



คู่มือสื่อสารภาวะวิกฤต

(Crisis Communication Manual)

กรมกิจการเด็กและเยาวชน

คำนำ

ภาวะวิกฤต (Crisis) เป็นภาวะที่ล่อแหลมต่ออันตรายที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ ที่เกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจ/ไม่สามารถคาดการณ์ได้หรือหลีกเลี่ยงได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอก อาจอยู่เหนือการควบคุม สามารถสร้างความเสียหายอย่างฉับพลันทันทีต่อองค์กร ทรัพยากร และความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์

สิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤตคือการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อสารข้อเท็จจริงต่อสาธารณะ ถือเป็นประเด็นหลักที่ต้องดำเนินการ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร ดังนั้นหากองค์กรมีการบริหารภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ วางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร และเข้าใจกระบวนการสื่อสารอย่างถูกต้อง จะช่วยป้องกัน ยับยั้งหรือลดระดับความรุนแรงและความเสียหายที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการดำเนินงานองค์กร

กลุ่มสื่อสารองค์กร กรมกิจการเด็กและเยาวชน เห็นความสำคัญในการบริหารจัดการสถานการณ์วิกฤตที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร จึงจัดทำคู่มือการสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communication) เพื่อให้ผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ เข้าใจถึงภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นและสามารถสื่อสารต่อสาธารณะได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ให้สังคมเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ภารกิจของกรมกิจการเด็กและเยาวชน สามารถรักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียงที่ดี และความเชื่อมั่นจากสังคมได้

สารบัญ

ส่วนที่ ๑ บทนำ

- | | |
|---|---|
| ๑. ที่มาและความสำคัญ | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๓. นิยามศัพท์ | ๒ |
| ๔. กรอบกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง | ๒ |

ส่วนที่ ๒ โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และขั้นตอนการสื่อสารภาวะวิกฤต

- | | |
|-------------------------------|---|
| ๑. โครงสร้าง | ๕ |
| ๒. บทบาทหน้าที่ | ๕ |
| ๓. ขั้นตอนการสื่อสารภาวะวิกฤต | ๖ |

ส่วนที่ ๓ แนวปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะวิกฤตและการบริหารจัดการสื่อมวลชน

- | | |
|---|----|
| ๑. การประเมินสถานการณ์ | ๑๓ |
| ๒. ระดับความวิกฤต | ๑๓ |
| ๓. คำถามเพื่อช่วยพิจารณาแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ | ๑๕ |
| ๔. หน้าที่และขั้นตอนดำเนินการของทีม Crisis Communication Team : CCT | ๑๖ |
| ๕. วิธีการดูแลและบริหารจัดการสื่อมวลชน | ๑๗ |
| ๖. การเขียนคำแถลงการณ์ | ๑๗ |
| ๗. สื่อและช่องทางการสื่อสาร | ๑๗ |
| ๘. ข้อเสนอแนะสำหรับทีมสื่อสารภาวะวิกฤต | ๑๘ |

ภาคผนวก

- | | |
|---|----|
| - แบบรายงานข้อมูลของศูนย์เฝ้าระวังจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) | ๑๙ |
| - ตัวอย่างการให้ข่าวกับสื่อมวลชน | ๒๐ |
| - ตัวอย่างการขอความร่วมมือจากสื่อมวลชน | ๒๑ |
| - การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) | ๒๒ |
| - เอกสารอ้างอิง | ๒๓ |
| - คณะผู้จัดทำคู่มือสื่อสารภาวะวิกฤต กรมกิจการเด็กและเยาวชน | ๒๔ |

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้เป็นเครื่องมือ หรือเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ความเชื่อ และการตอบสนองของประชาชนทุกระดับ องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับการจัดการสื่อสารที่มีคุณภาพทั้งภายในและภายนอก เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ให้มีความเชื่อมั่นศรัทธา และเป็นที่ยอมรับของสังคมทั้งในและต่างประเทศ และสื่อสารให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

ขณะเดียวกันเมื่อความทันสมัยของสื่อดิจิทัล^๑ เข้าเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตของคนทุกกลุ่มมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมการใช้สื่อ หรือเสพสื่อเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย กล่าวคือ ทุกคนมีสื่อในมือตนเอง ซึ่งแต่ละคนมีบทบาทเป็นทั้งผู้ผลิตเนื้อหา ผู้รับสาร และผู้ส่งสาร โดยการส่งต่อหรือแชร์เนื้อหาที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะการผลิตหรือส่งต่อเนื้อหา ข่าวสาร ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ และกระทบต่อการดำเนินชีวิตในอนาคต อีกทั้งเป็นการละเมิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา ๒๗ ระบุว่า ห้ามมิให้ผู้ใดโฆษณาหรือเผยแพร่ทางสื่อมวลชนหรือสื่อสารสนเทศประเภทใด ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กหรือผู้ปกครอง โดยเจตนาที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่จิตใจ ชื่อเสียง เกียรติคุณ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดของเด็ก หรือเพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมกิจการเด็กและเยาวชนให้บรรลุเป้าประสงค์ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกระดับมีบทบาทเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร การพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ต้องพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การรับฟัง การคิดพิจารณาเลือกตัวสารและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งบ่อยครั้งที่การสื่อสารของสื่อมวลชน หรือบุคคลต่างๆ ที่สื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และกระบวนการทำงานเพื่อการคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะประเด็นข่าวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน อันเป็นความเสียหายและภาวะวิกฤตทางสื่อสังคม ทั้งนี้ กรมกิจการเด็กและเยาวชน ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อเป็นแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและสามารถบริหารจัดการองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานให้บริการประชาชนที่มีความสำคัญได้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ลดความเสียหายจากการสูญเสียของบุคลากรและทรัพย์สิน ตลอดจนกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤต โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดำเนินการทบทวนและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง รวม ๑๑ กรณี ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการในภาวะไร้ระเบียบของสารสนเทศ (Information Disorder) และการสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communication)

ดังนั้น การจัดทำคู่มือการสื่อสารภาวะวิกฤต ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ทีมสื่อสารภาวะวิกฤต สามารถใช้บริหารจัดการกับสารสนเทศเท็จ (Misinformation) สารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง (Disinformation) และสารสนเทศที่ไม่ดี (Mal-Information) หรือนิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่า ข่าวลวง/ข่าวปลอม หรือ “Fake news” เพื่อชิงความได้เปรียบในการจัดการหรือบรรเทาผลกระทบจากสภาวะวิกฤต นำไปสู่การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของกรมกิจการเด็กและเยาวชน บนฐานค่านิยมขององค์กรที่ว่า “ทำงานเชิงรุกอย่างเชี่ยวชาญ ใส่ใจบริการด้วยคุณธรรม ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัล”

^๑ สื่อดิจิทัล (digital media) หมายถึง สื่อที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้าง การแปลความหมาย การดัดแปลง การกระจาย การเข้าถึง และการเก็บรักษาบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ราชบัณฑิตยสภา, ๒๕๖๓) ตัวอย่างเช่น สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัล สื่อเสียงดิจิทัล สื่อภาพดิจิทัล สื่อภาพและเสียงดิจิทัล สื่อสังคม (social media) (ยูทูบ, เฟซบุ๊ก, ทวิตเตอร์) การแสดงดิจิทัล การประชุมสัมมนาดิจิทัล และอีเวนต์ดิจิทัล ฯลฯ (วีรพงษ์ พลนิกรกิจ, ๒๕๖๓)

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ และมีความพร้อมต่อการดำเนินงานสื่อสารภาวะวิกฤตด้านเด็กและเยาวชน
- ๒.๒ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้เกี่ยวข้องในการสื่อสารภาวะวิกฤตด้านเด็กและเยาวชน
- ๒.๓ เพื่อตอบสนองต่อภาวะวิกฤตได้ทันทั่วทั้งที่ด้านเด็กและเยาวชน
- ๒.๔ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเข้าใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในภาวะวิกฤตด้านเด็กและเยาวชน

๓. นิยามศัพท์

วิกฤต (Crisis) คือ ภาวะที่ล่อแหลมต่ออันตรายที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ที่เกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจ/ไม่สามารถคาดการณ์ได้หรือหลีกเลี่ยงได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอก สามารถสร้างความเสียหายอย่างฉับพลันทันทีต่อองค์กร ทรัพยากร และภาพลักษณ์

การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) คือ กระบวนการที่จะใช้ในการวางแผน บริหารจัดการ ดำเนินการ หรือควบคุมทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร ทั้งคน ทรัพย์สิน และเงิน/งบประมาณ เพื่อป้องกัน ยับยั้ง หรือลดระดับความรุนแรงและความเสียหายที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กร

การสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communication) คือ การวางแผนและออกแบบขั้นตอนและกระบวนการสื่อสาร ก่อน (Pre-Crisis) ระหว่าง (Crisis-Response) และหลังวิกฤต (Post-Crisis)

ทีมสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communication Team: CCT) คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจต่อการจัดการภาวะวิกฤตและการสื่อสารภาวะวิกฤต โดยจำแนกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑) ระดับองค์กร ประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี และโฆษกกรม ได้แก่ รองอธิบดีกรม ดย. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเด็ก ผู้อำนวยการกองคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาและสวัสดิการเด็ก เยาวชน และครอบครัว และเลขาธิการกรม

๒) ระดับผู้อำนวยการกอง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์/หัวหน้ากลุ่มขึ้นตรง

๓) ระดับหัวหน้าหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้ปกครอง/ผู้อำนวยการสถานรองรับเด็ก หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว

๔. กรอบกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก

หลักการสำคัญ

การคุ้มครอง ดูแล และพัฒนาเด็กโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็ก

บทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๒ (๒) รัฐภาคีจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมทั้งปวง เพื่อที่จะประกันว่าเด็กได้รับการคุ้มครองจากการเลือกปฏิบัติ หรือการลงโทษในทุกรูปแบบ บนพื้นฐานของสถานภาพ กิจกรรมความคิดเห็นที่แสดงออก หรือความเชื่อของบิดามารดา ผู้ปกครองตามกฎหมาย หรือสมาชิกในครอบครัวของเด็ก

ข้อ ๓ (๑) ในการกระทำทั้งปวงที่เกี่ยวกับเด็ก ไม่ว่าจะกระทำโดยสถาบันสังคมสงเคราะห์ของรัฐหรือเอกชน ศาลยุติธรรม หน่วยงานฝ่ายบริหาร หรือองค์กรนิติบัญญัติ ผลประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นลำดับแรก

ข้อ ๑๖ (๑) เด็กจะไม่ถูกแทรกแซงโดยพลการ หรือโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ในความเป็นส่วนตัว ครอบครัว บ้าน หรือหนังสือโต้ตอบ รวมทั้งจะไม่ถูกกระทำโดยมิชอบต่อเกียรติและชื่อเสียง

ข้อ ๑๙ (๑) รัฐภาคีจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมทั้งปวง ด้านนิติบัญญัติ บริหาร สังคม และ การศึกษา ในอันที่จะคุ้มครองเด็กจากรูปแบบทั้งปวงของความรุนแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ การทำร้าย หรือการกระทำอันมิชอบ การทอดทิ้งหรือการปฏิบัติโดยประมาท การปฏิบัติที่ผิดหรือการแสวงประโยชน์ รวมถึงการกระทำอันมิชอบทางเพศขณะอยู่ในความดูแลของบิดามารดา ผู้ปกครองตามกฎหมาย หรือบุคคลอื่นใดซึ่งเด็กนั้นอยู่ในความดูแล

ข้อ ๓๖ รัฐภาคีจะคุ้มครองเด็กจากการถูกแสวงประโยชน์ในทุกรูปแบบอื่นทั้งหมดที่เป็น ผลร้ายต่อสวัสดิภาพของเด็กไม่ว่าในด้านใด

๔.๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๕๖

เหตุผลในการประกาศใช้

เพื่อกำหนดขั้นตอนและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติต่อเด็กให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เด็กได้รับการ อนุเคราะห์เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และมีพัฒนาการที่เหมาะสม อันเป็นการส่งเสริมความมั่นคงของสถาบัน ครอบครัว รวมทั้งป้องกันมิให้เด็กถูกทารุณกรรม ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือถูก เลือปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

บทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

มาตรา ๒๒ การปฏิบัติต่อเด็กไม่ว่ากรณีใด ให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญและ ไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

มาตรา ๒๗ ห้ามมิให้ผู้ใดโฆษณาหรือเผยแพร่ทางสื่อมวลชนหรือสื่อสารสนเทศประเภทใด ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็กหรือผู้ปกครองโดยเจตนาที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่จิตใจ ชื่อเสียง เกียรติคุณหรือ สิทธิประโยชน์อื่นใดของเด็ก หรือเพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

มาตรา ๕๐ ห้ามมิให้ผู้ปกครองสวัสดิภาพหรือผู้คุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ภาพหรือข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับตัวเด็ก ผู้ปกครอง ในลักษณะที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียง เกียรติคุณ หรือ สิทธิประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งของเด็กหรือผู้ปกครอง

บทบัญญัติในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา และผู้มีหน้าที่คุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามมาตรา ๒๔ ซึ่งได้ล่วงรู้ข้อมูลดังกล่าวเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่ ของตนด้วย โดยอนุโลม

ห้ามมิให้ผู้ใดโฆษณาหรือเผยแพร่ทางสื่อมวลชนหรือสื่อสารสนเทศประเภทใดซึ่งข้อมูล ที่เปิดเผยโดยฝ่าฝืนบทบัญญัติในวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง

มาตรา ๗๙ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๗ มาตรา ๕๐ หรือมาตรา ๖๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน หกเดือน หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๔.๓ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

เหตุผลในการประกาศใช้

เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก จนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้า ของเทคโนโลยี ทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้ โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิด ความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไปขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการ ให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป

บทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

มาตรา ๒๔ ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ได้รับการยกเว้นตาม (๑) – (๖) ในมาตรานี้

มาตรา ๒๗ ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้น ไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๖

บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากการเปิดเผยตามวรรคหนึ่ง จะต้องไม่ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในการขอรับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้ในรายการตามมาตรา ๓๙

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๑๖ (๕) เว้นแต่ได้รับการยกเว้นตาม (๑) – (๖) ในมาตรานี้

๔.๔ ประกาศกรมกิจการเด็กและเยาวชน เรื่อง นโยบายคุ้มครองเด็กของกรมกิจการเด็กและเยาวชน

เหตุผลในการประกาศใช้

โดยที่เป็นการสมควรประกาศให้มีการขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองเด็กของกรมกิจการเด็กและเยาวชนอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม มีผลบังคับใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน และเป็นการประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะส่งเสริมให้กรมกิจการเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรต้นแบบในการคุ้มครองเด็ก โดยมีหลักปฏิบัติด้านนโยบายคุ้มครองเด็กร่วมกัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงออกประกาศกรมกิจการเด็กและเยาวชนไว้ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ข้อ ๕ การสื่อสารกับบุคคลและหน่วยงานภายนอก

กรมกิจการเด็กและเยาวชน ต้องให้ความสำคัญในการป้องกันและเคารพศักดิ์ศรีของเด็ก ส่งเสริมให้เด็กมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลและการขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความไม่สบายใจ และบุคคลภายนอกหรือสื่อมีความเข้าใจแนวปฏิบัติในการทำงานกับสื่อและลงนามในแนวปฏิบัติที่กำหนด

ส่วนที่ ๒

โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และขั้นตอนการสื่อสารภาวะวิกฤต

๑. โครงสร้าง

การจัดโครงสร้างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสื่อสารภาวะวิกฤตเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงควรจัดโครงสร้างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับขนาดขององค์กร โดยแบ่งระดับบังคับบัญชาการสื่อสารภาวะวิกฤต เป็น ๓ ระดับชั้นประกอบด้วย

- **ระดับองค์กร** ประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี และโฆษกกรม ได้แก่ รองอธิบดีกรม ดย. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเด็ก ผู้อำนวยการกองคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาและสวัสดิการเด็ก เยาวชน และครอบครัว และเลขาธิการกรม
- **ระดับผู้อำนวยการกอง** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์/หัวหน้ากลุ่มขึ้นตรง
- **ระดับหัวหน้าหน่วยงาน** ประกอบด้วย ผู้ปกครอง/ผู้อำนวยการสถานรองรับเด็ก หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว

๒. บทบาทหน้าที่

การกำหนดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการสื่อสารภาวะวิกฤต

ระดับ	ตำแหน่ง	ภาระ หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ
ระดับองค์กร	อธิบดี รองอธิบดี โฆษกกรม	มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดในการจัดการและสื่อสารภาวะวิกฤต มีหน้าที่ในการให้ข่าวกับสื่อมวลชน ชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อซักถาม สื่อมวลชน หรือแถลงข่าว
ระดับผู้อำนวยการกอง	ผู้อำนวยการกอง/ สำนัก/ศูนย์/กลุ่มขึ้นตรง	มีหน้าที่ในการให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน ชี้แจงข้อเท็จจริง เช่น ให้รายละเอียดการดำเนินงาน ข้อกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินงานในภาพรวม การแสดงความห่วงใย ให้กำลังใจ และแนวทางการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
ระดับหัวหน้าหน่วยงาน	ผู้ปกครอง/ ผู้อำนวยการ สถาน รองรับเด็ก หัวหน้า บ้านพักเด็กและ ครอบครัว	๑. รับแจ้งเหตุวิกฤต และตรวจสอบข้อมูล เพื่อประเมินสถานการณ์ในเบื้องต้น ๒. ลงพื้นที่ให้การช่วยเหลือ และปฏิบัติการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารข้อมูลเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๓. รายงานเหตุการณ์ การปฏิบัติการกิจต่อผู้อำนวยการกอง โดยเร็ว และให้ขออนุญาตผู้บังคับบัญชาหากมีสื่อมวลชนขอสัมภาษณ์ ๔. กรณีจำเป็นต้องให้ข่าวกับสื่อมวลชน ให้ได้เฉพาะข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นข้อเท็จจริง และการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งนี้ ต้องเป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและคดีความ

ระดับ	ตำแหน่ง	ภาระ หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ
	กลุ่มสื่อสารองค์กร	<p>๑. อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสื่อมวลชน</p> <p>๒. ประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ว่ากลุ่มเป้าหมายมีความกังวลเรื่อง อะไร และจะคลี่คลายหรือบรรเทาความกังวลนั้นได้อย่างไร</p> <p>๓. กำหนดทิศทางการสื่อสาร กำหนดข้อความหลักในการสื่อสาร (key message) วางกลยุทธ์ในการสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>๔. กำหนด/ร่างข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารแบบต่าง ๆ จัดทำเนื้อหา (Content) ต่างๆ เช่น เข้าพบหรือทำหนังสือถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ คำแถลงการณ์ ข่าวแจก รูปภาพ VDO ตรวจสอบความถูกต้อง แม่นยำ และความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำเสนอต่อผู้ให้ข่าว ผู้บริหาร และ สื่อมวลชน</p> <p>๕. บริหารจัดการช่องทางการสื่อสารทั้งหมดตรวจสอบรายนามสื่อมวลชน (Media List) ทั้งสื่อที่มีอยู่แล้ว สื่อที่เผยแพร่โดยไม่เสียเงิน หรือการซื้อพื้นที่ประชาสัมพันธ์</p> <p>๖. สรุปและประเมินผลการสื่อสาร พร้อมทั้งปรับแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</p>
	กลุ่มกฎหมาย	ให้ความเห็นในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓. ขั้นตอนการสื่อสารภาวะวิกฤต

การสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis Communication) คือการวางแผนและออกแบบขั้นตอนและกระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วย ก่อนวิกฤต (Pre-Crisis) ระหว่างวิกฤต (Crisis-Response) และหลังวิกฤต (Post-Crisis) ดังนี้

๓.๑ ก่อนภาวะวิกฤต (Pre-Crisis) เป็นขั้นตอนการวางแผน การเตรียมการ หรือการเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภาวะวิกฤต เพื่อลดโอกาสที่จะทำให้เกิดวิกฤตลุกลามเกินความควบคุม ซึ่งสามารถคาดเดาได้ว่าต้องเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ประเภทไหน สามารถวิเคราะห์ได้ว่าสื่อมวลชน หรือสังคมจะตั้งคำถาม หรืออยากรู้ประเด็นอะไร และสามารถหาคำตอบเบื้องต้นได้ ด้วยการร่างวิธีการขั้นตอนการสื่อสาร และการมีกลไกจัดการต่อภาวะวิกฤต ตลอดจนการอบรม ถ่ายทอดแผนและแนวปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ ซึ่งการคาดเดาความเสี่ยงที่อาจจะทำให้เกิดเป็นสถานการณ์วิกฤต ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน เช่น ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้ปกครอง ข้อร้องเรียนจากบุคลากร ข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ (ชุมชน ประชาชนทั่วไป) และความคิดเห็นจากสื่อมวลชน เป็นต้น

องค์ประกอบสำคัญของการเตรียมความพร้อม คือ การทำแผนการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Management and Communication Plan) ซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑) การตั้งทีมจัดการและทีมสื่อสารภาวะวิกฤต (Crisis management and Crisis Communication Team) ซึ่งหมายถึงผู้บริหารองค์กร ผู้มีอำนาจตัดสินใจ โฆษก หรือผู้ที่ทำหน้าที่เป็น Case Manager ที่เข้าใจกระบวนการทำงานอย่างละเอียด

๒) การเตรียมข้อมูล ข้อความ แนวทางการตอบ (Pre-drafted messages) ซึ่งเป็นข้อความที่เตรียมไว้ล่วงหน้าสำหรับ สถานการณ์ต่างๆ

๓) การทบทวน พัฒนาช่องทางการสื่อสาร (Communication channels) ทั้งภายใน และภายนอก

๔) การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders communication) ทั้งภายใน และภายนอก

๕) การพัฒนาแผนในการรับมือจากการเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ

๖) การพัฒนาแผนความต่อเนื่อง ทบทวนเรื่องบทบาทหน้าที่ (กรณีมีการย้าย การแต่งตั้งใหม่ หรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงาน) ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสาร หรือเครื่องมือใหม่ๆ และการปรับ/เพิ่มกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

