

แนวทางการสื่อสารเพื่อตอบโต้กับภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ในพื้นที่ใดที่ยังไม่ประสบกับอุทกภัยควรดำเนินการเตรียมความพร้อม โดยให้เตรียมข้อมูลทางวิชาการ ประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ สรุปลักษณะป้องกันภัยและการดูแลสุขภาพเบื้องต้นในเหตุการณ์อุทกภัย หรือภัยที่อาจเกิดขึ้นตามมาจากเหตุอุทกภัย

หากพื้นที่ใดที่ยังไม่มีคณะทำงานการสื่อสาร ควรเร่งจัดตั้งคณะทำงานสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน นอกจากนี้ควรจัดทำทำเนียบสื่อมวลชน เพื่อประสานความร่วมมือ ควรจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ โดยข้อมูลที่ส่งออกไปในพื้นที่เป้าหมายต้องเป็นข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งได้แก่ คำเตือน วิธีการป้องกันตัว ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจและป้องกันตนเองจากความเสียหาย

สำหรับพื้นที่ที่กำลังประสบอุทกภัย ต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง กลุ่มสื่อมวลชน หรือกลุ่มประชาชนทั่วไป ต้องการทราบข้อมูลอะไร หรือควรทราบข้อมูลอะไร ทั้งนี้ หากเป็นกลุ่มประชาชนให้เน้นการให้ความรู้และวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง โดยข้อมูลต้องทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งกำหนดช่องทางในการสื่อสารอย่างเหมาะสม เช่น รายงานข่าวด่วนโดยผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อเคเบิลทีวี สื่อวิทยุชุมชน และ ต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนและสื่อมวลชนไว้ที่สื่อเว็บไซต์ เป็นต้น

เมื่อเหตุอุทกภัยสิ้นสุดลงต้องทำการสื่อสารแบบซ้ำทวนในเรื่องความเสี่ยงทางสุขภาพและพฤติกรรมที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดโรคที่เกิดหลังอุทกภัย เช่น โรคฉี่หนู โรคอุจจาระร่วง โรคน้ำกัดเท้า เป็นต้น ตลอดจนภัยอื่นที่อาจเกิดหลังจากเหตุการณ์อุทกภัยด้วย นอกจากนี้ควรสื่อสารเพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน ด้วย

ในการนี้พื้นที่ต่างๆ สามารถนำแนวทางที่ได้กล่าวไปข้างต้นไปปรับใช้ได้กับภาวะฉุกเฉินที่กำลังประสบอยู่ได้ โดยรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่แนบมานี้ และเผยแพร่ไว้ทางเว็บไซต์ www.ddc.moph.go.th และ <http://pr.ddc.moph.go.th> และหากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ คุณ เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพานิชย์ โทรศัพท์ 0 2590 3856

สำหรับแผนการสื่อสารสาธารณะในภาวะฉุกเฉินนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตรียมความพร้อม หรือระยะก่อนเกิดเหตุ (Preparedness Phase)

ขณะที่ยังไม่เกิดเหตุการณ์ ควรเตรียมสิ่งต่างๆ ดังนี้

- ข้อมูลทางวิชาการ และประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย วิธีการป้องกันตนเอง และการดูแลสุขภาพเบื้องต้นในเหตุการณ์ต่างๆ เช่น น้ำท่วม วินาศกรรม สารเคมีรั่วไหล ติ๊กถล่ม สึนามิ เป็นต้น
- การจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ และดำเนินการตามกิจกรรม เช่น จัดทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ จัดสรรงบฯตามสถานที่ต่าง ๆ
- จัดทำทำเนียบสื่อมวลชน เพื่อประสานความร่วมมือ
- เตรียมข้อมูล ข้อคำถาม-คำตอบเกี่ยวกับโรคหรือภัยนั้น ๆ
- จัดอบรม ฝึกซ้อมทีมประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ความชำนาญในการสื่อสารและปฏิบัติการทางจิตวิทยา

ข้อมูลที่ส่งออกไปยังประชาชนในพื้นที่เป้าหมายควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งได้แก่ คำเตือน วิธีการป้องกันตัว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและป้องกันตนเองจากความเสี่ยงนั้น

2. ระยะตอบโต้ หรือระยะระหว่างเกิดเหตุ (Response Phase)

