



Received: June 17, 2025

Revised: September 16, 2025

Accepted: September 16, 2025

ก้าวข้ามวิกฤติ: การพัฒนาระบบสื่อสารสาธารณะภัยเชิงบูรณาการของกรุงเทพมหานคร
Crisis Resilience Developing an Integrated Public Disaster Communication System
for Bangkok

ธิติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์ (Titipat Iamnirun)¹

E-mail: titipat.iam@stou.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการจัดการสาธารณะภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานคร 2) วิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีจากภาคอุตสาหกรรม และ 3) พัฒนาแนวทางการสื่อสารสาธารณะภัยเชิงบูรณาการ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาเหตุการณ์อาคารถล่ม พ.ศ. 2568 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 16 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการจัดการสาธารณะภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาการขาดเอกภาพในการบัญชาการ การสื่อสารที่ล่าช้าและขัดแย้ง การเตรียมความพร้อมไม่เพียงพอ และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) แนวปฏิบัติที่ดีจากภาคอุตสาหกรรมมีจุดแข็งในระบบบัญชาการแบบรวมศูนย์ การใช้เทคโนโลยีบูรณาการ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เข้มแข็ง 3) แนวทางการสื่อสารสาธารณะภัยเชิงบูรณาการ 6 มิติ ได้แก่ การปฏิรูประบบบัญชาการ พัฒนาระบบสื่อสารแบบบูรณาการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ พัฒนาศูนย์เฉพาะทาง และปรับปรุงกฎหมายเพื่อความโปร่งใส ข้อเสนอใหม่ทางวิชาการคือกรอบแนวคิด “Adaptive Cross-sector Integration Model” ที่ประยุกต์แนวปฏิบัติจากภาคอุตสาหกรรมมาปรับใช้กับบริบทเมืองหลวง การพัฒนา “Integrated Crisis Communication Platform” ที่เป็น Single Source of Truth และแนวคิด “Community-centered Resilience Building” ที่ให้ชุมชนเป็นเจ้าของระบบจัดการภัยพิบัติ ผลการวิจัยนี้

¹ สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University)



จะเป็นแนวทางในการยกระดับความสามารถการจัดการภัยพิบัติของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ การจัดการสาธารณภัยเชิงบูรณาการ การสื่อสารในภาวะวิกฤติ ภาคอุตสาหกรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน อาคารถล่ม พ.ศ. 2568

Abstract

This research aims to 1) study the current state of public disaster management and crisis communication in Bangkok; 2) analyze best practices from the industrial sector, and 3) develop integrated disaster communication guidelines. Using qualitative research methodology through a case study of the 2025 building collapse incident, data was collected via in-depth interviews and focus groups with 16 stakeholders. The findings revealed that: 1) Bangkok's disaster management and crisis communication face challenges including lack of unified command, delayed and conflicting communication, insufficient preparedness, and limited public participation; 2) Best practices from the industrial sector demonstrate strengths in centralized command systems, integrated technology utilization, continuous personnel development, and strong safety culture; 3) Integrated disaster communication guidelines encompass six dimensions: command system reform, integrated communication system development, community participation enhancement, technology application, specialized personnel development, and legal framework improvement for transparency. The study's theoretical contributions include the “Adaptive Cross-sector Integration Model” that applies industrial practices to urban contexts, the development of an “Integrated Crisis Communication Platform” serving as a Single Source of Truth, and the “Community-centered Resilience Building” concept that positions communities as owners of disaster management systems. These research findings provide guidelines for enhancing Bangkok's disaster management capabilities toward greater efficiency and sustainability.

Keywords: Integrated Disaster Management, Crisis Communication, Industrial Sector, Public Participation, 2025 Building Collapse



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครในฐานะศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม และการปกครองของประเทศไทย เผชิญกับความท้าทายด้านการจัดการสาธารณภัยที่ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็วในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทำให้เมืองมีความเปราะบางต่อภัยพิบัติหลากหลายรูปแบบ ทั้งอุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว และภัยจากโครงสร้างสิ่งก่อสร้าง ตามที่ระบุในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2570 (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2564)

ภัยจากอุทกภัย ถือเป็นภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายต่อกรุงเทพมหานครมากที่สุด โดยเหตุการณ์มหาอุทกภัย พ.ศ. 2554 นับเป็นวิกฤติน้ำท่วมครั้งร้ายแรงที่สุดในรอบ 70 ปี ส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งภาคการเกษตร อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคม และส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ไปยังภาคส่วนอื่นอีกเป็นจำนวนมาก ย้อนสาเหตุ มหาอุทกภัย 2554 ครอบคลุม 10 ปี ทั่วประเทศเกิดภัยพิบัติ เสียชีวิต 657 ราย มีผู้เสียชีวิต 657 ราย สูญหาย 3 คน ราษฎรเดือดร้อน 4,039,459 คน ครัวเรือน 13,425,869 คน ย้อนสาเหตุ มหาอุทกภัย 2554 ครอบคลุม 10 ปี ทั่วประเทศเกิดภัยพิบัติ เสียชีวิต 657 ราย ตามรายงานการประเมินอย่างรวดเร็วของธนาคารโลกและรัฐบาลไทย ความเสียหายรวมจากอุทกภัย 2554 มีมูลค่า 1.43 ล้านล้านบาท (ประมาณ 46.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ) (World Bank & Royal Thai Government, 2012)

ภัยจากโครงสร้างอาคาร เป็นอีกหนึ่งความเสี่ยงที่สำคัญ เหตุการณ์อาคารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินถล่มจากแผ่นดินไหวเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2568 สะท้อนความเปราะบางของอาคารสูงในกรุงเทพมหานครที่มีมากกว่า 1,200 แห่ง โดยการสำรวจ พบว่า อาคารสูงที่มีอายุเกิน 30 ปีกว่า 400 แห่ง มีความเสี่ยงต่อการเสียหายจากแผ่นดินไหว (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2566) นอกจากนี้ ยังมีเหตุการณ์อาคารถล่มที่เกิดขึ้นจริง อาทิ กรณีโรงแรมรอยัล พลาซ่า จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2536 ที่มีผู้เสียชีวิต 137 คน และเหตุการณ์ทางเดินยกระดับ BTS สถานีสะพานตากสินถล่มในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งแม้ไม่มีผู้เสียชีวิต แต่สร้างความตื่นตระหนกอย่างมาก

ภัยจากอัคคีภัย ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยสถิติปี พ.ศ. 2566 มีเหตุเพลิงไหม้ 2,847 ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 จากปีก่อนหน้า โดยเฉพาะในย่านชุมชนแออัดและอาคารพาณิชย์เก่า เหตุการณ์สำคัญ ได้แก่ ไฟไหม้ชุมชนคลองเตย พ.ศ. 2563 ที่ทำให้บ้านเรือนกว่า 100 หลังถูกไฟไหม้ ไฟไหม้ห้างสรรพสินค้าในย่านวังบูรพา พ.ศ. 2565 และไฟไหม้โรงงานสารเคมีย่านบางพลี พ.ศ. 2564 ที่ส่งผลให้เกิดมลพิษทางอากาศในวงกว้าง (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร, 2567)