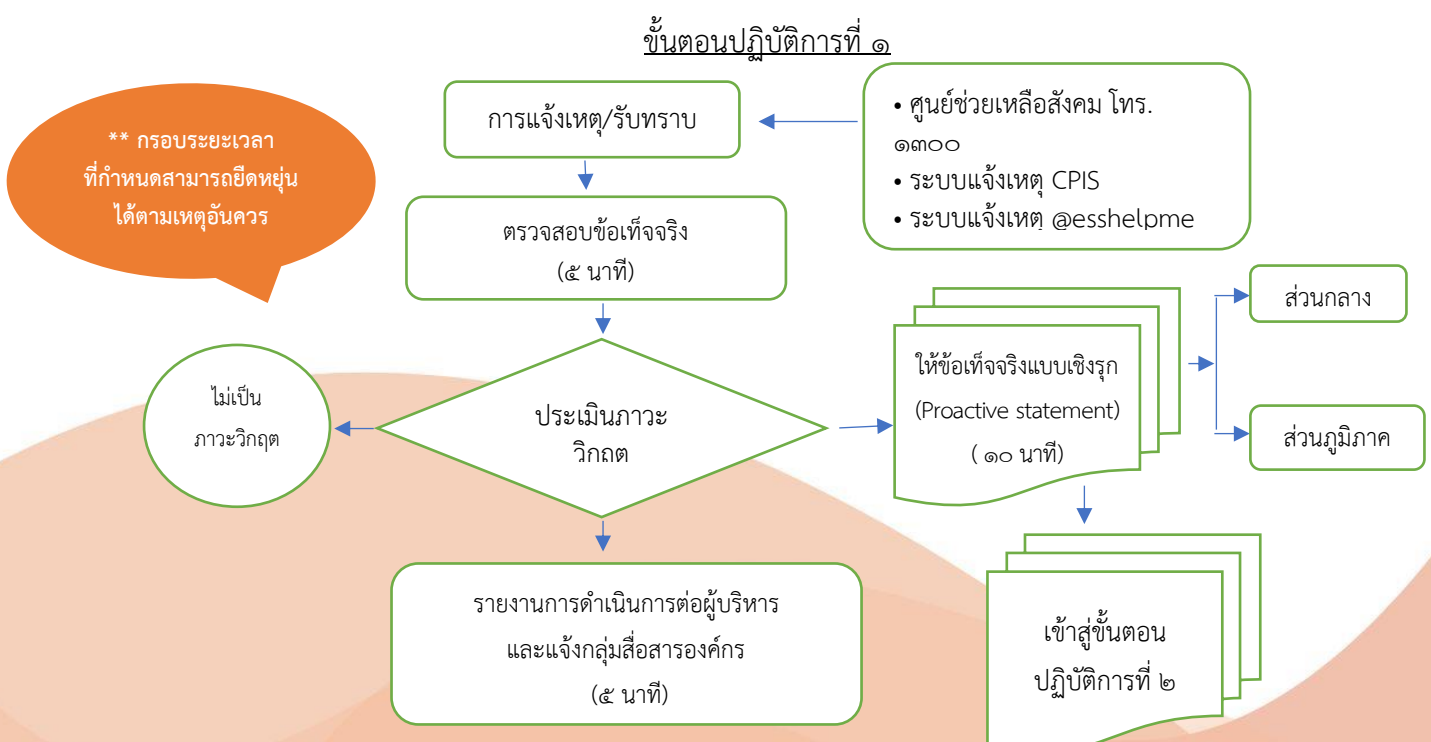
๗) การทดลอง/ทดสอบแผน จนเป็นที่พอใจ

๘) การเสนอแผน/แนวทางให้ผู้บริหารเห็นชอบที่จะใช้เป็นกรอบในการสื่อสารภาวะวิกฤตขององค์กร

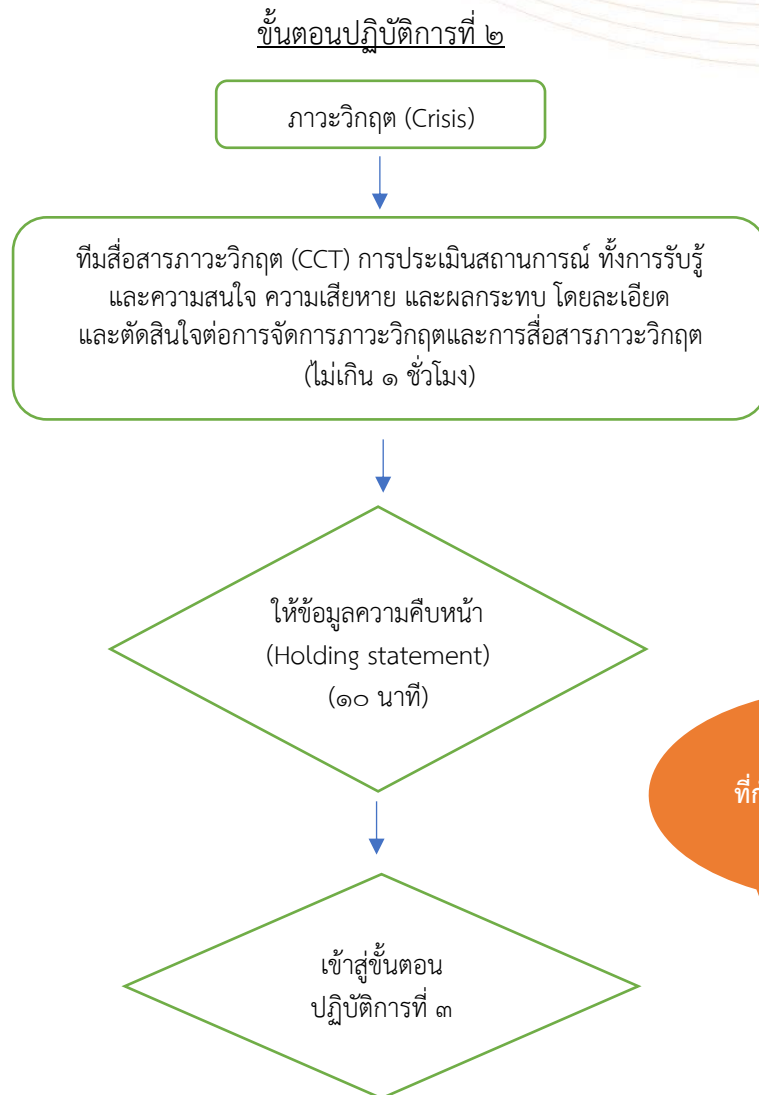
๙) การจัดอบรม ถ่ายทอด หรือเผยแพร่แผนปฏิบัติการ และคู่มือการสื่อสารภาวะวิกฤต ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ เพื่อถือปฏิบัติ

๓.๒ ระหว่างภาวะวิกฤต (crisis-response) เป็นขั้นตอนการสื่อสารเพื่อตอบสนองเมื่อเกิดวิกฤต หรือเป็นการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ เพื่อเป็นการชี้แจง ให้ข้อมูล ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นขั้นตอนการชิงพื้นที่สื่อ และให้ข้อมูลเบื้องต้นโดยยังไม่ระบุรายละเอียด และเป็นการแสดงให้เห็นถึงบทบาท ภารกิจ ความรับผิดชอบขององค์กรต่อเหตุการณ์นั้นๆ เป็นการคลี่คลายข้อสงสัย รวมไปถึงการแสดงความห่วงใย ความปรารถนาดีต่อผู้ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย ๓ รูปแบบ ที่จะใช้เพื่อการสื่อสารกับภายนอก ดังนี้

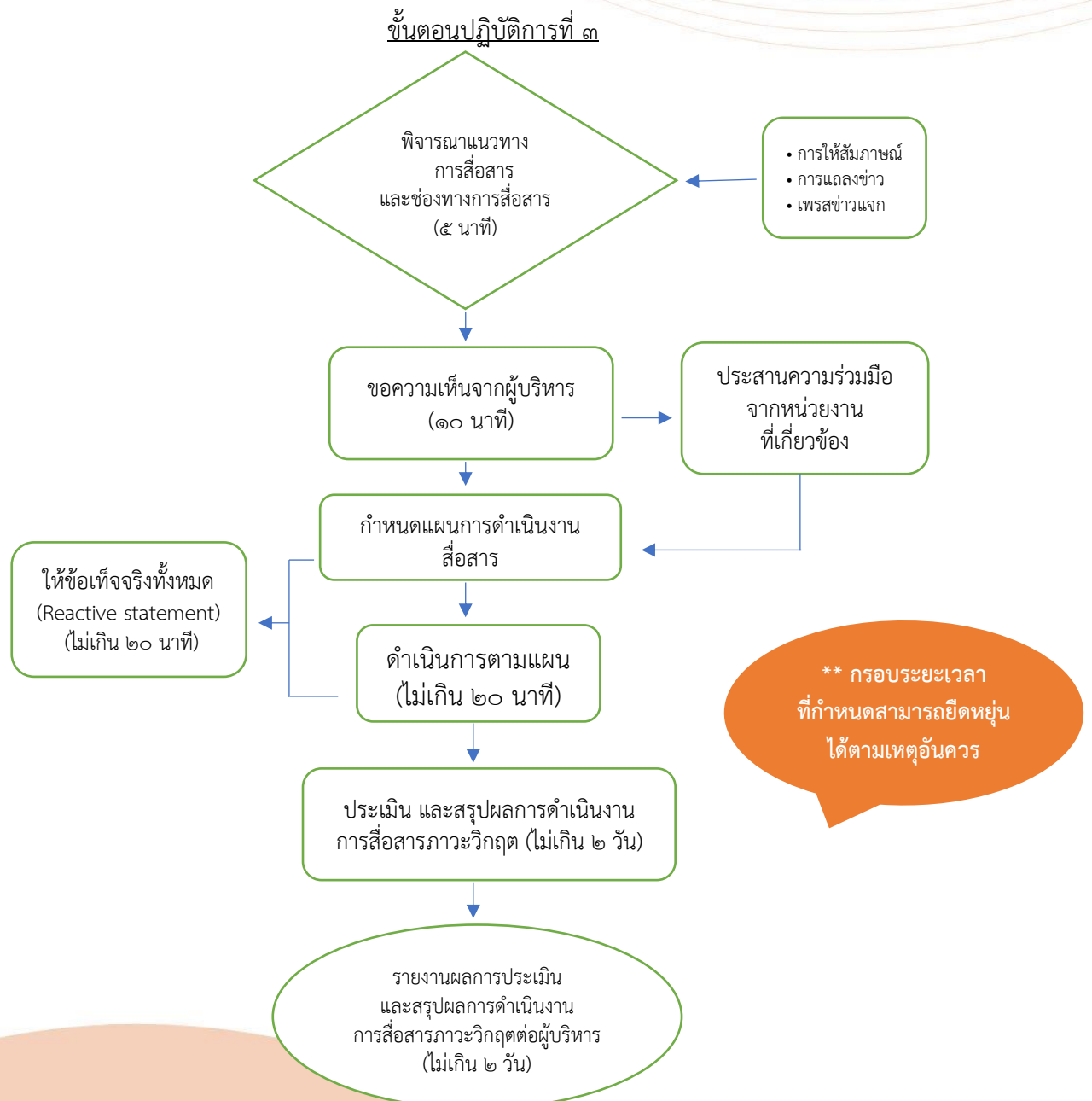
๑) การให้ข้อเท็จจริงแบบเชิงรุก (Proactive statement) เป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงและนำเสนอหรือสื่อสารทันทีเมื่อเกิดวิกฤต เพื่อให้สังคมรับทราบข้อมูลเบื้องต้น หรือรับทราบการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามบทบาท ภารกิจ โดยระบุรายละเอียดเท่าที่มีในขณะนั้น และอาจใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ นำเสนอสั้นๆ ตามคุณลักษณะของสื่อ เช่น เพจ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ซึ่งมีข้อจำกัดตัวอักษรในการโพสต์ แต่สื่อดังกล่าวมีลักษณะเด่นในการเข้าถึงและสื่อสารได้อย่างรวดเร็วด้วยข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงได้ โดยขั้นตอนปฏิบัติการที่ ๑



