประเด็นการวิจัยที่กำหนดไว้และให้ความสำคัญกับการรวบรวม จัดระบบและวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อตอบคำถามวิจัยอย่างครบถ้วน ทั้งนี้มุ่งศึกษาบทบาทและรูปแบบการสื่อสารเพื่อการเตือนภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในบริบทของประเทศที่ประสบภัยพิบัติอย่างต่อเนื่อง เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น จีน ออสเตรเลีย เปรู เนปาล และนำมาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสืบค้นบทความวิจัยจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หลัก ได้แก่ Scopus, Web of Science และ Google Scholar โดยใช้คำค้นหาประกอบด้วย Social Media, Natural Disaster, Disaster Communication, Early Warning และกำหนดช่วงเวลาในการค้นหาดังแต่ปี ค.ศ. 2015 – 2024 โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังต่อไปนี้

- 1) เป็นงานวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และมีการทบทวนวรรณกรรม
- 2) ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer-reviewed journal articles)
- 3) มีเนื้อหาที่กล่าวถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเตือนภัยพิบัติ
- 4) อยู่ในบริบทของประเทศที่มีประสบภัยพิบัตีย่อยครั้ง เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น จีน
- 5) เป็นบทความภาษาอังกฤษ และเป็น Full text เท่านั้น
- 6) มีข้อมูลครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ 7 หมวดได้แก่

- ชื่อผู้วิจัย/ปีที่ตีพิมพ์
- ประเทศ/บริบทของภัยพิบัติ
- ประเภทของภัยพิบัติ
- แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้
- รูปแบบการสื่อสารเตือนภัย
- แนวทางที่ได้รับการประเมินถึงประสิทธิภาพ
- ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

สำหรับเกณฑ์การตัดออก ได้แก่ งานที่เป็นบทคัดย่อ (Abstract only) หรือ Conference proceeding งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ Social Media หรือ Disaster Communication โดยตรง และงานที่ไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตารางวิเคราะห์บทความวิจัย โดยผู้วิจัยได้ออกแบบตามกรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยส่งแบบฟอร์มตารางวิเคราะห์ให้กับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านในสาขาวิทยาศาสตร์เพื่อตรวจสอบว่าแต่ละหัวข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวิเคราะห์หรือไม่ มีการปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือวิเคราะห์สามารถสะท้อนสาระสำคัญจากบทความวิจัยแต่ละฉบับได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาที่บัญญัติประสงค์ (IOC) อยู่ที่ 0.9 ผู้วิจัยจึงเชื่อมั่นว่า เครื่องมือวิจัยดังกล่าวเหมาะสมในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์บทความวิจัยทั้งหมด 18 เรื่องผ่านแบบฟอร์มตารางวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละบทความถูกบันทึกในรูปแบบตาราง

4.ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์บทความวิจัยจำนวน 18 เรื่องซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาการตีพิมพ์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2015 – 2024 พบแนวโน้มและรูปแบบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารและจัดการภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความหลากหลาย ทั้งในมิติของแพลตฟอร์มผู้ใช้ข้อมูลและผลลัพธ์เชิงสังคม โดยสามารถแจกแจงผลการศึกษาดังนี้

4.1 ประเภทของภัยพิบัติที่ปรากฏในงานวิจัย บทความวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่ภัยธรรมชาติประเภทพายุเฮอริเคน อุทกภัย และแผ่นดินไหว

4.1.1 ภัยพิบัติที่เป็นพายุ ได้แก่ บทความวิจัยที่พูดถึงกรณีพายุเฮอริเคน Harvey ที่เกิดขึ้น รัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา (Zou, L., Liao, D., Lam, N., Meyer, M., Gharaibeh, N., Cai, H., Zhou, B & Li, D.) [7] พายุเฮอริเคน Sandy (Pourebahim, N., Sultana, S., Edwards, J., Gochanour, A., & Mohanty, S.) [8] ใต้ฝุ่น Pigeon (Liu T, & Zhang H.) [9] ใต้ฝุ่น Etai (Kitazawa, K. & Hale, S.) [10] โดยบทความทั้ง 4 เรื่องมีการใช้ Twitter ทั้งเพื่อขอความช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน โดยผู้ประสบภัยจำนวนมากได้โพสต์ทวีตที่มีรายละเอียด เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ หน่วยงานภาครัฐมีการใช้ Twitter ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติ Sandy ที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว เช่น แจ้งเตือนและอัปเดตการเคลื่อนตัวของพายุ ขณะที่การ Twitter ของประชาชนเป็นลักษณะ firsthand report เป็นการรายงานเป็นภาพความเสียหาย เช่น ขาดอาหาร ขาดไฟฟ้า ขาดสถานที่ในการหลบภัย