ภัยจากแผ่นดินไหว แม้กรุงเทพมหานครจะไม่ได้อยู่บนรอยเลื่อนที่มีพลัง แต่การศึกษาของกรมทรัพยากรธรณี (2565) พบว่า มีรอยเลื่อนมีพลังอย่างน้อย 14 รอยเลื่อนในภาคตะวันตกและภาคเหนือที่อาจส่งผลกระทบต่อกรุงเทพมหานครได้ โดยเฉพาะรอยเลื่อนศรีสวัสดิ์และรอยเลื่อนเจดีย์สามองค์ นอกจากนี้



ลักษณะทางธรณีวิทยาของกรุงเทพมหานครที่เป็นชั้นดินเหนียวอ่อนหนาถึง 15 เมตร ทำให้มีความเสี่ยงต่อการขยายคลื่นแผ่นดินไหว (Soil Amplification) สูงกว่าพื้นที่อื่น 2-3 เท่า

กรณีการพังถล่มของอาคารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแห่งใหม่ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง อันเนื่องมาจากผลกระทบของแผ่นดินไหวจากประเทศเมียนมา แสดงให้เห็นถึงกลไกการตอบสนองต่อภัยพิบัติที่มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานหลายภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการประสานงานในการจัดการภัยพิบัติที่พบว่า การจัดการภัยพิบัติเป็นสาขาที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างความเชี่ยวชาญต่าง ๆ และหน่วยงานต่าง ๆ ในระดับนานาชาติ (Deniz et al., 2023) โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในฐานะหน่วยงานหลักได้ใช้ยุทธวิธีการค้นหาและกู้ภัย (Search and Rescue Operations) ที่เน้นการช่วยชีวิตผู้ประสบภัยเป็นสำคัญ ซึ่งในภาวะฉุกเฉินขนาดใหญ่ ทีม USAR (Urban Search and Rescue) มักประสบปัญหาทรัพยากรไม่เพียงพอเนื่องจากจำนวนอาคารที่พังถล่มและผู้ประสบภัยจำนวนมาก ดังเช่นกรณีแผ่นดินไหวตุรกี (Galanti, L., et al., 2024) ในขณะเดียวกัน นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แสดงภาวะผู้นำในการบริหารวิกฤติผ่านการเรียกประชุมเร่งด่วนเพื่อวางแผนปฏิบัติการยกแผ่นพื้นคอนกรีตขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางวิศวกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้เทคโนโลยีในการจัดการภัยพิบัติที่เน้นการประสานงาน ความยืดหยุ่น และความยั่งยืนของระบบหลังจากภัยพิบัติ (Vermiglio et al., 2022)

การที่นายกรัฐมนตรีมีบัญชาให้กรมโยธาธิการและผังเมือง กรุงเทพมหานคร ร่วมกับสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยฯ จัดตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงภายในกำหนดเวลา 1 สัปดาห์ สอดคล้องกับแผนการประสานงานการสืบสวนหลังแผ่นดินไหวที่สนับสนุนโดย NEHRP ซึ่งเน้นการจับข้อมูลวิกฤติเพื่อเข้าใจสาเหตุและผลกระทบ เพื่อนำบทเรียนไปปรับปรุงความสามารถในการรับมือแผ่นดินไหวในอนาคต (U.S. Geological Survey, 2024) การรายงานของกองเฝ้าระวังแผ่นดินไหว กรมอุตุนิยมวิทยา ที่บันทึกการเกิดอาฟเตอร์ช็อกถึง 236 ครั้ง สะท้อนความสำคัญของการติดตามอย่างต่อเนื่อง ดังเช่นกรณีแผ่นดินไหวตุรกี-ซีเรีย 2023 ที่มีอาฟเตอร์ช็อกเกิดขึ้นมากกว่า 7,500 ครั้ง (Yu et al., 2024) ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงแนวทางการจัดการภัยพิบัติที่ครอบคลุมทั้งมิติการกู้ภัยฉุกเฉิน การประเมินผลกระทบ และการสืบสวนเชิงลึกเพื่อสกัดบทเรียนสำคัญ อันจะนำไปสู่การพัฒนามาตรการป้องกันและการเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติในอนาคตตามแนวคิด “Build Back Better” (UNDRR, 2024)

การจัดการสาธารณภัยสมัยใหม่ต้องครอบคลุมทุกวงจรของภัยพิบัติ ตั้งแต่การป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมความพร้อม การตอบสนอง และการฟื้นฟู ตามกรอบการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติเซนได 2015-2030 (United Nations Office for Disaster Risk Reduction, 2015) ที่ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการแจ้งเตือน ควบคุมข่าวสาร และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน (Coombs, 2019) ในยุคดิจิทัลที่



ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างรวดเร็ว การจัดการการสื่อสารมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยงานวิจัยพบว่าข่าวลือในสื่อสังคมสามารถแพร่กระจายได้เร็วและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Oh et al., 2013)

จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ระบบการจัดการสาธารณภัยของกรุงเทพมหานครยังคงเผชิญกับปัญหา การขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือในช่วงน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ที่มีการสื่อสารขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงานรัฐ ทำให้ประชาชนสับสนและไม่สามารถเตรียมตัวรับมือได้อย่างเหมาะสม ในขณะที่ภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะ นิคมอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง ได้พัฒนาระบบการจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล มี ศูนย์บัญชาการกลาง ระบบเตือนภัยที่ทันสมัย และการฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ (ธนาชาติ นุ่มนนท์, 2562) ช่องว่างนี้แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการถอดบทเรียนและประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ข้ามภาคส่วน ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาอย่างเป็นระบบในบริบทของประเทศไทย

การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคของระบบการจัดการสาธารณภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีจากภาคอุตสาหกรรมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสื่อสารสาธารณภัยเชิงบูรณาการ อันจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถในการจัดการภัยพิบัติของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในการสร้างเมืองและชุมชนที่ปลอดภัย ยืดหยุ่น และยั่งยืน (Pelling, 2011)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการสาธารณภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการสาธารณภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของภาคอุตสาหกรรม
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสื่อสารสาธารณภัยเชิงบูรณาการของกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

บทความวิจัยนี้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่

ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Situational Crisis Communication Theory - SCCT)

ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤติของ Coombs (2007) เสนอกรอบการทำงานเชิงประจักษ์สำหรับการเข้าใจวิธีการใช้การสื่อสารหลังวิกฤติเพื่อปกป้องชื่อเสียงให้ได้มากที่สุด ทฤษฎีนี้แบ่งกลยุทธ์การตอบสนองเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ การปฏิเสธ (Deny) การลดทอน (Diminish) และการสร้างใหม่ (Rebuild) โดยการเลือกกล



ยุทธศาสตร์ขึ้นอยู่กับระดับความรับผิดชอบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่าองค์กรมีต่อวิกฤตินั้น ทฤษฎีนี้มีความสำคัญต่องานวิจัยเนื่องจากช่วยวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของกรุงเทพมหานครในช่วงสาธารณภัย และเปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติของภาคอุตสาหกรรม การประยุกต์ใช้ในงานวิจัยจะช่วยพัฒนากรอบการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสาร และออกแบบข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละระยะของภัยพิบัติ

แนวคิดการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Disaster Risk Management - DRM) แนวคิดการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติตามกรอบเซนไดของ UNDRR (2015) มุ่งเน้นการลดความเสี่ยงผ่าน 4 ลำดับความสำคัญ ได้แก่ การทำความเข้าใจความเสี่ยง การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการจัดการความเสี่ยง การลงทุนเพื่อลดความเสี่ยง และการเตรียมความพร้อมเพื่อการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพและ “สร้างใหม่ให้ดีกว่าเดิม” แนวคิดนี้สำคัญต่องานวิจัยเพราะเป็นกรอบมาตรฐานสากลที่ประเทศไทยให้สัตยาบัน ช่วยวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร การนำมาประยุกต์ใช้จะช่วยพัฒนาตัวชี้วัดการประเมินความพร้อมด้านการจัดการสาธารณภัย กำหนดลำดับความสำคัญของการพัฒนาระบบ และออกแบบแผนยุทธศาสตร์การสื่อสารที่สอดคล้องกับวงจรการจัดการภัยพิบัติ

ทฤษฎีการจัดการแบบเครือข่าย (Network Governance Theory) ทฤษฎีการจัดการแบบเครือข่ายของ Kapucu และ Garayev (2016) อธิบายว่าเครือข่ายได้กลายเป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการจัดการกับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ โครงสร้างเครือข่ายทั้งแนวดิ่งและแนวนอนจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรในการจัดการภัยพิบัติ (Li and Liu, 2023) โดยเครือข่ายแนวนอนที่เน้นความยืดหยุ่นและการปรับตัวมีแนวโน้มที่จะให้การตอบสนองที่มีประสิทธิภาพมากกว่าโครงสร้างแนวดิ่ง ทฤษฎีนี้สำคัญต่องานวิจัยในการวิเคราะห์รูปแบบความร่วมมือระหว่างกรุงเทพมหานครกับภาคส่วนต่าง ๆ การประยุกต์ใช้จะช่วยออกแบบโครงสร้างการบริหารจัดการแบบเครือข่าย พัฒนากลไกการแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากร และสร้างแพลตฟอร์มการสื่อสารร่วมที่เชื่อมโยงทุกภาคส่วน

แนวคิดการสื่อสารความเสี่ยงและวิกฤติ (Crisis and Emergency Risk Communication - CERC) แนวคิด CERC ที่พัฒนาโดย Reynolds และ Seeger (2005) เป็นการผสมผสานแนวคิดดั้งเดิมของการสื่อสารสุขภาพและความเสี่ยงกับงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติและภัยพิบัติ (Reynolds and Seeger, 2005) แนวคิดนี้นำเสนอเป็นเครื่องมือที่ผู้สื่อสารด้านสุขภาพสามารถใช้จัดการเหตุการณ์ที่ซับซ้อน โดยกำหนดกิจกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละช่วงของการพัฒนาภัยพิบัติหรือวิกฤติ แนวคิดนี้สำคัญต่องานวิจัยในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละช่วงของภัยพิบัติ การนำมาประยุกต์ใช้จะช่วยออกแบบระบบการสื่อสารแบบบูรณาการที่ครอบคลุมทุกช่องทาง พัฒนาเนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และสร้างกลไกการจัดการข้อมูลในภาวะที่มีความไม่แน่นอนสูง



แนวคิดความยืดหยุ่นในการจัดการภัยพิบัติ (Disaster Resilience) แนวคิดความยืดหยุ่นตามการศึกษาของ Vermiglio et al. (2022) เน้นการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น Big Data และการวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ (BDPA) ในการสนับสนุนการจัดการภัยพิบัติ เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยปรับปรุงการมองเห็นการประสานงาน และความยั่งยืนของห่วงโซ่อุปทานด้านมนุษยธรรมหลังจากภัยพิบัติ แนวคิดนี้ยังเน้นการสร้าง ความยืดหยุ่นผ่านการพัฒนาขีดความสามารถของชุมชนและองค์กร ความสำคัญต่องานวิจัยคือการวิเคราะห์ระดับความยืดหยุ่นของระบบการจัดการสาธารณภัยของกรุงเทพมหานครเทียบกับภาคอุตสาหกรรม การประยุกต์ใช้จะช่วยพัฒนาดัชนีชี้วัดความยืดหยุ่น ออกแบบระบบเตือนภัยอัจฉริยะ และสร้างแผนการฟื้นฟูที่เน้นการพัฒนาขีดความสามารถระยะยาวของชุมชน

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) คือการรวบรวมองค์ความรู้จากประสบการณ์จริงที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดในการแก้ปัญหาหรือดำเนินงานในสาขาใดสาขาหนึ่ง ซึ่งแตกต่างจากการทำตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานทั่วไป เพราะมักสะท้อนถึงนวัตกรรมและวิธีการที่ก้าวหน้า ดังที่ W. Edwards Deming ชี้ให้เห็นว่า การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กร การนำแนวปฏิบัติที่ดีมาช่วยลดความเสี่ยง เพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยให้องค์กรไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูก โดยสามารถศึกษาผ่านการเปรียบเทียบ (Benchmarking) การวิจัยและกรณีศึกษา หรือการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ การนำมาประยุกต์ใช้ต้องทำอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการระบุปัญหา คัดเลือกแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบท ทดลองนำร่อง ประเมินผล และขยายผลไปทั่วองค์กร พร้อมทั้งปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยและเทคโนโลยี

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) ด้วยแนวทาง การศึกษารายกรณี (Case Study Approach) ตามกรอบแนวคิดของ Yin (2018) โดยมุ่งศึกษาเชิงลึกถึง กระบวนการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะวิกฤตผ่านกรณีเหตุการณ์อาคารถล่ม พ.ศ. 2568 การออกแบบการวิจัย เน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างแนวปฏิบัติการจัดการสาธารณภัยของกรุงเทพมหานครกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของระบบการจัดการภาวะฉุกเฉินในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เพื่อสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติการที่เหมาะสมกับบริบทของมหานครขนาดใหญ่

ผู้ให้ข้อมูลหลัก การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลดำเนินการด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามหลักเกณฑ์ความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) โดยกำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวนรวม 16 คน จำแนกเป็นกลุ่มตามบทบาทและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสาธารณภัย



กลุ่มแรก ประกอบด้วยผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติจำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานการสื่อสารด้านสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน ผู้บริหารด้านการจัดการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC) จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC) จำนวน 1 คน

กลุ่มที่สองคือ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากเหตุการณ์ภัยพิบัติ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยสำหรับการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้แก่ กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน จำนวน 3 คน กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 4 คน กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม จำนวน 3 คน

เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) ที่ออกแบบคำถามให้ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การสื่อสาร และการประสานงานในภาวะวิกฤต และใช้แนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion Protocol) ที่เน้นการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และข้อเสนอแนะจากมุมมองของประชาชน และแบบวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis Framework) สำหรับการศึกษาแผนปฏิบัติการ รายงานสถานการณ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2568 โดยใช้แนวทางการเก็บข้อมูลแบบพหุวิธี (Multiple Data Collection Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านและน่าเชื่อถือ การสัมภาษณ์เชิงลึกดำเนินการแบบตัวต่อตัวกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ พร้อมบันทึกเสียงและถอดความแบบคำต่อคำ เพื่อรักษาความถูกต้องของข้อมูล การสนทนากลุ่มจัดขึ้น 3 ครั้ง กลุ่มละ 3-4 คน โดยใช้เทคนิคการอำนวยความสะดวกกลุ่มแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์เอกสารปฐมภูมิและทุติยภูมิ ที่มีความครอบคลุมแผนปฏิบัติการ รายงานสถานการณ์ บันทึกการประชุม และเอกสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสาธารณสุขของทั้งสองหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Qualitative Content Analysis) ซึ่งกระบวนการวิเคราะห์เริ่มจากการเตรียมข้อมูล (Data Preparation) โดยการถอดความ จัดระเบียบ และนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ จากนั้นดำเนินการลงรหัส (Coding Process) โดยใช้การลงรหัสแบบอุปนัย (Inductive) สำหรับประเด็นที่โผล่ขึ้นจากข้อมูล และแบบนิรนัย (Deductive) สำหรับประเด็นที่กำหนดไว้ ขั้นตอนต่อมาคือการพัฒนาหมวดหมู่ (Category Development) โดยจัดกลุ่มรหัสที่มีความสัมพันธ์กันและพัฒนาเป็นหมวดหมู่หลักและหมวดหมู่รอง การสังเคราะห์ประเด็นสำคัญ (Thematic Synthesis) ดำเนินการโดยการระบุแก่นสาระและความเชื่อมโยงระหว่างหมวดหมู่ต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึก



เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่ศึกษา สุดท้ายคือ การตีความและสร้างข้อสรุป (Interpretation) ผ่านการวิเคราะห์เชิงวิพากษ์และการสร้างข้อเสนอเชิงทฤษฎีที่สอดคล้องกับบริบทของกรุงเทพมหานคร

จริยธรรมการวิจัย การวิจัยนี้ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และปฏิบัติตามหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด ได้แก่ 1) ขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลทุกคนก่อนการเก็บข้อมูล 2) รักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล และ 3) นำเสนอข้อมูลด้วยความเป็นกลางและตรงตามความเป็นจริง

ผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการสาธารณสุขและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

1.1 การขาดความเป็นเอกภาพในการบัญชาการและการประสานงาน ระบบการบัญชาการเหตุการณ์ของกรุงเทพมหานครยังคงประสบปัญหาความไม่ชัดเจนในสายการบังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาวิกฤติที่ต้องการการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและเด็ดขาด การขาดผู้มีอำนาจสูงสุดในการสั่งการที่หน้างานส่งผลให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินการ

“มีแผนอยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้... เพราะว่ามีผู้หลักผู้ใหญ่มาดุด่า มาอะไรบ้าง บางทีมันก็ไม่ใช่เอกเทศ” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 1, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“ผอ.เขตไม่ได้มีองค์ความรู้ เฉพาะทาง บางทีก็ มันทำให้เกิด loss time บางอย่าง ในการตัดสินใจ” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“หน่วยงาน หลายหน่วยงานเขาพยายามเข้ามาช่วยอะครับ เราเข้าใจ” (ผู้ปฏิบัติงานการสื่อสารด้านสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“มั่ว ๆ อันนี้ต้องยอมรับว่ามั่ว” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ปัญหาที่เจอตอนแรกคือเราไม่สามารถควบคุมคนเข้าไปได้” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ระบบบริหารจัดการภัยพิบัติของกรุงเทพมหานครยังขาดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานอย่างแท้จริง การทำงานมักแยกส่วน ขาดผู้บัญชาการกลาง และข้อมูลไม่



ถึงกัน ทำให้การจัดการในภาวะวิกฤตเกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน" (กลุ่มประชาชน
ผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการสาธารณภัยเชิงบูรณาการในภาวะวิกฤตยังไม่สามารถ
ตัดสินใจและดำเนินการได้รวดเร็วเต็มที่ เนื่องจากโครงสร้างการสั่งการซับซ้อน”
(กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

สรุป ปัญหาหลักของระบบบัญชาการคือ การขาดผู้มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจ
การแทรกแซงจากผู้บริหารระดับสูงที่ขาดความเชี่ยวชาญ และความล่าช้าในการมอบอำนาจจากส่วนกลาง
ซึ่งต้องใช้เวลาหลายวัน (ประมาณ 4 วัน) กว่าที่จะมาถึงผู้อำนวยการเขต สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้การจัดการภัยพิบัติใน
ช่วงแรกเกิดความสับสนและไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเลยช่วงเวลาทอง 72 ชั่วโมงใน
การช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

1.2 การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพและล่าช้าในภาวะวิกฤต พบปัญหาการสื่อสารที่ล่าช้าและขาด
ความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงแรกของเหตุการณ์ ข้อมูลที่ได้รับจากภาครัฐไม่ค่อยสม่ำเสมอหรือไม่
ตรงกันในแต่ละหน่วยงาน

“ไม่ค่อยมีการสื่อสารการสื่อสารยังช้าในช่วงชั่วโมงแรกของเหตุการณ์ยังขาดการ ‘ลง
พื้นที่สื่อสารแบบเผชิญหน้า’ โดยเฉพาะกับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ
รวมถึงผู้ได้รับผลกระทบ” (กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สนทนากลุ่ม
5 มิถุนายน 2568)

“การให้ข่าวสารบางหน่วยงานพูดไม่ตรงกัน เช่น หน่วยกู้ภัยบอกอย่างหนึ่ง หน่วย
ราชการแถลงอีกอย่างหนึ่ง และน้ำหนักของข่าวมุ่งเน้น ‘ดราม่า’ มากกว่า
‘ความรู้’” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ในช่วงเกิดเหตุแผ่นดินไหวและตึก สตง. ถล่ม ประชาชนพบว่า การสื่อสารทาง
โทรศัพท์มีปัญหาอย่างรุนแรง เนื่องจากเครือข่ายล่มและสัญญาณขัดข้องจากการใช้
งานหนาแน่น” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ข่าวลือที่แพร่เร็ว การสื่อสารล่าช้า ช่องทางไม่ทั่วถึง และการเน้นดราม่ามากกว่า
ความรู้” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“นักเลงคีย์บอร์ดอะ...เป็นปัญหาแล้วคนก็ชอบฟังมันด้วย” (ผู้ปฏิบัติงานการสื่อสาร
ด้านสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)



“ภัยบนภาพสื่อเยอะเกินไป” และทำให้ “ความเป็น specialist มันน้อยลง”

(ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 1, สัมภาษณ์
4 มิถุนายน 2568)

สรุป ระบบสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานครขาดความรวดเร็ว ความแม่นยำ และความครอบคลุม โดยมีอุปสรรคสำคัญจากข้อมูลที่ขัดแย้งกัน ช่องทางสื่อสารที่จำกัด ปัญหาเครือข่ายล่ม และการแพร่กระจายของข่าวลือ รวมถึงการแสวงหาประโยชน์จากสื่อโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความสับสนและลดประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

1.3 การเตรียมความพร้อมและการฝึกซ้อมไม่เพียงพอ แม้จะมีแผนการจัดการภัยพิบัติ แต่การนำไปปฏิบัติและการฝึกซ้อมยังไม่เพียงพอ

“มีแผนอยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 1, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“น้อยอะ” [เกี่ยวกับความถี่ในการฝึกซ้อม] (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“หน่วยงานราชการทำอะไรต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณ” (ผู้บริหารด้านการจัดการ
สาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“การซ้อมอพยพมักเป็นพิธีกรรม ไม่สมจริง และไม่มีภาคประชาชนเข้าร่วมอย่าง
แท้จริง” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ไม่เคยเจอ เพราะฉะนั้นมันก็เลยไม่มีเรื่องของการที่เตรียมเตรียมเตรียมตัว
เตรียมการในการที่จะป้องกันหรือว่ามีการฝึกซ้อม” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่ม
ผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“หลายคนไม่รู้จะทำอะไร หรือไปทางไหนในยามฉุกเฉิน ขาดแผนรองรับในระดับ
พื้นที่” (กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

สรุป การเตรียมความพร้อมของกรุงเทพมหานคร ยังขาดประสิทธิภาพเนื่องจากแผนปฏิบัติการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง การฝึกซ้อมมีน้อย ไม่สมจริง และขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชน โดยมีข้อจำกัดด้านงบประมาณเป็นอุปสรรคสำคัญ



1.4 การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบการจัดการภัยพิบัติของกรุงเทพมหานครยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง แม้ประชาชนจะตื่นตัวและต้องการมีส่วนร่วม แต่ยังขาดกลไกที่ชัดเจน

“ประชาชนไม่รู้ข้อมูลที่ควรรู้ เช่น สถานะอาคารราชการ การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน” (กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ประชาชนไม่รู้ว่าจะอาคารไหนเสี่ยง ถนนไหนน้ำท่วม จุดไหนอพยพ” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“การยกระดับ ‘การมีส่วนร่วมของประชาชน’ ในทุกระดับคือภาคประชาชนผลักดันให้มีการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

สรุป การจัดการสาธารณภัยของ กทม. ยังไม่เปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยขาดการให้ข้อมูลที่จำเป็นและกลไกที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงรุก

2. แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการสาธารณภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของภาคอุตสาหกรรม

จากการศึกษาแนวปฏิบัติของภาคอุตสาหกรรมโดยมุ่งเน้นศึกษาด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการสาธารณภัย ดังนี้

2.1 ระบบบัญชาการและการบริหารจัดการแบบบูรณาการ ภาคอุตสาหกรรมได้พัฒนาระบบบัญชาการที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจ (Centralized Command) และการบูรณาการทรัพยากร (Resource Integration) อย่างเป็นระบบ ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการที่มีการกระจายอำนาจและขาดเอกภาพในการสั่งการ

“เพื่อแก้ปัญหาตรงนี้อา ควบคุมเป็นองค์กรรวม” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“รับแจ้งเหตุแล้วก็ เป็นศูนย์รวมสัญญาณแจ้งเหตุ” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“มอนิเตอร์ที่หน้าจอได้ว่า ที่โรงงานไหน มันบริเวณไหนแล้ว ให้เราสามารถควบคุมจัดการได้” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)



“เวลาเกิดเคสแล้ว ผมมาช่วยพี่แน่นอน... ใช้ไปก่อนเดี๋ยวมาดั่งกัน” (ผู้ปฏิบัติงาน
ด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

สรุป ภาคอุตสาหกรรมมีระบบบัญชาการที่เป็นหนึ่งเดียว มีศูนย์กลางที่ชัดเจนในการรับแจ้งเหตุและเฝ้าระวัง รวมถึงการแบ่งระดับการบริการ (Full Package Service และ Mini Package) ที่กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและเวลาตอบสนองที่แน่นอน ทำให้การตัดสินใจและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูง ภาคอุตสาหกรรมมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ โดยใช้แนวคิด Digital Transformation ในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัย

“เราจะมีอีดีสัญญาณ ไฟ alarm นะครับ แล้วก็สัญญาณ CCTV ผ่านระบบ network” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“แทกสัญญาณ CCTV กลับมาได้” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ถ่ายทอดวิดีโอหรือใช้กับ realtime” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“แอปพลิเคชัน ในการรับแจ้งเหตุ แอปพลิเคชันเนี่ยมันก็คล้าย ๆ กับ Line สมมุติว่ามี emergency กด internet ป๊อป ก็จะมาแจ้งที่ศูนย์เราพร้อมกับพิกัด incident ที่เกิดขึ้น พร้อมกับเบอร์ contact สำหรับผู้แจ้งมา” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“Pilosim ก็จะเป็นเหตุในอาคาร” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“Google Earth เบื้องต้นนะครับ ที่เราทำจำลองไว้” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“รถ mobile เคลื่อนที่สื่อสาร” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)



“โดรน ตรวจจับความร้อน” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ระบบตรวจวัดสภาพอากาศ” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

สรุป ภาคอุตสาหกรรมใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายและบูรณาการ เช่น CCTV ระบบ Alarm วิทยุดิจิทัล แอปพลิเคชันแจ้งเหตุ โปรแกรมจำลองสถานการณ์ โดรน และระบบตรวจวัดสภาพอากาศ เพื่อการเฝ้าระวัง การแจ้งเตือน และการวางแผนการตอบโต้ที่รวดเร็วและแม่นยำ

2.3 การพัฒนาความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ภาคอุตสาหกรรมใช้แนวทาง Continuous Professional Development (CPD) ในการพัฒนาบุคลากร ผ่านการฝึกอบรมและการเตรียมความพร้อมที่เข้มข้น

“น้อง survey ทุกคืนก็จะแจ้งกลับมาว่าพื้นที่โรงงานที่เราไปในรอบนี้” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“50 วันกินนอนอยู่ที่นี้” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“มาตรวจสอบร่างกายเดือนละครั้ง... ตลอดอายุการทำงาน” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“performance test ทดสอบกลับมาว่าถ่มยัง ได้ capacity” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ทุกปีเราจะต้องทำเหมือนเดิมนะครับ ทำทุกปีนะครับ” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ซ้อมแผน ให้ปีละ 10 ครั้ง” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

สรุป ภาคอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับการฝึกซ้อมและการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอและเข้มงวด รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้มข้น เพื่อให้มั่นใจว่าทั้งทีมและเครื่องมือมีความพร้อมสูงสุดในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน



2.4 การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและมาตรฐานวิชาชีพ ภาคอุตสาหกรรมมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและบุคลากรมีอาชีพผ่านการพัฒนาที่เป็นระบบ

“กำลังคนของเรา 223 นาย... ทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ที่เป็นมืออาชีพแล้ว ได้มาตรฐานสากล” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“คนที่ Performance ดี ๆ... เข้าไปฝึกกับ URSA” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ทีม เอ็นจีเนียร์อยู่ด้วย” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“ซ่อมบำรุง ในการทดสอบระดับเพลิง” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“save cost” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“สถานี่ฝึกของเราเอง” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

สรุป ภาคอุตสาหกรรมสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและสมรรถภาพทางกายสูง ผ่านกระบวนการคัดเลือกที่เข้มงวด (ทดสอบ 4 วิชา เคมี คณิตศาสตร์ อังกฤษ จริยธรรม และทดสอบสมรรถภาพทางกาย) การฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล และการพัฒนาทักษะเฉพาะทางภายในองค์กร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นมืออาชีพ

3. แนวทางการพัฒนาระบบสื่อสารสาธารณะเชิงบูรณาการของกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการจัดการสาธารณะในกรุงเทพมหานคร และการถอดบทเรียนจากแนวปฏิบัติที่ดีของภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบสื่อสารสาธารณะเชิงบูรณาการ โดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ดังนี้