๒) การให้ข้อมูลความคืบหน้า (Holding statement) เป็นการสื่อสารเพื่อให้สังคมรับทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น โดยผ่านการลงตรวจสอบ หรือลงปฏิบัติการกิจแล้ว อาจจะเป็นข้อมูลเมื่อเกิดเหตุการณ์ภายในเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง (เป็นการตอบคำถาม ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร และทำไม) และแสดงถึงความห่วงใย ความปรารถนาดีต่อผู้ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นการให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือการเขียนข่าวแจก (press release) ให้กับสื่อมวลชน ตามขั้นตอนปฏิบัติการที่ ๒



๓) การให้ข้อเท็จจริงทั้งหมด (Reactive statement) เป็นการสื่อสารเพื่อรายงานข้อเท็จจริง และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแถลง ภายหลังจากการตรวจสอบและได้ข้อเท็จจริงครบถ้วนแล้ว และมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อติดตามผลการปฏิบัติตาม บทบาท ภารกิจ (เป็นขั้นตอนการตอบข้อกังวล/หรือคลายสงสัยทั้งหมด) และเป็นแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ ซึ่งอาจจะเป็นการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยตรง การตั้งโต๊ะแถลงข่าว หรือการเขียนข่าวแจก (press release) ตามขั้นตอนปฏิบัติการที่ ๓



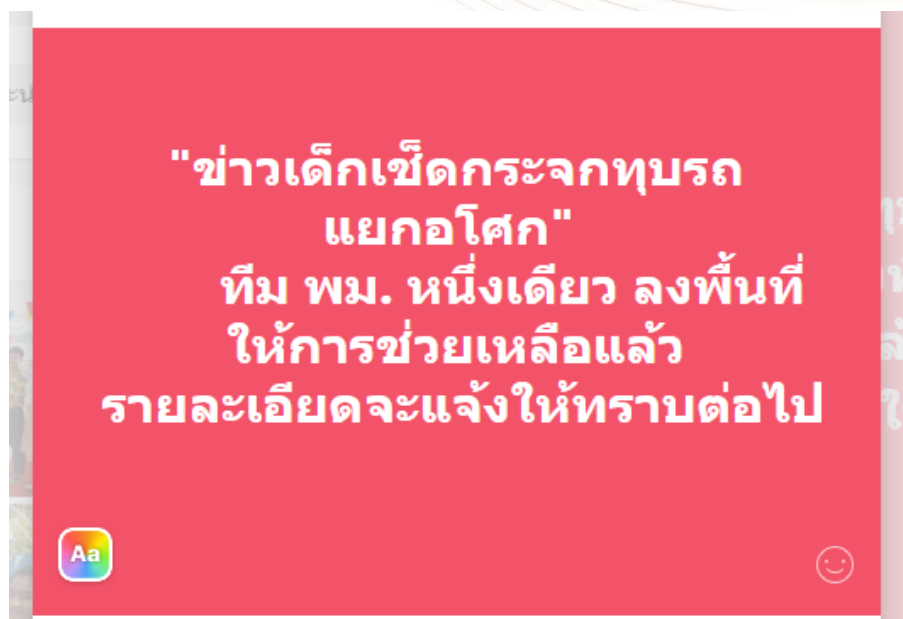
*** ทั้งนี้ การให้ข้อมูลและข้อเท็จจริง ต้องไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคล การไม่บ่งชี้อัตลักษณ์ หรือไม่ให้กระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ที่ได้รับผลกระทบในเหตุการณ์นั้น ๆ

- พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๒๗
- ประกาศกรมกิจการเด็กและเยาวชน เรื่อง นโยบายคุ้มครองเด็กของกรมกิจการเด็กและเยาวชน (ข้อ ๕)

ตัวอย่างการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ

๑) การให้ข้อเท็จจริงแบบเชิงรุก (Proactive statement)

จากกรณีสื่อมวลชนนำเสนอข่าวเด็กเข็ดกระจกทุบรถบริเวณแยกอโศก พร้อมทั้งคำถามเรื่องพฤติกรรมและความปลอดภัยของเด็กและผู้ใช้รถ กรมกิจการเด็กและเยาวชน โดยเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวกรุงเทพมหานคร และทีม พม.หนึ่งเดียว ได้ลงพื้นที่ร่วมปฏิบัติการเพื่อให้การช่วยเหลือเด็กดังกล่าวแล้ว ซึ่งรายละเอียดจะแจ้งให้ทราบต่อไป หรือ



๒) การให้ข้อมูลความคืบหน้า (Holding statement)

จากกรณีสื่อมวลชนนำเสนอข่าวเด็กเข็ดกระจกทุบรถบริเวณแยกอโศก พร้อมทั้งคำถามเรื่องพฤติกรรมและความปลอดภัยของเด็กและผู้ใช้รถ

วันพุธที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.หนึ่งเดียว) กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตวัฒนา สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ และมูลนิธิส่งเสริมการพัฒนาบุคคล (ศูนย์เมอร์ซี่) ประชุมบูรณาการการทำงานช่วยเหลือเด็กเข็ดกระจกชายพวงมาลัยบนถนน โดยวางแผนการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวให้ครอบคลุมในมิติอาชีพและรายได้ การตรวจประเมินสุขภาพกาย สุขภาพจิตของเด็ก และส่งเสริมให้เด็กได้เรียนต่อ และได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอีกมาบนท้องถนน ทั้งนี้ กรมกิจการเด็กและเยาวชน มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของเด็กและความเป็นอยู่ของครอบครัว ซึ่งจะบูรณาการร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

๓) การให้ข้อเท็จจริงทั้งหมด (Reactive statement)

เป็นการสื่อสารเพื่อรายงานข้อเท็จจริงและแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการให้สัมภาษณ์ การตั้งโต๊ะแถลงข่าว หรือการเขียนข่าวแจก (press release) ซึ่งคณะผู้จัดทำได้นำข่าวแจก (press release) ที่กลุ่มสื่อองค์กรได้จัดทำ และได้รับการอนุมัติจากทีมโฆษกกรมและผู้บริหาร ให้เผยแพร่เพื่อสื่อสารต่อสังคม มาเป็นตัวอย่าง ดังนี้



ข่าวประชาสัมพันธ์

๔๑/๒๕๖

กลุ่มสื่อสารองค์กร โทร. ๐-๒๖๕๑-๖๘๓๔, ๐-๒๒๕๕๕-๘๕๐-๗ ต่อ ๑๓๔, ๑๖๙, ๑๗๐
กรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)

พม. จับมือ กทม. ตำรวจ ศูนย์เมอร์ซี และเครือข่าย ช่วยเหลือเด็กเซ็ดกระจก ขายพวงมาลัยบนถนน

จากกรณีสื่อมวลชนนำเสนอข่าวเด็กเซ็ดกระจกทุรพลบริเวณแยกอโศก พร้อมทั้งคำถามเรื่องพฤติกรรมและความปลอดภัยของเด็กและผู้ใช้รถ