กำหนดกลยุทธ์และวิธีการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในขณะเกิดเหตุการณ์อย่างชัดเจน เช่น ในการสื่อสารครั้งนั้นมีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มใด เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง กลุ่มสื่อมวลชน หรือกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยให้ความรู้และวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง มีความทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งกำหนดช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น รายงานข่าวด่วนโดยผ่านสื่อโทรทัศน์ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนทางเว็บไซต์ เป็นต้น

3. ระยะฟื้นฟู หรือ ระยะหลังเกิดเหตุ (Recovery Phase)

ระยะนี้ต้องทำการสื่อสารแบบซ้ำทวนในเรื่องความเสี่ยง ภาวะฉุกเฉินและพฤติกรรมที่ถูกต้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกขึ้นซ้ำอีก นอกจากนี้ควรสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน

แนวทางการสื่อสารความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ระยะก่อนเกิดเหตุ

1. ประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น (ตามแนวทางการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางสุขภาพ)
2. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น คน วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ให้สามารถ

ดำเนินการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จัดทำข่าวแจก (Press release)
4. เผยแพร่ข้อมูลทางโทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์
5. จัดกิจกรรมพิเศษ และรณรงค์ (Special event activities & Campaign)
6. ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเหตุทาง call center ที่หมายเลข 1422 และ 0 2590 3333
7. ให้บริการข่าวสารทางเว็บไซต์

ระหว่างเกิดเหตุ ได้แก่

1. บริหารจัดการด้านการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
 - ประชุมชี้แจงทีมงาน
2. จัดเตรียมประเด็น ข้อมูลข่าวสาร สำหรับการแถลงข่าว
3. กำหนดบุคคลที่เป็นโฆษกจังหวัดสำหรับให้ข่าว
4. จัดทำข่าวแจก (Press release)
5. ผลิตและเผยแพร่สื่อ เผยแพร่ข้อมูลทางโทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์
6. ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเหตุทาง call center ที่หมายเลข 1422 และ 0 2590 3333
7. บริการข่าวสารทางเว็บไซต์ ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน (Press interview) นำผู้สื่อข่าวดูงานใน

พื้นที่ (Study tours)

8. ประสานทีมวิทยากร และที่ปรึกษาในกรณีนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการ
9. ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ลงชุมชนในพื้นที่เสี่ยง
10. สร้างและพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์ในระดับชุมชน
11. ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนสำคัญต่อการป้องกัน

ควบคุมโรค ที่เกิดกับประชาชนและชุมชน

ระยะหลังเกิดเหตุ ได้แก่

1. วิเคราะห์สถานการณ์ ประเมิน วางแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์หลังเกิดเหตุ
 - การป้องกัน รักษา และควบคุมโรคระบาด
 - การรักษาตัวจากโรคที่เกิดจากน้ำท่วม
 - สรุบบทเรียน
2. จัดเตรียมประเด็น ข้อมูลข่าวสาร สำหรับการแถลงข่าว
3. จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน (Press conference)

4. ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน (Press interview)
5. ให้บริการข่าวสารทางเว็บไซต์
6. ผลิตและเผยแพร่สื่อ

การให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน(Press Interview)

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชน
2. เพื่อแสดงจุดยืนขององค์กรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
3. เพื่อแก้ไขข้อความ หรือความเข้าใจที่ผิดพลาด
4. เพื่อให้ผู้สื่อข่าวเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ขั้นตอนในการดำเนินการ

ขั้นเตรียมการให้สัมภาษณ์

1. หลักปฏิบัติในขั้นการเตรียมให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน :
 - 1.1 เตรียมผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ (ผู้บังคับบัญชาระดับสูง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย) ซึ่งเต็มใจที่จะให้สัมภาษณ์
 - 1.2 กำหนดประเด็นการให้สัมภาษณ์เบื้องต้นกับผู้สื่อข่าวล่วงหน้า
 - 1.3 เตรียมประเด็นสัมภาษณ์ แบบถาม-ตอบที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย (ทางที่ดีที่สุด คือ ให้สัมภาษณ์เฉพาะสิ่งที่ เปิดเผยได้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศชาติหรือของผู้ใด)
 - 1.4 หากเกิดวิกฤติการณ์ใดๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องตอบคำถามในเชิงบวก
 - 1.5 ให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชนเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง
 - 1.6 เข้าใจถึงขีดความสามารถ และหน้าที่ของสื่อมวลชน (ดูในส่วนที่
 - 1.7 ฉากหลังของบริเวณให้สัมภาษณ์ควรจัดให้เหมาะสม
 - 1.8 หาข้อมูลเกี่ยวกับผู้สื่อข่าว เพื่อทราบภูมิหลัง หรือลักษณะนิสัยก่อน