4.1.2 ภัยพิบัติประเภทอุทกภัย ได้แก่ บทความวิจัยของ Cheng, X., Han, G., Zhao, Y., & Li, L. [11] เกิดที่อุ้ยอัน ประเทศจีน บทความวิจัยของ Karami, A., Shah, V., Vaezi, R., & Bansal, A. [12] และ Yeo, J., Knox, CC. & Hu, Q. [13] เกิดน้ำท่วมในรัฐเซาท์แคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา Ishtiaq, N. [14] เกิดน้ำท่วมที่ประเทศปากีสถาน แสดงให้เห็นว่า

ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและส่งผลกระทบในวงกว้างมีแนวโน้มที่จะกระตุ้นการสื่อสารของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างเข้มข้น ทั้งในมิติของการร้องขอความช่วยเหลือ การบอกเล่าสถานการณ์ และการวิพากษ์การทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

4.1.3 ภัยพิบัติประเภทแผ่นดินไหว ได้แก่ บทความวิจัยของ Arora, S. [15] และ Baniya, S. [16] เกิดแผ่นดินไหวที่ประเทศเนปาล และ Kopanov, K., Varbanov, V. & Atanasova, T. [17] แผ่นดินไหวที่รัฐโอคลาโฮมา ประเทศสหรัฐอเมริกา บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูชุมชน ให้ความช่วยเหลือในลักษณะแบบข้ามพรมแดน และมีการนำข้อมูลจากผู้ประสบภัยมาวิเคราะห์ผ่าน AI เพื่อสร้างเพิ่มศักยภาพของระบบเตือนภัยให้ดีขึ้น

4.1.4 ภัยพิบัติประเภทไฟป่า ได้แก่ บทความของ Liu, W., Zhao, X., Zhan, M. & Hernandez, S. [18] ที่เป็นกรณีไฟไหม้ป่าที่ Maui ฮาวาย มีการใช้ TikTok ในการเล่าเรื่องจากมุมมองของผู้รอดชีวิตเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้สังคมให้ใส่ใจปัญหานี้ให้มากขึ้น Yigitcanlar, T., Regona, M., Kankanamge, N., Mehmood, R., D'Costa, J., Lindsay, S., Nelson, S. & Brhane, A. [19] การเกิดไฟป่าในประเทศออสเตรเลียและดินแดนภายใต้การปกครอง

4.2 แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการสื่อสารภัยพิบัติ แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารในช่วงก่อน ระหว่างและหลังการเกิดภัยพิบัติ โดยเฉพาะในช่วงการตอบสนอง (Response) และการขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (Emergency Rescue Communication) ซึ่งข้อมูลที่พบจากผลการศึกษาค้นคว้าทั้ง 18 เรื่อง แพลตฟอร์มที่มีการใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ Twitter รองลงมาคือ Facebook, WhatsApp และ TikTok โดยแต่ละแพลตฟอร์มมีลักษณะเฉพาะที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารและการใช้งานที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