3.1 การสร้างแพลตฟอร์มการจัดการและบัญชาการที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพ กรุงเทพมหานครจำเป็นต้องปฏิรูประบบบัญชาการภัยพิบัติให้มีความชัดเจนและเป็นเอกภาพ เพื่อลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการตัดสินใจ



“SML ก็พอแล้ว... เขียวเหลืองแดงง่าย ๆ เลย” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 1, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“วันนั้นไม่มีใครได้ดาบกายสิทธิ์คนเดียวไหม” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“กำหนดผู้มีอำนาจตัดสินใจรับผิดชอบ ในแต่ละพื้นที่เหล่านั้น” (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“เวลาเกิดเคสแล้ว ผมมาช่วยพี่แน่นอน... ใช้ไปก่อนเดี๋ยวมาตักกัน. (ผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยจากภาคอุตสาหกรรม (NPC), สัมภาษณ์ 6 มิถุนายน 2568)

“loss time บางอย่างในการตัดสินใจ” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

สรุป การขาดผู้มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจ การแทรกแซงจากผู้บริหารระดับสูงที่ขาดความเชี่ยวชาญ และความล่าช้าในการมอบอำนาจ ชี้ให้เห็นว่า กทม. จำเป็นต้องพัฒนาระบบบัญชาการให้มีลำดับชั้นที่ชัดเจน มีผู้บัญชาการเหตุการณ์ที่มีอำนาจเด็ดขาด และแผนปฏิบัติการที่สามารถนำไปใช้ได้จริงทันที

3.2 การพัฒนาระบบสื่อสารที่รวดเร็ว แม่นยำ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาระบบสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพ กรุงเทพมหานครต้องสร้างระบบที่สามารถสื่อสารได้รวดเร็ว แม่นยำ และเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

“ตั้งศูนย์ข่าวกลาง ใช้ภาษาง่าย ตรวจสอบข่าวลือเร็ว และให้ชุมชนมีบทบาทมากขึ้นในการส่งต่อข้อมูล” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“เสียงตามสาย ชุมชนอาสา รถเสียงตั้งระบบ SMS ไลน์อัตโนมัติ หรือ LINE Official Account สำหรับแจ้งเตือนภัยเฉพาะเขต” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“SMS แจ้งเตือน อยากให้มีการรื้ออยู่เรื่อย ๆ เพื่อที่จะได้เป็นการทดสอบระบบเป็นตัวด้วย เพราะว่ามันใช้ได้ไม่ได้” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)



“พวกดารา น่ะไปถ่ายไลฟ์สดใช้ปะ พวกนี้ตัวปัญหา” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“นักเลงคีย์บอร์ด... เป็นปัญหา แล้วคนก็ชอบฟังด้วย” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

สรุป ปัญหาการสื่อสารที่ล่าช้า ข้อมูลไม่ตรงกัน เครือข่ายลุ่ม และข่าวลือแพร่กระจาย ทำให้กทม. ต้องพัฒนาระบบสื่อสารที่บูรณาการและเชื่อถือได้ โดยมีศูนย์กลางการสื่อสารที่ชัดเจน ใช้เทคโนโลยีหลากหลายช่องทาง และเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

3.3 การส่งเสริมการเตรียมความพร้อมและการมีส่วนร่วมของชุมชนเชิงรุก การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการภัยพิบัติอย่างยั่งยืน กรุงเทพมหานครต้องเปลี่ยนจากการทำงานแบบรวมศูนย์มาเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทเชิงรุก

“จัดทำ ‘คู่มือรับมือภัยพิบัติประจำชุมชน’ แบบเข้าใจง่าย แจกถึงมือประชาชน” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“สร้าง ‘แผนที่จุดเสี่ยงภัย’ แบบเปิดเผย และอัปเดตได้” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“จัดให้มี ‘การฝึกซ้อมร่วม’ ระหว่างหน่วยงานรัฐ โรงเรียน ห้าง ชุมชนจำลองสถานการณ์ให้ใกล้เคียงของจริงที่สุด” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“การซ้อมอพยพมักเป็นพิธีกรรม ไม่สมจริง และไม่มีภาคประชาชนเข้าร่วมอย่างแท้จริง” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“สอนเด็กในประเทศไทยให้รู้เบื้องต้น” (กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“สนับสนุนเครือข่ายอาสาสมัครและ อสม.” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ตั้งกองทุนภัยพิบัติระดับชุมชน” (กลุ่มประชาชนชุมชนสามเสน, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“เจ้าของแผน” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)



สรุป การขาดแผนปฏิบัติการที่เข้าถึงชุมชน การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ชี้ให้เห็นว่า กทม. จำเป็นต้องสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนผ่านการให้ความรู้การจัดทำเครื่องมือที่เข้าใจง่าย และการฝึกอบรมที่เน้นการมีส่วนร่วมจริง

3.4 การนำเทคโนโลยีและข้อมูลเชิงวิศวกรรมมาใช้ในการจัดการภัยพิบัติ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและวิศวกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความสามารถในการจัดการภัยพิบัติให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

“กทม. มีวงจรปิดถ้ำบูรณาการได้บวก AI เข้าไปครับถ้าเกิดเหตุ สามารถดูเลย”
(กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สนทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“simulation 3 มิติจากพลิกดินเขารู้เลยว่ามันอยู่ตรงไหนยังไง เขาเข้ามาในรูปแบบ engineer” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

สรุป การขาดการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการเฝ้าระวัง การแจ้งเตือน และการจำลองสถานการณ์ ทำให้ กทม. ต้องลงทุนในระบบเทคโนโลยีและวิศวกรรมที่ทันสมัย เช่น เซ็นเซอร์ ระบบจำลอง 3 มิติ โดรน และ AI เพื่อเพิ่มความแม่นยำและรวดเร็วในการรับมือภัยพิบัติ

3.5 การพัฒนาบุคลากรและ Career Path สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านภัยพิบัติ การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นการลงทุนระยะยาวที่จำเป็นสำหรับการจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพ

“สร้างศูนย์ฝึกอบรม” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 1, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“เสียประมาณปีนึงเป็น 100 ล้าน ในการเอาจะให้เงินที่ให้เอกชนมาฝึก”
(ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 1, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

“ผอ.เขตไม่ได้มีองค์ความรู้ บางทีก็ มันทำให้เกิด loss time บางอย่างในการตัดสินใจ” (ผู้ปฏิบัติงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2, สัมภาษณ์ 4 มิถุนายน 2568)

สรุป การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านภัยพิบัติโดยตรง และการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ทำให้ กทม. ต้องลงทุนในการพัฒนาบุคลากรตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติการ โดยสร้างหลักสูตรและสถาบันฝึกอบรมของตนเอง



3.6 การปรับปรุงโครงสร้างและกฎหมายเพื่อเพิ่มความรับผิดชอบและความโปร่งใส การปฏิรูปเชิงโครงสร้างและกฎหมายเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างระบบจัดการภัยพิบัติที่มีธรรมาภิบาลและได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน

“ตรวจสอบโครงสร้างอาคารราชการเป็นระยะ” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“ถ้าเรารู้กฎหมายมันจะรับทำอย่างเร็วมันจะแก้ปัญหาได้เยอะ เรื่องฟ้องร้องคนตายนี่นะครับไม่จบง่ายเลยนะฮะ” (กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้สูงอายุ, สทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