2. วิธีเตรียมข้อมูลสำหรับการให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

2.1 ปัจจัยควบคุมที่สำคัญที่สุดในการให้สัมภาษณ์ คือ “เวลา”

- ข่าวโทรทัศน์ มีเวลาประมาณ 30 – 60 วินาที
- ข่าวหนังสือพิมพ์ ความยาวประมาณ 10 – 20 คอลัมน์นี้

ดังนั้นต้องเตรียมประเด็นสำคัญที่สุดโดยสื่อสารด้วยประโยคสั้นๆ ถ้าต้องการชี้แจงในรายละเอียด

ให้ทำหลังจากพูดประเด็นสำคัญที่สุดไปแล้ว

- 2.2 คาดคะเนประเด็นที่จะถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้า และเตรียมคำตอบให้ตรงประเด็น และกระชับ
- 2.3 ไม่ว่าจะเกิดวิกฤติการณ์ชนิดใด ข้อความที่จะให้สัมภาษณ์ควรเป็นข้อมูลทางบวก เช่น ความห่วงใยผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ ความเสียใจต่อผู้สูญเสียชีวิต และครอบครัว สิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วคืออะไร และจะดำเนินการต่อไปอย่างไร รวมทั้งมาตรการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุร้ายแรงขึ้นอีกในอนาคต

ขั้นการให้สัมภาษณ์

สิ่งที่พึงปฏิบัติ และไม่พึงปฏิบัติในขณะที่ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

สิ่งที่พึงปฏิบัติ	สิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติ
ปฏิบัติต่อผู้สื่อข่าว เช่นเดียวกับที่ต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อท่าน	อย่าทำตัวเหินห่างและเป็นปฏิกษกับผู้สื่อข่าว
ผู้ให้สัมภาษณ์แต่งกายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสถานที่	อย่าใช้คำย่อ หรือศัพท์เทคนิค ซึ่งประชาชนทั่วไปอาจไม่เข้าใจ
การเรียกชื่อบุคคล ตำแหน่ง ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ต้องแน่ใจว่าถูกต้อง	หากผู้สัมภาษณ์ถามคำถามด้วยความก้าวร้าว อย่าแสดงความไม่พอใจ ควบคุมอารมณ์ก่อนจะตอบคำถามด้วยความสงบ
พูดเฉพาะประเด็นสำคัญๆ และให้ข้อมูลสนับสนุนเท่าที่จำเป็น	หลีกเลี่ยงการใช้คำสร้างสีสันเกินจริง พูดนอกประเด็น วกวน และยืดเยื้อ
พูดเฉพาะประเด็นที่รู้ แต่ไม่จำเป็นต้องพูดทุกสิ่งที่คุณรู้	อย่ารีบตอบคำถามในทันที ควรฟังให้เข้าใจ คิดถึงคำตอบแล้วจึงตอบ โดยไม่ต้องทวนคำถามซ้ำ
ถ้าไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรให้เหตุผลว่าเพราะเหตุใด	อย่าคาดเดาสถานการณ์ หากไม่ทราบข้อเท็จจริง
หาก “ไม่ทราบ” ให้ตอบตามตรง แต่ไม่ควรพูดว่า “ไม่มีความคิดเห็น”	อย่าประเมินสถานการณ์ต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริง
ถ้าผู้สื่อข่าวอ้างถึงข้อมูล หรือสถิติที่คาดเคลื่อน ควรขอแก้ไขให้ถูกต้อง	ห้ามลำเอียงหรือเลือกให้ข้อมูลกับสื่อใดสื่อหนึ่ง
ติดตามผลหลังการให้สัมภาษณ์ พร้อมอำนวยความสะดวกด้านข้อมูล	อย่าติดสินบนเพื่อขอให้สื่อลงข่าวให้

การจัดแถลงข่าวสื่อมวลชน (Press conference)

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการสื่อสาร 2 ทาง โดยมีช่วงถาม-ตอบ เป็นช่วงสำคัญ
2. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกัน และควบคุมภาวะวิกฤติแก่ผู้สื่อข่าว
3. เพื่อให้ผู้สื่อข่าวเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