4.2.1 Twitter มีการใช้ศึกษาโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่นและออสเตรเลีย ทั้งนี้ Twitter มีลักษณะเด่นหลายประการที่เอื้อต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต เช่น ข้อมูลสั้น กระชับและเผยแพร่ได้ทันที การใช้แฮชแท็กเพื่อรวมกลุ่มข้อมูล เช่น #HarveySOS #TyphoonEtau นอกจากนั้นยังสามารถใช้ Geotag เพื่อสามารถใช้ข้อมูลพิกัดจากเนื้อหาทวีต เช่น ที่อยู่รหัสไปรษณีย์ รวมถึงการเปิดคำสาธยาย ที่ทำให้ AI หรือ NLP ดึงข้อมูลแบบเรียลไทม์เพื่อวิเคราะห์หรือช่วยเหลือได้ทันที เช่น กรณีพายุเฮอริเคน Harvey ที่ Zou et al. [7] กล่าวถึงการรวบรวมข้อความขอความช่วยเหลือมากกว่า 3,000 ข้อความ และใช้เทคนิค Geoparsing เพื่อระบุตำแหน่งผู้ประสบภัยแบบอัตโนมัติ หรือในกรณีไต้ฝุ่น Etau ที่ Kitazawa, K. & Hale, S. [10] พบว่ามีการวิเคราะห์การตอบสนองต่อคำเตือนภัยโดยใช้ข้อมูล Twitter แบบ Topic Modeling

4.2.2 Facebook มีการใช้อย่างกว้างขวางในบริบทของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ปากีสถานและเนปาล นอกจากนั้นหน่วยงานภาครัฐใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน เช่น สำนักงานจัดการภัยพิบัติแห่งชาติของประเทศปากีสถานใช้ Facebook ในการเผยแพร่ประกาศอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับภัยพิบัติ Ishtiaq, N. [14] ซึ่งมีการสร้างเพจของหน่วยงานทางการ Facebook สามารถใช้ข้อความยาวได้ และการแชร์ การแสดงความคิดเห็นทำให้เกิดการกระจายข้อมูลในระดับชุมชนในปากีสถานได้อย่างกว้างขวาง แต่เนื่องจากการไหลของข้อมูลมีลักษณะแบบ Feed-based ทำให้ข้อมูลสำคัญอาจถูกลบ ประชาชนอาจเกิดความไม่มั่นใจว่า ข้อมูลที่อ่านมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือได้หรือไม่

4.2.3 WhatsApp เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใช้ส่งต่อข้อมูลเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะในประเทศเนปาลและปากีสถาน ประชาชนส่วนใหญ่ใช้ WhatsApp เป็นช่องทางการสื่อสารในกลุ่มชุมชน หมู่บ้าน หรือญาติพี่น้องเนื่องจากเข้าถึงง่าย สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือแม้สัญญาณอินเทอร์เน็ตอ่อน WhatsApp มีการใช้งานเพื่อแชร์พิกัดความต้องการความช่วยเหลือ และจัดการกับข้อมูลที่เข้าใจผิดภายในกลุ่มชุมชน [15-16] อย่างไรก็ตาม WhatsApp มีข้อจำกัดในเชิงการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากระบบความเป็นส่วนตัวที่ทันท่วงทีไม่อาจเข้าถึงได้โดยตรง

4.2.4 TikTok นำมาใช้ในการศึกษาในกรณีไฟไหม้ป่าที่ Maui ฮาวาย โดย TikTok เป็นแพลตฟอร์มหลักสำหรับการเล่าเรื่องแบบ Digital Storytelling ผู้รอดชีวิต อาสาสมัครและนักข่าวอิสระใช้เพื่อกระตุ้นอารมณ์ของประชาชน เช่น ความเศร้า ความโกรธ ความเห็นใจ

4.3 บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละช่วงของวงจรภัยพิบัติ จากกรอบแนวคิดของ Houston et al. [2] สามารถจำแนกการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็น 3 ช่วงสำคัญ

4.3.1 ก่อนเกิดภัย (Preparedness) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแจ้งเตือนล่วงหน้าและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ เช่น การใช้งาน Weibo ของรัฐบาลจีนในกรณีไต้ฝุ่น Meranti (Boas, I., Chen, C., Wiegel, H., & He, G) [20] หรือการใช้ Twitter ในการสร้างการรับรู้ด้านความเสี่ยงในญี่ปุ่น [10]

4.3.2 ขณะเกิดภัย (Response) มีการใช้ Twitter และ Facebook ในการส่งข้อความช่วยเหลือ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ระบบ 911 ล่ม เช่น ในเหตุการณ์เฮอริเคน Harvey ที่มีประชาชนมากกว่า 60,000 คนมีการโพสต์ข้อความขอความช่วยเหลือบนสื่อสังคมออนไลน์