“โครงสร้างระบบราชการคอร์รัปชัน” (กลุ่มประชาชนผู้อาศัยบริเวณตึกถล่ม, สทนากลุ่ม 5 มิถุนายน 2568)

สรุป การขาดความโปร่งใสในข้อมูลอาคารราชการ และกลไกความรับผิดชอบทางกฎหมายที่ไม่ชัดเจน ทำให้ กทม. ต้องปรับปรุงกฎหมายและโครงสร้างการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ได้รับความรับผิดชอบ และความเชื่อมั่นจากประชาชน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการสาธารณภัยและการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีจากภาคอุตสาหกรรม และพัฒนาแนวทางการสื่อสารสาธารณภัยเชิงบูรณาการ ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 16 คน พบประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก ระบบการจัดการสาธารณภัยของกรุงเทพมหานครประสบปัญหาเชิงโครงสร้าง 4 มิติหลัก ได้แก่ (1) การขาดเอกภาพในการบัญชาการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจและการดำเนินการ (2) ระบบการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะปัญหาข้อมูลที่ขัดแย้งและการแพร่กระจายของข่าวลือ (3) การเตรียมความพร้อมที่ไม่เพียงพอ ทั้งในแง่ความถี่ของการฝึกซ้อมและความสมจริงของการฝึก และ (4) การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ

ประการที่สอง ภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ จำกัด ได้พัฒนาระบบการจัดการสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพผ่าน 4 องค์ประกอบหลัก คือ (1) ระบบบัญชาการแบบรวมศูนย์ที่มีการตัดสินใจรวดเร็ว (2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีแบบบูรณาการ (3) การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น และ (4) การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร



ประการที่สาม แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ การปฏิรูประบบบัญชาการ การพัฒนาระบบสื่อสารแบบบูรณาการ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การพัฒนาบุคลากรเฉพาะทาง และการปรับปรุงกฎหมายเพื่อเพิ่มความโปร่งใส

การวิเคราะห์ช่องว่างเชิงโครงสร้างและการจัดการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการแบบเครือข่าย (Network Governance Theory) ของ Kapucu & Garayev (2016) ที่ชี้ให้เห็นว่าโครงสร้างแนวนอนที่มีความยืดหยุ่นจะให้การตอบสนองที่มีประสิทธิภาพมากกว่าโครงสร้างแนวตั้ง ปัญหาการขาดเอกภาพในการบัญชาการของกรุงเทพมหานครสะท้อนถึงความท้าทายของระบบราชการไทยที่มีสายการบังคับบัญชาซับซ้อน ขณะที่ภาคอุตสาหกรรมสามารถสร้างระบบบัญชาการแบบรวมศูนย์ได้เนื่องจากมีความคล่องตัวในการตัดสินใจและไม่ติดขัดด้วยระเบียบราชการ การค้นพบนี้ ขยายองค์ความรู้จากงานวิจัยของธนาดี นุ่มนนท์ (2562) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบ ICS ในประเทศไทย โดยชี้ให้เห็นว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่การขาดองค์ความรู้หรือระบบ แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติที่ต้องเผชิญกับข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของระบบราชการ

การสื่อสารในภาวะวิกฤติและการจัดการข้อมูล ปัญหาการสื่อสารที่พบในการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิด Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) ของ Reynolds และ Seeger (2005) ที่เน้นความสำคัญของการสื่อสารที่รวดเร็ว แม่นยำ และน่าเชื่อถือ การที่ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครขัดแย้งกันสะท้อนถึงการขาดแหล่งข้อมูลเดียวที่เชื่อถือได้ (Single Source of Truth) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการจัดการข้อมูลภาวะวิกฤติ นอกจากนี้ ปัญหา “นักเลงคีย์บอร์ด” และการแพร่กระจายข่าวลือผ่านสื่อสังคมออนไลน์สอดคล้องกับการศึกษาของ Oh et al. (2013) ที่พบว่า ข่าวลือในสื่อสังคมสามารถแพร่กระจายได้เร็วกว่าข้อมูลที่ถูกต้องถึง 6 เท่า ซึ่งชี้ให้เห็นความจำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการข้อมูลเชิงรุกในยุคดิจิทัล

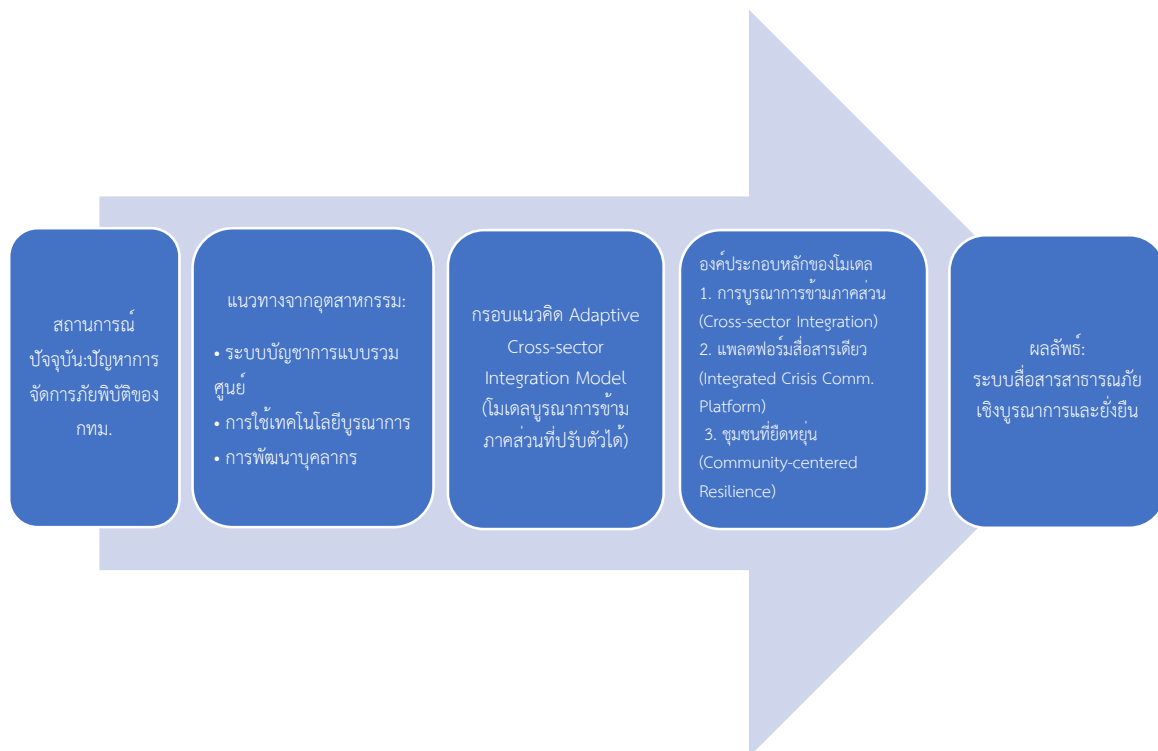
การถ่ายทอดความรู้ข้ามภาคส่วน (Cross-sector Knowledge Transfer) การวิจัยนี้นำเสนอมุมมองใหม่ในการถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดีจากภาคอุตสาหกรรมสู่ภาครัฐ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่มักศึกษาการถ่ายทอดความรู้จากต่างประเทศ การที่ภาคอุตสาหกรรมสามารถพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพได้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่ทรัพยากรเพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่การจัดการเชิงระบบและวัฒนธรรมองค์กร อย่างไรก็ตาม การถ่ายทอดแนวปฏิบัติข้ามภาคส่วนต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบริบท (Contextual Differences) โดยเฉพาะความซับซ้อนของพื้นที่เมืองที่มีประชากรหลากหลายกลุ่ม ซึ่งแตกต่างจากนิคมอุตสาหกรรมที่มีขอบเขตจำกัดและชัดเจน