การจัดแถลงข่าว คือ การจัดให้มีการประชุมพบปะกันระหว่างกลุ่มนักหนังสือพิมพ์ สื่อมวลชนต่างๆ กับบุคคลหรือคณะบุคคลขององค์กร ซึ่งมีข่าวสำคัญจะแถลงหรือให้สัมภาษณ์ชี้แจงตอบข้อซักถามแก่บรรดาสื่อมวลชน สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้แถลงข่าวชี้แจงตอบข้อซักถามแก่สื่อมวลชนนั้น อาจเป็นผู้บริหารระดับสูง หรืออาจจะมีผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ชี้แจงหรือให้สัมภาษณ์ โดยมีนักประชาสัมพันธ์ขององค์กรประจำอยู่ด้วย โดยหลักการในการจัดแถลงข่าวดังนี้

1. การกำหนดวันเวลาและสถานที่

เมื่อนักประชาสัมพันธ์ได้รับมอบหมายให้จัด Press Conference นักประชาสัมพันธ์จะต้องกำหนด วัน เวลา และสถานที่ ให้แน่นอน และจำนวนคนที่คาดว่าจะมาร่วมด้วยทั้งหมด สำหรับเวลานั้น โดยทั่วไปแล้วจะนิยมจัดในช่วงเวลาประมาณ 14.30 – 17.30 เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวบรรดาสื่อมวลชน (ช่วงเช้าและช่วงเย็น) สามารถเข้าร่วมด้วยอย่างสะดวก

2. การจัดเตรียมสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ

เป็นการสถานที่ ห้องประชุม การจัดเตรียมที่นั่ง เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะใช้ประกอบในการแถลงข่าว ทั้งภาพและแผนภูมิต่างๆ ส่วนใหญ่จะนิยมจัดตามโรงแรม เนื่องจากมีสถานที่ที่มีความพร้อมในทุกด้าน

3. การจัดเตรียมสิ่งพิมพ์เอกสารสมุด แฟ้ม คู่มือต่างๆ

สิ่งพิมพ์และสมุด แฟ้ม คู่มือต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ สำหรับไว้ใช้แจกจ่ายแก่นักข่าวและสื่อมวลชนจะได้ทราบถึงรายละเอียดปลีกย่อยรวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น หรือสามารถใช้เป็นแนวทางในการถามปัญหาข้อสงสัยต่างๆ เพิ่มเติมได้ รวมทั้งอาจนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเขียนข่าวได้ด้วย

4. การเชิญและนัดหมายนักข่าวสื่อมวลชน

การนัดหมายนักข่าวและบรรดาสื่อมวลชน อาจทำได้โดยการส่งจดหมายเชิญหรือบัตรเชิญ หรือแจ้งข่าวให้สื่อมวลชนได้ทราบถึงกำหนดวันเวลาและสถานที่ที่จะจัดให้มี Press Conference โดยปกติมักใช้วิธีส่งจดหมายเชิญ และโทรศัพท์เชิญเพื่อการยืนยันอีกครั้ง

5. การแถลงข่าวและการให้สัมภาษณ์

ต้องจัดเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและดูแลสื่อมวลชนตลอดการจัดงาน และผู้ที่จะเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ควรจะเป็นผู้ที่อยู่ในฐานะที่จะให้ข่าวหรือชี้แจงข้อเท็จจริงรวมทั้งให้ความคิดเห็น ในขอบเขตความ

รับผิดชอบอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังคงต้องมีผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำหน้าที่ให้รายละเอียดเฉพาะอย่าง
สิ่งที่สำคัญที่สุดโดยภาพรวมในการจัดงานควรให้มีบรรยากาศที่เป็นกันเองมากที่สุด