4.3.3 หลังภัยพิบัติ (Recovery) มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดตามการฟื้นฟูพื้นที่ การแจกแจงข้อมูลข่าวสารเรื่องเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย การเปิดรับบริจาค รวมถึงการสะท้อนเสียงของชุมชนที่เปราะบาง เช่น ชุมชนแอฟริกันอเมริกันในรัฐหลุยเซียน่า (Yeo, J., Knox, CC. & Hu, Q.) [13]

4.4 บทบาทของผู้สื่อสารในการสื่อสารภัยพิบัติ การสื่อสารภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นระบบที่มีผู้สื่อสารหลายฝ่ายที่มีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่การเป็นผู้ส่งสาร ผู้ขอความช่วยเหลือ ผู้เผยแพร่ข้อมูลไปจนถึงผู้ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล โดยสามารถจัดกลุ่มผู้มีบทบาทดังนี้

4.4.1 ประชาชนผู้ประสบภัย (Crisis-Affected Citizens) ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัยเป็นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อขอความช่วยเหลือแบบเร่งด่วน เพื่อแจ้งตำแหน่งพิกัดที่อยู่ เพื่อบอกเล่าสถานการณ์จริงจากพื้นที่ เช่น ระดับน้ำเส้นทางถนนที่ยังใช้ได้ ความต้องการเฉพาะของชุมชนในขณะที่เกิดภัยพิบัติ เช่น มีเด็ก คนพิการ หรือผู้สูงอายุ

4.4.2 อาสาสมัครดิจิทัล อาสาสมัครกลุ่มนี้ทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างข้อมูลที่มาจากประชาชนกับหน่วยงานกู้ภัย ทำหน้าที่เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ขอความช่วยเหลือ วิเคราะห์ จัดกลุ่มและปักหมุดตำแหน่ง ประสานงานส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยกู้ภัยภาคสนาม

4.4.3 หน่วยงานภาครัฐและสำนักงานจัดการภัยพิบัติแห่งชาติ เช่น หน่วยงาน Federal Emergency Management Agency (FEMA) โดยมีหน้าที่หลักคือการประสานงานสำหรับแก้ปัญหาภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา Japan Meteorological Agency กรมอุตุนิยมวิทยาญี่ปุ่น (JMA) ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเผยแพร่ประกาศทางการ แจ้งเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning) แดงขาวชี้แจงตัวเลขความเสียหาย อย่างไรก็ตามจากบทความวิจัยของ Pourebrahim et al. [8] ชี้ให้เห็นถึงปัญหาว่าหน่วยงานดังกล่าวมีลักษณะการสื่อสารแบบทางเดียว และมักไม่ตอบคำถามที่ประชาชนส่งเข้ามา สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาเชิงระบบของการสื่อสารบนแพลตฟอร์มที่เน้นความรวดเร็วและการโต้ตอบแบบสองทาง ในขณะที่ Boas et al. [20] พบข้อมูลที่น่าสนใจว่า หน่วยงานภาครัฐมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อควบคุมให้ทิศทางข้อมูลให้มีลักษณะการประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากกว่าการสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือ

4.5 ลักษณะของข้อมูลที่ถูกสื่อสาร ข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในบริบทของภัยพิบัติทางธรรมชาติจากข้อมูลที่พบในบทความทั้งหมด 18 เรื่อง

4.5.1 รูปแบบของข้อมูล ข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์มีการสื่อสารผ่านรูปแบบดังต่อไปนี้

1) ข้อความ (Text) เป็นรูปแบบหลักที่พบใน Twitter และ Facebook ซึ่งมีข้อได้เปรียบด้านการค้นหาด้วยคำสำคัญ (Keyword) และการประมวลผลด้วย Natural Language Processing

2) ภาพถ่ายและวิดีโอ (Visual Content) ใช้เพื่อแสดงสภาพความเสียหาย ความรุนแรงของภัยพิบัติที่เกิดขึ้น และเป็นหลักฐานเชิงพื้นที่ เช่น รูปภาพถ่ายน้ำท่วม วิดีโอโคลนถล่ม