วันพุธที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม. หนึ่งเดียว) กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตวัฒนา สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ และมูลนิธิส่งเสริมการพัฒนาบุคคล (ศูนย์เมอร์ซี) ประชุมบูรณาการการทำงานช่วยเหลือเด็กเซ็ดกระจก ขายพวงมาลัยบนถนน โดยวางแผนการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวให้ครอบคลุมในมิติอาชีพและรายได้ การตรวจประเมินสุขภาพกาย สุขภาพจิตของเด็ก และส่งเสริมให้เด็กได้เรียนต่อ นอกจากนี้ ที่ประชุมได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดออกมาบนท้องถนน ดังนี้

๑. จัดตั้งทีมเพื่อประสานส่งต่อการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวในมิติอาชีพและรายได้ มิติสุขภาพกาย สุขภาพจิต มิติที่อยู่อาศัย มิติด้านการศึกษา และมิติการเข้าถึงการช่วยเหลือ รวมถึงมาตรการป้องกันความเสี่ยง และการเผยแพร่ข้อมูลเด็กและครอบครัว ผ่านสื่อต่าง ๆ

๒. ทำงานร่วมกับผู้นำชุมชน อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) และอาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) และเครือข่ายในพื้นที่ เฝ้าระวัง และทำงานกับครอบครัวเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดออกมาบนท้องถนน

๓. มีช่องทางให้เด็กและครอบครัวเข้าถึงการขอความช่วยเหลือ ในกรณีที่ประสบปัญหา

๔. มีแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชนรายครอบครัวร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หากพบเห็นเด็กและเยาวชนที่เสี่ยงจะได้รับอันตราย หรือประสบปัญหาทางสังคม สามารถแจ้งขอความช่วยเหลือได้ที่ บ้านพักเด็กและครอบครัว ทั้ง ๗๗ แห่ง ทั่วประเทศ สายด่วนกระทรวง พม. โทร ๑๓๐๐ Application คุ้มครองเด็ก และ Line@esshelpme

๓.๓ หลังภาวะวิกฤต (post-crisis) เป็นขั้นตอนที่ต้องมีการติดตาม ฟันฟู เยียวยา และแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตให้ผ่านพ้นไปด้วยความเรียบร้อย องค์กรควรประเมินผลสิ่งที่ได้เรียนรู้ และสรุปบทเรียนจากภาวะวิกฤต เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดวิกฤตขึ้นอีกในครั้งต่อไป และนำไปสู่การพัฒนา พิจารณาค้นหากระบวนการจัดการ หรือกำหนดมาตรฐานการรองรับกับการเปลี่ยนแปลงหลังสิ้นสุดภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่องค์กรมีระบบการจัดการแก้ไขสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี จะสามารถพลิกวิกฤตนี้ให้เป็นโอกาสให้แก่องค์กรได้ การดำเนินการในระยะหลังวิกฤต แบ่งเป็น ๓ ภารกิจสำคัญ คือ

๑) การจัดการระยะหลังวิกฤต (Post-Crisis Management) วิเคราะห์เหตุการณ์หลังจากสิ้นสุดวิกฤต ต้องมีการติดตาม ฟันฟู ชดเชย เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ และแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตให้ผ่านพ้นไปด้วยความเรียบร้อย หากมีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต อาจจำเป็นต้องจัดงาน หรือไปร่วมงานรำลึกงานศพ หรือลงไปเยี่ยมเยียนในพื้นที่

๒) การประเมินการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Evaluation) ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด การเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมินประสิทธิภาพของการจัดการวิกฤต ตรวจสอบข้อความหลักในการสื่อสาร (Key Message) และปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชน สังคม และสื่อมวลชนที่เปลี่ยนแปลงไป

๓) การฟื้นฟูชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร (Reputational & Image Recovery) คือการจัดการสร้างชื่อเสียงขององค์กรที่เสียหายจากการเกิดวิกฤตให้กลับขึ้นมาใหม่ เป็นขั้นตอนที่สำคัญ และอาจใช้เวลานาน แนวทางในการฟื้นฟูชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กรต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การจัดการวิกฤตที่องค์กรเลือกใช้ และข้อความ / key message / theme ที่ได้สื่อสารออกไป เช่น หากวิกฤตเกิดขึ้นในประเด็นความไม่ปลอดภัย องค์กรต้องสื่อสารและเสริมสร้างการรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยขององค์กรอย่างน้อยในช่วงระยะเวลาหนึ่งรวมถึงการจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อใจ (Trust) ในองค์กร เชื่อใจในบทบาท ภารกิจที่องค์กรต้องดำเนินการ และความมั่นใจ (Confidence) ในความสามารถของผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ที่จะดำเนินการให้ทุกอย่างเป็นไปตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ส่วนที่ ๓

แนวปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะวิกฤตและการบริหารจัดการสื่อมวลชน

๑. การประเมินสถานการณ์

๓ สิ่งที่ต้องประเมิน		
การรับรู้และความสนใจ	ความเสียหาย	ผลกระทบ
<p>- ลักษณะของการรับรู้และความสนใจของบุคลากรภายใน และบุคคลภายนอก (สื่อมวลชน ประชาชน)</p> <p>- ระดับการรับรู้และความสนใจของบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก</p>	<p>- ลักษณะของความเสียหายที่มีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน สังคม องค์กร ทั้งร่างกาย จิตใจและทรัพย์สิน (สังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ทรัพย์สินทางปัญญา และข้อมูลองค์กร)</p> <p>- ระดับความเสียหายที่มีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน สังคม องค์กร ทั้งร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน ทั้งที่มีมูลค่า และมีคุณค่าที่ไม่สามารถประเมินเป็นมูลค่าได้</p>	<p>- ลักษณะของผลกระทบที่มีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน สังคม องค์กร เช่น ระบบการทำงาน ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ</p> <p>- ระดับผลกระทบที่มีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน สังคม องค์กร</p>

๒. ระดับความวิกฤต

วิกฤตระดับ	สถานการณ์
๑ (น้อยมาก)	<p><u>การรับรู้และความสนใจ</u></p> <p>ภาวะวิกฤตที่บุคลากรภายในและบุคคลภายนอก (สื่อมวลชนและประชาชน) รับรู้ในเชิงลบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังมีจำนวนการรับรู้ที่น้อยมาก เป็นการรับรู้ในวงจำกัดภายในกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีกลุ่มคนที่สนใจเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p><u>ความเสียหาย</u></p> <p>มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบุคคล มีผลกระทบต่อจิตใจเล็กน้อย และสูญเสียทรัพย์สินไม่มาก</p> <p><u>ผลกระทบ</u></p> <p>เกิดผลกระทบต่อบุคคลและครอบครัวในมิติทางเศรษฐกิจของครอบครัว ไม่มีผลกระทบต่อชุมชน สังคมในวงกว้าง</p>
๒ (น้อย)	<p><u>การรับรู้และความสนใจ</u></p> <p>ภาวะวิกฤตที่บุคลากรภายในและบุคคลภายนอก (สื่อมวลชนและประชาชน) รับรู้ในเชิงลบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการรับรู้ในชุมชน สังคม องค์กร และให้ความสนใจเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p><u>ความเสียหาย</u></p> <p>มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร มีผลกระทบต่อจิตใจ และมีการบาดเจ็บเล็กน้อย สูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามปกติ</p> <p><u>ผลกระทบ</u></p> <p>เกิดผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร ไม่มีผลกระทบต่อชุมชน สังคมในวงกว้าง ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจในระดับบางหน่วยงานขององค์กร</p>