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. กำหนดประเด็นการแถลงข่าว
2. กำหนดตัวบุคคลในการแถลงข่าวที่ชัดเจน เหมาะสม สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้น และชี้แจงปัญหา
ต่างๆขององค์กรได้
3. กำหนดตัวโฆษก ผู้แถลงข่าว พร้อมนัดหมายตารางเวลา และจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารให้ผู้แถลง
4. มอบหมายพิธีกรในการแถลงข่าว ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้
5. กำหนดวาระ รูปแบบ หรือขั้นตอนการแถลงข่าว
6. กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมการแถลงข่าว
7. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการแถลงข่าว
8. แนะนำโฆษก
9. แจกแถลงข่าวหรือหน่วยงานสำหรับสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
10. ควบคุมเวลาที่ใช้ในการซักถามในประเด็นต่างๆ
11. กล่าวปิดการแถลงข่าว
12. เลือกเวลาที่เหมาะสมในการจัดแถลงข่าว (เช่น 2 ชั่วโมงก่อนกำหนดปิดต้นฉบับของข่าว
หนังสือพิมพ์ หรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เมื่อมีความคืบหน้าสำคัญในสถานการณ์หรือการปฏิบัติงาน)
13. เลือกสถานที่จัดแถลงข่าว จองและจัดสถานที่ รวมทั้งจัดหาเครื่องมือโสตทัศนที่พร้อมใช้งาน
(สถานที่ควรเข้าถึงง่าย ไปมาสะดวก มีที่จอดรถ มีปลั๊กไฟเพียงพอ มีคู่สายโทรศัพท์ มีเสียงรบกวนน้อย และ
มีบริเวณที่จัดฉากเวทีได้เหมาะสมสวยงาม)
14. จัดทำเนื้อหาในการแถลงข่าวตามข้อเท็จจริง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์และวิเคราะห์สถานการณ์
อย่างละเอียด
15. แจกให้สื่อมวลชนทราบกำหนดการแถลงข่าว สถานที่และเวลาในการจัดแถลงข่าวอย่างชัดเจน
16. จัดเตรียมแฟ้มข้อมูลข่าวสาร และวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการแถลงข่าวสำหรับสื่อมวลชน เช่น
หน้ากากอนามัย
17. เตรียมอาหารว่าง/เครื่องดื่ม หรือ อาหาร ตามความเหมาะสม
18. เตรียมพร้อมการให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้สื่อข่าว ในสิ่งที่อาจต้องการ
เพิ่มเติมภายหลังการแถลงข่าว
19. ดำเนินการแถลงข่าว
20. ประเมินผลการจัดแถลงข่าว

การนำผู้สื่อข่าวและดูงานในพื้นที่ (Study tours)

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ผู้สื่อข่าวได้เห็นการปฏิบัติงานในพื้นที่จริง
2. เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
3. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมภาวะฉุกเฉิน
4. เพื่อให้ผู้สื่อข่าวเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. กำหนดประเด็นการสัมมนา และกำหนดพื้นที่ดูงาน รวมทั้งหาข้อมูลเพื่อการจัดงาน และเตรียมข้อมูลสำหรับสื่อมวลชน
2. จัดทำโครงการและกำหนดการสัมมนา (Agenda) พร้อมจัดทำงบประมาณ
3. ประสานพื้นที่ให้เตรียมพื้นที่ดูงาน และอำนวยความสะดวก
4. เชิญวิทยากร แขกรับเชิญ และสื่อมวลชน เพื่อเข้าร่วมสัมมนา
5. จัดเตรียมสถานที่ ห้องพัก ห้องประชุม ยานพาหนะ อาหาร พร้อมศึกษาเส้นทางการสัมมนา
6. จัดเตรียมข่าวแจก เอกสาร และสื่อประกอบการดูงาน
7. เตรียมจัดงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ ระหว่างการประชุมและดูงาน
8. เตรียมเอกสาร และสื่อสำหรับวิทยากร
9. ประเมินผลการจัดสัมมนา
10. สรุปผลการสัมมนา ดูงาน และปรับปรุงในการจัดครั้งต่อไป

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันตนเอง
2. เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขภาวะฉุกเฉิน
3. เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบรายละเอียดอย่างชัดเจน

กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ คือ กลุ่มที่มีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างจากกลุ่มผู้รับสารทั่วไป เช่น ต้องการทราบวิธีป้องกันตนเองอย่างละเอียด หรือต้องการข้อมูลในเชิงลึก เช่น ต้องการทราบนโยบายหรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ต้องการทราบระเบียบวิธีการในการเรียกร้องค่าชดเชยอย่างละเอียด ต้องการข้อมูลในภาษาต่างประเทศหรือภาษาถิ่น โดยกลุ่มเป้าหมายเฉพาะอาจได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน
2. ประชาชนที่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบโดยตรง
3. ลูกจ้างหรือคนงาน
4. แรงงานต่างด้าว