3) ลิงก์และเอกสารแนบ มักใช้ในการประกาศของหน่วยงานภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงไปยังแผนที่ หรือข้อมูลภายนอก เช่น สำนักงานจัดการภัยพิบัติแห่งชาติ (NDMA) แห่งปากีสถานใช้อินโฟกราฟิกแนบลิงก์แผนที่เส้นทางหนีน้ำท่วม (Ishtiaq, N.) [14]

4.5.2 การใช้แฮชแท็ก การแท็กหน่วยงาน และ Geotag ข้อมูลที่ถูกสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพควรมีโครงสร้างที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น

- แฮชแท็ก เช่น #HarveySOS, #FloodRelief, #NepalEarthquake ซึ่งทำให้ข้อความสามารถค้นหาได้ง่าย

- การแท็กหน่วยงาน เช่น @FEMA, @RedCross @HarveyRescue เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นและตอบสนองได้รวดเร็ว

- Geotag เป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบสถานที่ มีความสำคัญต่อการตอบสนองในภาคสนามโดยเฉพาะเมื่อใช้ร่วมกับระบบแผนที่ หรือ AI

4.5.3 ลักษณะของข้อมูลที่ขาดโครงสร้าง แม้ว่าสื่อสังคมออนไลน์มีศักยภาพในการส่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว แต่ขาดการจัดระเบียบ ทำให้ไม่สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อความที่ไม่บริบท ไม่ทราบสถานที่ ก็ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือ ตัวอย่างเช่น น้ำท่วมแล้ว ข้อมูลซ้ำเป็นข้อมูลที่ไม่มีชีวิตชีวา เป็นต้น Liu et al. [18] กล่าวถึงวิดีโอบน TikTok ที่ผู้รอดชีวิตเป็นผู้โพสต์เน้นเรื่องของอารมณ์เป็นหลัก ได้ยอดเอนเกจเมนต์สูง แต่เนื้อหาไม่ได้บอกวิธีช่วยเหลือ หรือเชื่อมโยงไปยังกลไกการช่วยเหลือจริง

4.5.4 การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงอารมณ์ อย่างบทความวิจัยของ Kopanov et al. [17] และ Yigitcanlar et al. [19] ใช้เทคนิค Sentiment Analysis เพื่อวิเคราะห์อารมณ์ของข้อความพบว่า ข้อความเชิงลบ เช่น ความโกรธ ความกลัว ความเครียด เป็นดัชนีที่ใช้กับการตรวจจับพื้นที่เสี่ยงได้ดี รวมถึงข้อมูลที่มีอารมณ์รุนแรงมักได้รับความสนใจสูง มียอดเอนเกจเมนต์สูง แต่มีความเสี่ยงในเรื่องข้อมูลผิดพลาด หรือมีการใส่อารมณ์ความรู้สึกเกินจริง

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลและอภิปรายผล

ผลการศึกษาโดยใช้วิธีการ Scoping Review จากบทความวิจัยจำนวน 18 เรื่องระหว่างปี ค.ศ. 2015 – 2024 พบว่าสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการจัดการภัยพิบัติในประเทศที่ประสบภัยบ่อย เช่น สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น โดยเฉพาะช่วงการตอบสนอง (Response) และการฟื้นฟู (Recovery) หลังภัยพิบัติ สารสำคัญที่ได้จากการวิจัย ได้แก่

- 1) รูปแบบการสื่อสารภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ระยะหลักคือ ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย โดยสื่อสังคมออนไลน์ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือกระจายข้อมูล เตือนภัยแบบ Real-time รับฟังเสียงของผู้ประสบภัย และสนับสนุนการฟื้นฟู

- 2) แพลตฟอร์มที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ Twitter, Facebook, WhatsApp และ TikTok โดย Twitter เป็นแพลตฟอร์มหลักในบริบทของประเทศที่พัฒนาแล้ว ขณะที่ Facebook และ WhatsApp ใช้มากในประเทศกำลังพัฒนา เช่น ปากีสถาน และเนปาล ส่วน TikTok ถูกใช้ในแง่มุมมองของการสร้างกระแสด้านทางอารมณ์ต่อสาธารณะ