การมีส่วนร่วมของประชาชนและการสร้างความยืดหยุ่นของชุมชน ข้อค้นพบเกี่ยวกับความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนสอดคล้องกับแนวคิด Disaster Resilience ของ Vermiglio et al. (2022) ที่เน้นการสร้าง ความยืดหยุ่นผ่านการพัฒนาขีดความสามารถของชุมชน การที่ประชาชนต้องการเป็น “เจ้าของแผน”



สะท้อนถึงการเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากการจัดการแบบ Top-down สู่ Bottom-up Approach ข้อเสนอในการจัดตั้ง “กองทุนภัยพิบัติระดับชุมชน” เป็นนวัตกรรมทางสังคมที่น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Community-based Disaster Risk Management (CBDRM) ที่ประสบความสำเร็จในหลายประเทศในเอเชีย

แบบจำลอง กรอบแนวคิดโมเดลบูรณาการข้ามภาคส่วนที่ปรับตัวได้ (Adaptive Cross-sector Integration Model)



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยเสนอให้กรุงเทพมหานครดำเนินการปฏิรูปเชิงนโยบาย 3 ด้านหลัก ได้แก่

1.1 การปฏิรูปโครงสร้างการบัญชาการ โดยผลักดันแก้ไขพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 เพื่อให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจบัญชาการเต็มในพื้นที่ โดยไม่ต้องรอส่วนกลาง พร้อมจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการสาธารณภัยที่ตัดสินใจได้ทันที



1.2 การจัดตั้งศูนย์บัญชาการและสื่อสารกลางแบบ War Room ถาวรพร้อมเทคโนโลยีทันสมัย บุคลากร 24 ชั่วโมง และ Public Information Officer ที่ผ่านการฝึกอบรม รวมถึง Communication Protocol ที่ชัดเจน

1.3 การสร้างกลไกความร่วมมือข้ามภาคส่วน ผ่าน MOU กับภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญ และ จัดตั้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐ-เอกชน-ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ด้านปฏิบัติการเสนอ 3 แนวทาง ดังนี้

2.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยี ผ่านแอปพลิเคชัน “Bangkok Safe” ระบบ Dashboard แบบ Real-time ระบบ AI คัดกรองข่าวลือ และฐานข้อมูลภัยพิบัติบูรณาการ

2.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยจัดตั้งสถาบันการจัดการภัยพิบัติกรุงเทพมหานคร พัฒนาหลักสูตรผู้บริหาร สร้าง Career Path ชัดเจน และฝึกซ้อม Table Top Exercise รายไตรมาส

2.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมชุมชน ด้วยคู่มือภัยพิบัติประจำบ้าน แผนที่เสี่ยงภัยแบบมีส่วนร่วม อาสาสมัครสื่อสารภัยพิบัติ และกองทุนภัยพิบัติชุมชนแบบสมทบทุน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยต่อยอดควรดำเนินการ 4 ด้าน ดังนี้

3.1 วิจัยเชิงปริมาณ สำรวจความพร้อมและการรับรู้ของประชาชนวงกว้าง รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมรับมือภัยพิบัติ

3.2 วิจัยเชิงเปรียบเทียบ กับมหานครอาเซียนอื่นๆ เช่น สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ จาการ์ตา เพื่อหา แนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับเขตร้อนชื้น

3.3 วิจัยเชิงนวัตกรรม ทดสอบ Blockchain จัดการข้อมูล IoT เตือนภัย และ Digital Twin จำลองสถานการณ์

3.4 วิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ในพื้นที่นำร่องให้ชุมชนร่วมออกแบบและทดสอบระบบ เพื่อสร้างต้นแบบขยายผล

บรรณานุกรม

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2564). แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564-

2570. <https://ndwc.disaster.go.th/ndwc/cms/2744?id=44525>

กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2566). รายงานการสำรวจความเสี่ยงอาคารสูงในกรุงเทพมหานคร. กรมโยธาธิการ และผังเมือง.



- กรมทรัพยากรธรณี. (2565). *รายงานการศึกษารอยเลื่อนมีพลังในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กรมทรัพยากรธรณี.
- ธนชาติ นุ่มนนท์. (2562). การประยุกต์ใช้ระบบบัญชาการเหตุการณ์ (ICS) ในการจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย: ความท้าทายและโอกาส. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง*, 4(1), 55-68.
- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. (2567). *รายงานสถิติเหตุเพลิงไหม้ในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2566*. https://data.bangkok.go.th/organization/19000000?organization=19000000&groups_limit=0&groups=garbageindist&license_id=License+not+specified
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). SAGE Publications.
- Deniz, T., Taşan-Kok, T. B. T., & Eraydin, A. (2023). Coordination analysis in disaster management: A qualitative approach in Türkiye. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 111, 104672. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2023.104672>
- Galanti, L., et al. (2024). Placing engineering in the earthquake response and the survival chain. *Nature Communications*, 15, Article 4298. <https://doi.org/10.1038/s41467-024-48624-3>
- Kapucu, N., & Garayev, V. (2016). Structure and network performance: Horizontal and vertical networks in emergency management. *Administration & Society*, 48(8), 931-961.
- Li, Y., & Liu, Q. (2023). Inter-organizational collaboration networks in disaster management: A systematic review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 85, 103487.
- Oh, O., Agrawal, M., & Rao, H. R. (2013). Community intelligence and social media services: A rumor theoretic analysis of tweets during social crises. *MIS Quarterly*, 37(2), 407-426.
- Pelling, M. (2011). *Adaptation to climate change: From resilience to transformation*. Routledge.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55.



- United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2015). *Sendai framework for disaster risk reduction 2015-2030*. UNDRR.
- Vermiglio, C., Noto, G., Bolívar, M. P. R., & Zarone, V. (2022). Disaster management and emerging technologies: A performance-based perspective. *Meditari Accountancy Research*, 30(4), 1093-1117.
- World Bank & Royal Thai Government. (2012). *Thai flood 2011: Rapid assessment for resilient recovery and reconstruction planning*. World Bank.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yu, X., Hu, X., Song, Y., Xu, S., Li, X., Song, X., ... & Wang, F. (2024). Intelligent assessment of building damage of 2023 Turkey-Syria Earthquake by multiple remote sensing approaches. *NPJ Natural Hazards*, 1(1), 3. <https://doi.org/10.1038/s44304-024-00003-0>
- U.S. Geological Survey. (2024). *Plan to coordinate post-earthquake investigations supported by the National Earthquake Hazards Reduction Program (NEHRP)*. U.S. Department of the Interior. <https://pubs.usgs.gov/publication/cir1542>
- United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR). (2024). *Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction (GAR 2024)*. United Nations. <https://www.undrr.org/gar>