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. จัดทำโครงการประชุมสัมมนาและวาระการประชุม(Agenda)
2. ขออนุมัติโครงการ
3. จัดตั้งคณะทำงานจัดประชุม
4. ประชุมหารือถึงแนวทางการจัดงาน และรายละเอียดกิจกรรม
5. เชิญวิทยากร และผู้เข้าร่วมประชุมตามกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ
6. เตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์การประชุม
7. ดำเนินการประชุม
8. ประเมินผลการจัดประชุม

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานกับสื่อมวลชนได้รับทราบ
2. เพื่อให้สื่อมวลชนถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงไปยังประชาชน
3. เพื่อให้ประชาชนรับทราบความเคลื่อนไหวและความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. เตรียมประเด็นข่าว และหาข้อมูล
2. ประสานผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ให้ข่าว
3. เขียนข่าวภาษาไทย
4. ตรวจสอบความถูกต้องกับผู้บังคับบัญชา
5. แปลเป็นภาษาอื่นๆ หากจำเป็น แล้วตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
6. ผลิตข่าวแจก และขอการอนุญาตเผยแพร่
7. ส่งข่าวให้สื่อมวลชนโดยทางโทรสาร อีเมล และข้อความสั้น
8. ส่งข่าวให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ และศูนย์ตอบรับทางโทรศัพท์
9. ส่งข่าวผ่านสื่อสังคม (Social media) เช่น เฟสบุ๊ก และทวิตเตอร์
10. ประเมินผลการส่งข่าวแจกในครั้งนั้น

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้เกิดความตื่นตัวและสาธิตวิธีการป้องกันตนเองจากภัยคุกคาม
2. เพื่อให้สื่อมวลชนนำเหตุการณ์พิเศษนี้ไปเผยแพร่ในข่าว
3. เพื่อให้เกิดการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ในระดับสูง

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. วิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันพฤติกรรม และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย
2. กำหนดประเด็นสำคัญในการสื่อสาร
2. จัดตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน พร้อมประชุมเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรมรณรงค์
3. กำหนดรูปแบบการจัดงานและรายละเอียดข้อกำหนดการจัดงาน เช่น สถานที่ บุคลากร เงิน สื่อ

ต่าง ๆ กิจกรรม เกมส์ และระยะเวลา

4. ดำเนินการจัดจ้างเอกชนที่มีความชำนาญเพื่อดำเนินการจัดงาน ตามกิจกรรมและรูปแบบที่วางไว้
5. ติดตามกำกับการทำงานของผู้รับจ้าง
6. ประเมินผลการจัดงาน

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ
2. เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และร่วมมือกันภายในองค์กร

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. กำหนดประเด็นที่จะนำเสนอให้กับเจ้าหน้าที่
2. กำหนดบริเวณที่เหมาะสมสำหรับการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูล เช่น บริเวณห้องพักผ่อน ทางเดิน เป็นต้น
3. นำข่าวแจกขององค์กร และข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ หรือจากเว็บไซต์ติดบอร์ด
4. แสดง หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับเหตุการณ์ แต่อาจมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจบนบอร์ดด้วย เช่น ภาพการ์ตูน ภาพข่าวกีฬา รายการอาหาร เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง
5. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ
6. ประเมินผลการจัดบอร์ดเป็นระยะ

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้สาธารณชนได้รับทราบ
2. เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และร่วมมือกันกับองค์กร

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย
2. กำหนดสถานที่ รูปแบบ ภาพ และกิจกรรมต่าง โดยเน้นให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วม
3. จัดเตรียมชุดนิทรรศการสำเร็จรูป สื่อประกอบ ของชำร่วย แจกผู้เข้าชม
4. ประสานกับหน่วยงานเป็นสถานที่จัดนิทรรศการ และหน่วยงานอื่นที่ร่วมดำเนินงาน
5. กำหนดบุคลากรและนักวิชาการที่ไปประจำนิทรรศการ
6. จัดตั้งนิทรรศการในบริเวณพื้นที่กำหนด
7. ประเมินผลการจัดนิทรรศการ

การสื่อสารด้วยหน่วยเคลื่อนที่ในพื้นที่เสี่ยง

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชากรในพื้นที่เสี่ยงโดยตรง
2. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชากร
3. เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และร่วมมือกับองค์กร