- 3) กลุ่มผู้สื่อสาร ได้แก่ ประชาชนผู้ประสบภัย อาสาสมัครดิจิทัล และหน่วยงานรัฐ โดยอาสาสมัครมีบทบาทในการรวบรวมและแปลงข้อมูลจากภาคประชาชนเพื่อส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่

- 4) ลักษณะของข้อมูลที่สื่อสาร พบว่าข้อมูลที่มีโครงสร้าง เช่น ข้อความพร้อมพิกัดแฮชแท็ก การแท็กหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อภัยพิบัติ ในขณะที่ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างและเน้นอารมณ์ มีเอนเกจเมนต์สูงแต่ขาดประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

อภิปรายผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลในภาวะวิกฤตเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่เป็น “พื้นที่กลางทางสังคม” ที่เปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ระหว่างหน่วยงานรัฐ ภาคประชาชน และกลุ่มอาสาสมัครดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Social-Mediated Crisis Communication (SMCC) ของ Cheng & Cameron [5] กล่าวว่าสื่อสังคมเป็นมากกว่าสื่อกระจายสาร หากแต่เป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้สามารถผลิต ตอบสนอง และปรับเปลี่ยนสารได้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในลักษณะนี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการวิกฤต นอกจากนี้ แนวคิด Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) ซึ่งพัฒนาโดยศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคแห่งสหรัฐอเมริกา (CDC) ได้รับการยืนยันว่ามีความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ในบริบทของสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะในหลักการ “Be First” (การสื่อสารอย่างรวดเร็วเพื่อควบคุมความตื่นตระหนก) และ “Be Credible” (การให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้) ซึ่งเมื่อถูกนำไปใช้จริงในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น พบว่าสามารถลดข่าวลือและสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม กรณีศึกษาจากประเทศไทยยังพบข้อจำกัดในเชิงโครงสร้าง เช่น การขาดแผนการสื่อสารเชิงระบบ การใช้สื่อแบบทางเดียวของหน่วยงานรัฐ และการขาดกลไกในการบูรณาการข้อมูลจากภาคประชาชน ส่งผลให้การตอบสนองต่อวิกฤตในบางเหตุการณ์ล่าช้า และไม่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงได้

จากบริบททั้งหมดนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า แนวโน้มการเปลี่ยนผ่านจากการสื่อสารแบบสั่งการ (command-and-control) ไปสู่การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) กำลังกลายเป็นมาตรฐานใหม่ของการจัดการภัยพิบัติในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะในประเทศที่มีประชากรเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ในวงกว้าง เช่น ประเทศไทย การส่งเสริมการจัดตั้ง “เครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัล” ที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานรัฐผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ จึงเป็นทางออกที่ควรผลักดันเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับแนวทางการออกแบบระบบการสื่อสารควรคำนึงถึงความหลากหลายของแพลตฟอร์ม ลักษณะประชากร และการสร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารที่ “ยืดหยุ่น มีส่วนร่วม และปรับใช้ได้กับบริบทเฉพาะ” ของแต่ละพื้นที่ในประเทศไทย

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำเสนอผลวิจัยในเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาที่วิเคราะห์บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ในบริบทของประเทศที่ประสบเหตุภัยพิบัติ พบว่าความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการเตือนภัยไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพียงแค่การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับการวางแผนเชิงระบบ กลไกการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้ในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารภัยพิบัติของประเทศไทย ดังนี้

1) ระยะก่อนเกิดเหตุ

1.1) ภาครัฐควรจัดตั้งบัญชีโซเชียลมีเดียอย่างเป็นทางการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติในทุกแพลตฟอร์ม ดำเนินการให้มีสถานะ “verified” เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเผยแพร่ข้อมูลบัญชีโซเชียลมีเดียนี้ให้กับประชาชนได้ทราบ