วิกฤตระดับ	สถานการณ์
<p>๓ (ปานกลาง)</p>	<p><u>การรับรู้และความสนใจ</u> ภาวะวิกฤตที่บุคคลกรภายในและบุคคลภายนอก (สื่อมวลชนและประชาชน) รับรู้ในเชิงลบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการรับรู้ในชุมชน สังคม องค์กร และให้ความสนใจเรื่องราว เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก มีการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อมวลชน ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจต่อกระบวนการทำงานหรือภารกิจหน้าที่ขององค์กร และ คาดการณ์ในเชิงลบ และมีการวิพากษ์วิจารณ์ต่อเหตุการณ์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง</p> <p><u>ความเสียหาย</u> มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร มีผลกระทบต่อจิตใจ และมีการ บาดเจ็บที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล สูญเสียทรัพย์สินจำนวนหนึ่ง องค์กร สามารถดำเนินงานได้แต่มีอุปสรรค ทำให้การทำงานไม่ราบรื่น</p> <p><u>ผลกระทบ</u> เกิดผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร มีผลกระทบต่อชุมชน สังคมในวงกว้าง ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจในระดับบางหน่วยงานภายในองค์กร</p>
<p>๔ (มาก)</p>	<p><u>การรับรู้และความสนใจ</u> ภาวะวิกฤตที่บุคคลกรภายในและบุคคลภายนอก (สื่อมวลชนและประชาชน) รับรู้ในเชิงลบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจนกลายเป็นกระแสสังคม สื่อมวลชนและประชาชนให้ความสนใจ เรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างยิ่ง มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง และมีความคาดหวัง ข้อมูลความคืบหน้าจากสื่อมวลชน มีการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อมวลชนถี่ มากขึ้น ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจต่อกระบวนการทำงานหรือภารกิจหน้าที่ขององค์กร และคาดการณ์ในเชิงลบอย่างมาก และมีการวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบอย่างมากต่อเหตุการณ์ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแชร์ข้อมูลผ่านสื่อสังคมในเชิงลบดังกล่าวไปยังเครือข่าย</p> <p><u>ความเสียหาย</u> มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร มีผลกระทบต่อจิตใจ และมีการ บาดเจ็บที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล สูญเสียทรัพย์สินจำนวนมาก องค์กรไม่ สามารถดำเนินงานโดยปกติ</p> <p><u>ผลกระทบ</u> เกิดผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร มีผลกระทบต่อชุมชน สังคมอย่างกว้างขวาง ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจในระดับองค์กร</p>

วิกฤตระดับ	สถานการณ์
๕ (มากที่สุด)	<p><u>การรับรู้และความสนใจ</u> ภาวะวิกฤตที่บุคคลกรภายในและบุคคลภายนอก (สื่อมวลชนและประชาชน) รับรู้ในเชิงลบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจนกลายเป็นกระแสสังคม มีการสร้างและแชร์ สารสนเทศเท็จ (misinformation) สารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง (disinformation) และสารสนเทศที่ไม่ดี (mal-information) ไปทุกกลุ่มและทุกฐานช่องทาง (platform) สื่อมวลชนและประชาชนให้ความสนใจเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างยิ่ง มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง และมีความคาดหวังข้อมูล ข้อเท็จจริง การรับผิดชอบขององค์กรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากสื่อมวลชน มีการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อมวลชนถี่มาก ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจต่อกระบวนการทำงานหรือภารกิจหน้าที่ขององค์กร และคาดการณ์ในเชิงลบอย่างมาก และมีการวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบอย่างยิ่งต่อเหตุการณ์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง</p> <p><u>ความเสียหาย</u> มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร หรือมีการสูญเสียชีวิต มีผลกระทบต่อจิตใจอย่างมาก เป็นภัยคุกคามต่อสาธารณะ หรือมีการบาดเจ็บที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจำนวนมาก สูญเสียทรัพย์สินมหาศาล องค์กรไม่สามารถดำเนินงานได้ ต้องยุติการดำเนินงาน</p> <p><u>ผลกระทบ</u> เกิดผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร มีผลกระทบต่อชุมชน สังคมอย่างกว้างขวาง ส่งกระทบ ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจจนยากที่จะสามารถกู้คืนพื้นที่กลับมาในระยะเวลานั้นได้</p>

** เกณฑ์การพิจารณาความเสียหาย และผลกระทบ ใช้ร่วมกับเกณฑ์การพิจารณาตามแผนบริหารความต่อเนื่อง ปี ๒๕๖๗ ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน ดังรายละเอียดในภาคผนวก ง

๓. คำถามเพื่อช่วยพิจารณาแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ข้อพิจารณา	CCT ต้องตอบคำถามต่อไปนี้
เนื้อหา	<ul style="list-style-type: none"> ● ใคร คือผู้รับสารเป้าหมายของการสื่อสาร ● ความกังวลของผู้ได้รับผลกระทบ คืออะไร ● อะไรควรพูด อะไรไม่ควรพูด เพราะอะไร ● เราได้ทำอะไรไปบ้างแล้ว ● เราจะทำอะไรต่อไป ● จะใช้เวลาเท่าไรจึงจะแก้ไขวิกฤตการณ์ได้แล้วเสร็จ
ช่องทางการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> ● เรามีสื่ออะไรอยู่ในมือบ้าง ● สื่อหรือช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารเป้าหมายได้ดีที่สุด ● ช่องทางไหน ที่ไม่จำเป็นต้องใช้
รูปแบบวิธีการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องมีการแถลงข่าวหรือไม่ ใครจะเป็นผู้แถลง ● ใครคือ ผู้นำอิทธิพลทางความคิด (influencer) ● ใครคือ คนกลาง หรือบุคคลที่สาม ● จะสื่อสารทางเดียว หรือสื่อสารสองทาง

แนวทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์

๑. อาจไม่มีความจำเป็นต้องสื่อสารใด ๆ ควรปล่อยให้เรื่องเงียบไป
๒. ต้องสื่อสารกับคนภายในองค์กร ให้มีความเข้าใจ และช่วยกันบรรเทาปัญหา
๓. ต้องสื่อสารโดยตรงกับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เพื่อป้องกันปัญหาลุกลามใหญ่โต
๔. ต้องสื่อสารออกไปภายนอกองค์กรในวงกว้าง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ป้องกันการตื่นตระหนก และรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

๔. หน้าที่และขั้นตอนดำเนินการของทีม Crisis Communication Team : CCT

หน้าที่	ขั้นตอนดำเนินการ
๑. ประเมินสถานการณ์	* ตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกิดเหตุวิกฤต * ศึกษาการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ว่ามีความกังวลเรื่องอะไร และจะคลี่คลาย หรือบรรเทาความกังวลนั้นได้อย่างไร
๒. กำหนดทิศทางการสื่อสาร	* กำหนดข้อความหลักในการสื่อสาร (key message)
๓. กำหนด/ร่างข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารแบบต่างๆ	* จัดทำเนื้อหา (Content) ต่างๆ เช่น จดหมาย คำแถลงการณ์ ข่าวแจก รูปภาพ คลิป VDO * ตรวจสอบความถูกต้อง แม่นยำและความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำเสนอต่อผู้ให้ข่าว ผู้บริหาร และสื่อมวลชน
๔. เลือกผู้แทนในการให้ข่าว	* คัดเลือกผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ที่เหมาะสม * เตรียมพร้อมและซักซ้อมกับผู้ให้ข่าวก่อน
๕. บริหารจัดการช่องทางการสื่อสารทั้งหมด	* ตรวจสอบรายนามสื่อมวลชน (Media list) * สื่อที่เผยแพร่โดยไม่เสียเงิน * การซื้อพื้นที่ประชาสัมพันธ์

การจัดเตรียมเอกสาร

ให้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสาร ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ์ ดังนี้

๑. ข้อความ และแนวทางปฏิบัติสำหรับแจ้งให้บุคลากรภายในองค์กรถือปฏิบัติงาน
๒. คำแถลงการณ์ (Media Statement)
๓. จดหมายแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และสื่อมวลชน
๔. ข่าวเผยแพร่/ข่าวแจก (Press release)
๕. เอกสารข้อเท็จจริง (Fact sheet)
๖. แนวทางคำถาม-คำตอบ (Q&A)
๗. VDO Footage (ถ้ามี)
๘. ข้อมูลการติดต่อ แผนที่ หากต้องดำเนินงาน ณ สถานที่อื่น

๘. ข้อเสนอแนะสำหรับทีมสื่อสารภาวะวิกฤต


ทีมสื่อสารภาวะวิกฤต เป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญในการชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อซักถาม และส่งต่อการชี้แจงหรือตอบคำถาม แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ร่วมในการชี้แจงข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เกี่ยวข้องในภาวะวิกฤต ดังนี้

- แสดงบุคลิกภาพที่ดี เพื่อความน่าเชื่อถือ
- ควบคุมกระบวนการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช้ศัพท์เฉพาะหรือศัพท์เทคนิค ที่ประชาชนทั่วไปจะเข้าใจได้ยาก
- ไม่พึงแสดงความคิดเห็นส่วนตัว หรือวิจารณ์ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ไม่ให้ข้อมูลเชิงคาดเดา สมมุติ รวมทั้งข่าวลืออื่นๆ ที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ ให้เฉพาะข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
- เน้นการให้ข้อความหลักในการสื่อสาร (key message) หรือแก่นของข้อมูล (theme)
- หากสื่อมวลชนถาม ให้ตอบคำถามในขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของตน
- หากสื่อมวลชนถามคำถาม หรือทวนคำตอบ โดยใช้คำที่ไม่ถูกต้อง คำที่ผิดหรือเกินจริง ให้แก้ไขทันที
- กรณีที่สื่อมวลชนแทรกถาม หรือขัดจังหวะการให้ข้อมูล ต้องขอความร่วมมือให้สื่อมวลชนฟังการชี้แจงให้จบก่อน และเปิดโอกาสให้ถามตามลำดับ
- ไม่พุดคุ้ยนอกรอบกับสื่อมวลชนเกี่ยวกับเหตุการณ์

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มรายงานข้อมูล

ของศูนย์เฝ้าระวังจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.)