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย
2. กำหนดทีมประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เร็ว โดยมีประกอบด้วย นักวิชาการ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย แกนนำเครือข่ายชุมชน ช่างอิเล็กทรอนิกส์ และพนักงานขับรถ
3. ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ประสานงาน อปท. และแกนนำชุมชน
5. จัดหาวัสดุอุปกรณ์การสื่อสาร การกระจายเสียง และยานพาหนะ
6. จัดหาเครื่องแบบหรือปกอกแขน เพื่อแสดงเอกลักษณ์ของทีมงาน
7. รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลข่าวสารเฉพาะ เพื่อการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่
8. ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เร็ว
9. ประเมินผลการสื่อสารด้วยหน่วยเคลื่อนที่ในพื้นที่เสี่ยง

การให้บริการข่าวสารทาง call center

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อรับฟังความรู้สึก ความวิตกกังวลของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้โดยตรง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

1. กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย
 2. เตรียมข้อความให้ครบถ้วน และตอบสนองความต้องการข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม
 3. บันทึกเสียงตามข้อความที่กำหนดไว้
 4. มอบหมายเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์โดยให้คัดเลือกผู้ที่มีความรอบรู้ในเหตุการณ์ และมีความสามารถในการสื่อสาร
 5. จัดเวรผู้ทำหน้าที่ตอบคำถามตลอด 24 ชั่วโมง
 - ในสถานการณ์ปกติ จัดเวรผู้ตอบคำถามโดยปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center ในวันและเวลาราชการ วันจันทร์ – ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.00-17.00 น. ถ้านอกเวลาราชการให้ตั้งโปรแกรมโอนสายอัตโนมัติเข้ามือถือของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเวลา
 - ในสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรค จัดเวรเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ผลัด ดังนี้
 - ผลัดที่ 1 ปฏิบัติหน้าที่เวลา 08.00-17.00 น.
 - ผลัดที่ 2 ปฏิบัติหน้าที่เวลา 17.00-01.00 น.
 - ผลัดที่ 3 ปฏิบัติหน้าที่เวลา 01.00-08.00 น.
- หมายเหตุ :** จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับสายพิจารณาจากปริมาณสายที่โทรเข้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย ผู้รับโทรศัพท์ 1 คน สามารถรับสายได้ประมาณ 9 สาย ต่อชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคำถาม และปัญหาที่พบ
6. เสริมข้อมูลใหม่อยู่เสมอ โดยแหล่งข้อมูลอาจเป็น เว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข และกรมควบคุมโรค หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 7. จัดเตรียมประเด็นคำถาม/คำตอบที่พบบ่อย โดยประสานงานกับคณะทำงานวิชาการ และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง
 8. ดำเนินการสรุปรายละเอียดโดยสังเขปกับเจ้าหน้าที่ทุกคนก่อนการปฏิบัติหน้าที่
 9. ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการเองได้
 10. บันทึกรายละเอียดการติดต่อของผู้ใช้บริการ โดยจัดเก็บเป็นประวัติการติดต่อทุกครั้ง เพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป
 11. สรุปการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เป็นระยะ เพื่อวางแผนการดำเนินงานในฝ่ายอื่นต่อไป
 12. ประเมินผลการให้บริการ

การให้บริการข่าวสารทางเว็บไซต์

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้โดยตรง
2. เพื่อตอบโต้กับข่าวลือ และแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. กำหนดเจ้าหน้าที่และทีมรับผิดชอบตามกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามสถานการณ์การระบาดของโรคทั่วโลก
2. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่ทางเว็บไซต์ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ
3. เขียนให้เหมาะกับการเผยแพร่บนสื่อเว็บไซต์ และควรมีสื่ออื่น ประกอบด้วย ภาพ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง ไฟล์เอกสาร รวมถึง ลิงค์ไปยังเว็บที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
4. กำหนดเจ้าหน้าที่ หรือทีมตรวจทานหรือแก้ไข ข้อมูลก่อนการเผยแพร่บนเว็บไซต์
5. ส่งข้อมูลให้ผู้ดูแลเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่
6. ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน
7. ประเมินผลการให้บริการข่าวสารทางเว็บไซต์