1.2) ควรพัฒนาแพลตฟอร์มกลางที่เชื่อมต่อข้อมูลจากประชาชน อาสาสมัครดิจิทัล ที่สามารถทำงานแบบ Real-time โดยมีระบบติดตามพิกัด ข้อมูลภาพ-เสียง และการประมวล AI

1.3) ควรส่งเสริมการจัดตั้งเครือข่าย “อาสาสมัครดิจิทัลผ่านโซเชียลมีเดีย ระดับจังหวัดหรือท้องถิ่นเพื่อเป็นสะพานข้อมูลระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ

1.4) สนับสนุนการอบรมรณรงค์ทักษะการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น การใช้แฮชแท็ก การระบุพิกัด หรือการรายงานเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) การออกแบบแคมเปญการสื่อสารเชิงป้องกัน (Pre-Crisis) เช่น การจัดทำแคมเปญสื่อสารเพื่อสร้างการตระหนักรู้ด้านภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินโฟกราฟิก คลิปสั้น วิดีโอจำลองเหตุการณ์ โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้าถึงช่องทางนั้น ๆ

2) ขณะเกิดเหตุ

2.1) ควรใช้ระบบสื่อสารแบบ real-time เพื่อแจ้งเตือนอย่างทันทั่วถึง โดยใช้แฮชแท็กเฉพาะเหตุการณ์และประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยระบุประเภทภัยพิบัติ วัน เดือน ปีและเวลาอย่างชัดเจนเพื่อลดความสับสน พร้อมขยายช่องทางการแจ้งเตือนผ่านแพลตฟอร์มอื่น ๆ เช่น แอปพลิเคชันเตือนภัยของภาครัฐ การสื่อสารผ่านทาง LINE Official

2.2) ควรใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประสบภัยโดยตรง เช่น การเปิดให้ประชาชนส่งพิกัด ภาพถ่าย หรือวิดีโอผ่าน Twitter หรือ Facebook Messenger เพื่อให้หน่วยงานสามารถวิเคราะห์สถานการณ์แบบ Real-time ได้

2.3) ควรสื่อสารด้วย “ภาษาที่เข้าถึงง่ายและเป็นมิตร” พร้อมแปลข้อความสำหรับภาษาท้องถิ่น หรือภาษาต่างประเทศในพื้นที่ที่มีชุมชนหลากหลาย เพื่อให้เข้าถึงผู้คนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก คนชรา หรือแรงงานต่างชาติด

2.4) ควรประสานกับอินฟลูเอนเซอร์ท้องถิ่นหรือเพจชุมชนเพื่อกระจายข้อมูลในวงกว้างอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาสั้น และลดความเสี่ยงในการเกิดข่าวปลอมที่อาจมาจากแหล่งไม่เป็นทางการ

2.5) จัดทีมงาน Social Listening / Monitoring ตลอดช่วงวิกฤต เพื่อคัดกรองข้อความขอความช่วยเหลือ คำถามเร่งด่วน หรือข้อมูลผิดพลาด และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

3) หลังเหตุการณ์

3.1) ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีนโยบายตอบกลับคำถามและข้อร้องเรียนจากประชาชนอย่างรวดเร็ว เพื่อป้องกันภาวะความไม่เชื่อมั่นในข้อมูลทางการ

3.2) บูรณาการซ่อมแผนรับมือภัยพิบัติร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อทดสอบระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้าและความเข้าใจของประชาชน

3.3) พัฒนาระบบกลั่นกรองและตรวจสอบข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านโซเชียลมีเดียในช่วงภัยพิบัติ โดยใช้เทคโนโลยีในการตรวจจับข่าวปลอม (Fake News Detection)

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

จากข้อจำกัดและขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้เน้นการวิเคราะห์เชิงเอกสารจากวรรณกรรมต่างประเทศผ่านระเบียบวิธีวิจัยแบบ Scoping Review ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคตเพื่อเสริมความลึกและความครอบคลุมขององค์ความรู้ด้านการสื่อสารภัยพิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์

1) ควรมีการเก็บข้อมูลภาคสนามผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้ประสบภัย เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เจ้าหน้าที่ภาครัฐในท้องถิ่น อาสาสมัครจิตอาสา เพื่อให้เข้าใจมิติทางวัฒนธรรม ความคาดหวัง และข้อจำกัดในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างแท้จริงในบริบทไทย

2) การศึกษาเปรียบเทียบข้ามประเทศในระดับอาเซียน โดยศึกษารูปแบบการสื่อสารภัยพิบัติของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เช่น อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ซึ่งมีความใกล้เคียงกับไทย ทั้งด้านภัยพิบัติและบริบทสังคม ช่วยเสริมบทเรียนเชิงเปรียบเทียบให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และสามารถนำไปสู่ความร่วมมือระดับภูมิภาคด้านการจัดการสื่อสารภัยพิบัติ

3) ควบคู่การศึกษาการใช้ Sentiment Analysis และ Emotion Mapping เพื่อเข้าใจภาพรวมของความรู้สึกประชาชนในภาวะวิกฤต ซึ่งสามารถนำไปสู่แนวทางการออกแบบข้อความเตือนภัยที่สื่อสารอย่างมีความเห็นอกเห็นใจกันและสร้างความเชื่อมั่น

4) ควบคู่ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากโซเชียลมีเดียในช่วงภัยพิบัติเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการคาดการณ์ ระบุพิกัดความช่วยเหลือและจัดลำดับความเร่งด่วนของข้อมูลจากภาคประชาชน

6. เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR). (2022). *Our World at Risk: Transforming Governance for a Resilient Future*. Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction 2022.
- [2] Houston, J.B., Hawthorne, J., Perreault, M.F., Park, E.H., Goldstein, M.A., Halliwell, C.E., McGowen, S.T., Davis, R. Vaid, H., McElderry, J.A. & Griffith, R.A. (2015). Social media and Disasters: a functional framework for Social Media use in disaster planning, response, and research. *Disaster*, 39(1), 1-22. <http://doi.org/10.111/disa.12092>
- [3] Alexander, D.E. (2014). Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management. *Sci Eng Ethics* 20(3), 717–733. <https://doi.org/10.1007/s11948-013-9502-z>
- [4] Lachlan, K.A., Spence, P.R., Lin, X., Najarian, K., & Del Greco, M. (2016). Social media and crisis management: CERC, search strategies, and Twitter content. *Computers in Human Behavior*, 54, 647-652. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.05.027>
- [5] Cheng, Y., & Cameron, G. (2017). The status of Social Mediated Crisis Communication (SMCC) Research: An analysis of published articles in 2002-2014. <http://www.researchgate.net/publication/333688998>
- [6] Infoquest (2025, April 4). Datatext reveals Social Media Polls. <http://inforquest.co.th/2025/484756> (In Thai)
- [7] Zou, L., Liao, D., Lam, N., Meyer, M., Gharaibeh, N., Cai, H., Zhou, B. & Li, D. (2021). Social Media for Emergency Rescue: An Analysis of Rescue Requests on Twitter during Hurricane Harvey. <http://DOI:10.48550/arXiv.2111.07187>
- [8] Pourebrahim, N., Sultana, S., Edwards, J., Gochanour, A., & Mohanty, S. (2019). Understanding communication dynamics on Twitter during natural disasters: A case study of Hurricane Sandy. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 38, 101143. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2019.101143>
- [9] Liu T, & Zhang H. (2020). The Impact of สื่อสังคมออนไลน์ on Risk Communication of Disasters-A Comparative Study Based on Sina Weibo Blogs Related to Tianjin Explosion and Typhoon Pigeon. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Jan 31;17(3):883. <http://doi:10.3390/ijerph17030883>. PMID: 32023825; PMCID: PMC7037611.
- [10] Kitazawa, K. & Hale, S. (2020). Social Media and Early Warning Systems for Natural Disasters: A Case Study of Typhoon Etai in Japan. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 52. 101926. <http://DOI:10.1016/j.ijdr.2020.101926>.
- [11] Cheng, X., Han, G., Zhao, Y., & Li, L. (2019). Evaluating social media response to urban flood disaster: Case study on an East Asian city (Wuhan, China). *Sustainability*, 11(19), 5330. <https://doi.org/10.3390/su11195330>