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้เกิดความรับรู้ถึงภัยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและทั่วถึง
2. เพื่อให้ความรู้ในการป้องกันตนเองจากภัยที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมาย
2. จัดทำแผนการเผยแพร่ (Media Plan)
 - สื่อโทรทัศน์ เตรียมภาพ (วิดีโอ, ภาพนิ่ง) เนื้อข่าว, สารคดี หรือรายการสอดแทรก ในรายการต่าง ๆ Game Show, ละคร
 - สื่อวิทยุ จัดทำเนื้อข่าวสั้น และกระชับ อาจเป็นสปอต สารคดี, ข่าว หรือรายการ โดยสอดแทรกในรายการต่าง ๆ Spot โฆษณา
 - สื่อสิ่งพิมพ์
 - หนังสือพิมพ์ (ภาพนิ่ง , เนื้อข่าวอย่างละเอียด)
 - นิตยสาร
3. จัดทำต้นฉบับ
4. ประสาน / ขอความร่วมมือผู้รับผิดชอบสื่อทุกช่องทางตามแผนการเผยแพร่ที่กำหนดไว้เช่น

Cut out ATM Banner Studio แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ

จุดประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้

1. เพื่อให้ความรู้ในการป้องกันตนเองจากภัยที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้รู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขภาวะฉุกเฉิน

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. รวบรวมเครือข่าย
2. จัดทำทำเนียบเครือข่าย
3. จัดประชุมชี้แจง
4. จัดทำและสนับสนุนสื่อแก่เครือข่าย

การผลิตสื่อ และเผยแพร่สื่อ แก่สื่อมวลชน	การผลิตสื่อ และเผยแพร่สื่อสำหรับประชาชน
รวบรวมข้อมูลความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม รักษาโรคและภัยสุขภาพที่เกี่ยวข้อง	ศึกษาข้อมูลเรื่องโรคและภัยสุขภาพที่จะดำเนินการผลิตสื่อ
นำเสนอข้อมูลที่รวบรวมให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจทาน แก้ไข และปรับปรุง	ออกแบบสื่อให้สวยงาม ดึงดูด และน่าสนใจ
สรุปเนื้อหาเป็นรูปเล่ม (ต้นฉบับเป็นซีดี หรือทำในรูปข่าวแจก)	นำเสนอรูปแบบสื่อให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจทาน แก้ไข และปรับปรุง
ขออนุมัติผู้บริหารเพื่อจัดทำรูปเล่ม ซีดี และข่าวแจก	จัดทำรูปแบบสื่อต้นฉบับ
ส่งต้นฉบับ ทำรูปเล่ม แจกสื่อมวลชนในพื้นที่	ขออนุมัติผู้บริหาร จัดทำ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชน
ติดตามประเมินผล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารโรคและภัยสุขภาพ ของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และความพึงพอใจของสื่อมวลชน	ติดตามประเมินผล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารโรคและภัยสุขภาพ และความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
สรุปผลการดำเนินงาน นำเสนอต่อผู้บริหาร	สรุปผลการดำเนินงาน นำเสนอผู้บริหาร

การเผยแพร่ข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศแก่นักท่องเที่ยว และแรงงานต่างด้าว

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. แต่งตั้งที่ปรึกษาและคณะทำงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรอิสระ
2. ร่วมหารือ และประสานความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ/จัดประชุมคณะที่ปรึกษาและคณะทำงานฯ ในการวางแผนในการผลิตสื่อ ช่องทางการสื่อสาร
3. วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นต่างชาติ ต่างด้าว และนักท่องเที่ยว ในพื้นที่รวมไปถึงคนไทยเชื้อสายอื่น ๆ เพื่อทราบถึงเชื้อชาติ จำนวน และพฤติกรรมต่าง ๆ
4. ประสานกับหน่วยงานสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด(ส.ปชส.) และสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) ในพื้นที่
5. ดำเนินกิจกรรมกับสื่อต่างประเทศ โดยแปลเอกสาร ประสานงานและส่งข่าวให้สื่อต่างประเทศ
6. จัดทาล่ามหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาร่วมทีมปฏิบัติการในพื้นที่
7. ประเมินผลการเผยแพร่

การสรุป / ถอดบทเรียน หลังการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ :

1. ประชุมเพื่อสรุปบทเรียนการดำเนินงานเผยแพร่ในภาวะฉุกเฉิน
2. ระดมสมองเพื่อร่วมกันหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จและล้มเหลว
3. นำเสนอ เผยแพร่บทเรียน