HuSEC
ศูนย์เฝ้าระวังจัดการสวัสดิภาพประชาชน
Human Security Emergency Management Center
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

**รายงานผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม
บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด.....**

ศูนย์ฯ
โทรแจ้ง
สายด่วน **ปีทุกวัย พบปัญหา โทรมาที่ **สายด่วน พม. 1300****

ภาพประกอบการช่วยเหลือ

ประเด็นกรณี


ที่มา :


ข้อเท็จจริง:


แผนการให้ความช่วยเหลือระยะสั้น:

แผนการให้ความช่วยเหลือระยะยาว:

ภาพประกอบการช่วยเหลือ


ที่อยู่


บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด.....


เบอร์โทร

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างการให้ข่าวกับสื่อมวลชน

กรณีการนำเสนอข่าว สองหนูน้อยถูกพ่อแท้ๆ ทำร้ายร่างกาย ที่จังหวัดแห่งหนึ่ง

<p>ผู้ปกครอง/ ผู้อำนวยการ สถานรองรับ เด็ก หัวหน้า บ้านพักเด็ก และครอบครัว</p>	<p>นาย/นาง/นางสาว.....หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว.....เปิดเผยว่า กรณีการนำเสนอข่าว สองหนูน้อยถูกพ่อแท้ๆ ทำร้ายร่างกาย ที่จังหวัด...นั้น ขณะนี้ ศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพ ประชาชน หรือ ศรส. โดยบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด... ได้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเด็ก และเข้า ช่วยเหลือสองพี่น้อง อายุ ๑๑ ปี และ ๖ ปี โดยรับเด็กทั้งสองเข้ารับการคุ้มครองสวัสดิภาพที่ บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด.....ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยรายละเอียด จะแจ้งให้ทราบต่อไป</p> <p>หากพบเห็นเด็กและเยาวชนถูกกระทำความรุนแรง ถูกเลี้ยงดูไม่เหมาะสม หรือต้องการ ได้รับความช่วยเหลือ แจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน พม. ๑๓๐๐ ตลอด ๒๔ ชม. หรือเพิ่ม เพื่อน Line @esshelpme หรือ Application คุ้มครองเด็ก หรือติดต่อบ้านพักเด็กและ ครอบครัวได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศ</p>
<p>ผู้อำนวยการ กอง/สำนัก/ ศูนย์/หัวหน้า กลุ่มขึ้นตรง</p>	<p>นาย/นาง/นางสาว.....ผู้อำนวยการกอง...เปิดเผยว่า กรณีการนำเสนอข่าว สองหนูน้อยถูกพ่อแท้ๆ ทำร้ายร่างกาย ที่จังหวัด...นั้น ขณะนี้ ศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน หรือ ศรส. โดย บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด... ได้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเด็ก และเข้าช่วยเหลือสองพี่น้อง อายุ ๑๑ ปี และ ๖ ปี โดยรับเด็กทั้งสองเข้ารับการคุ้มครองสวัสดิภาพที่บ้านพักเด็กและ ครอบครัวจังหวัด.....ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งข้อเท็จจริงอยู่ระหว่างการ พิจารณาสอบสวน ทั้งนี้กรมฯ มีความห่วงใยเด็กและครอบครัวเป็นอย่างมาก ซึ่งขณะนี้ได้ ร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพ และการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลทั้งสภาพร่างกาย และจิตใจต่อไป</p> <p>หากพบเห็นเด็กและเยาวชนถูกกระทำความรุนแรง ถูกเลี้ยงดูไม่เหมาะสม หรือต้องการ ได้รับความช่วยเหลือ แจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน พม. ๑๓๐๐ ตลอด ๒๔ ชม. หรือเพิ่ม เพื่อน Line @esshelpme หรือ Application คุ้มครองเด็ก หรือติดต่อบ้านพักเด็กและ ครอบครัวได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศ</p>
<p>อธิบดี รอง อธิบดี โฆษก กรม</p>	<p>นาย/นาง/นางสาว.....อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชนเปิดเผยว่า กรณีการ นำเสนอข่าว สองหนูน้อยถูกพ่อแท้ๆ ทำร้ายร่างกาย ที่จังหวัด... นั้น ขณะนี้ ศูนย์เร่งรัดจัดการ สวัสดิภาพประชาชน หรือ ศรส. โดย บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด... ได้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน เด็ก และสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าพ่อเด็กมีการทำร้ายเพราะบันดาลโทสะ และเจ้าหน้าที่ ดำรวจได้ดำเนินคดีกับพ่อเด็กเป็นไปตามกฎหมาย โดยกรมฯ เข้าช่วยเหลือสองพี่น้อง อายุ ๑๑ ปี และ ๖ ปี โดยรับตัวเด็กทั้งสองเข้าคุ้มครองสวัสดิภาพที่บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด... ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ มีการวางแผนช่วยเหลือ และสืบค้นข้อมูลของแม่และป้า ของเด็กที่อยู่จังหวัด..... เพื่อประสานให้รับเด็กไปดูแลต่อไป</p> <p>นาย/นาง/นางสาว.....กล่าวเพิ่มเติมว่า ขอฝากทุกท่านให้ช่วยกันสอดส่องดูแลเด็ก และเยาวชนอย่างใกล้ชิด เพราะไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องภายในครอบครัว แต่คนในชุมชนและสังคม สามารถช่วยกันสอดส่องดูแลได้ หากพบเห็นเด็กและเยาวชนถูกกระทำความรุนแรง ถูกเลี้ยงดูไม่ เหมาะสม หรือต้องการได้รับความช่วยเหลือ แจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน พม. ๑๓๐๐ ตลอด ๒๔ ชม. หรือเพิ่มเพื่อน Line @esshelpme หรือ Application คุ้มครองเด็ก หรือติดต่อ บ้านพักเด็กและครอบครัวได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศ</p>

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างการขอความร่วมมือจากสื่อมวลชน

กรณีการนำเสนอข่าว สองหนูน้อยถูกพ่อแท้ๆ ทำร้ายร่างกาย ที่จังหวัดแห่งหนึ่ง

เรียน สื่อมวลชนที่เคารพ

ตามที่มีสื่อมวลชนหลายแขนงนำเสนอข่าว สองหนูน้อยถูกพ่อแท้ๆ ทำร้ายร่างกาย ซึ่งในเนื้อหาข่าว มีการระบุข้อมูลบ่งชี้ผู้กระทำ และการเปิดเผยชื่อของของผู้เสียหายที่เป็นเด็ก ซึ่งแม้ว่าจะเป็นชื่อเล่นแต่ก็อาจนำไปสู่การที่ทำให้คนในชุมชน หรือแม้แต่สาธารณชนทราบถึงตัวตนของเด็ก และอาจมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของเด็กในอนาคต

เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบ และเป็นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินงานของสื่อมวลชนเป็นไปตามหลักจริยธรรมแห่งวิชาชีพ และแนวทางการปฏิบัติงานของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวเด็ก และเยาวชน จึงขอความร่วมมือในการนำเสนอข่าว ดังนี้

๑. จดเว้นการเปิดเผยชื่อ ชื่อสกุล ภูมิลำเนาที่อยู่ของเด็ก รวมทั้งชื่อ ชื่อสกุล และภูมิลำเนาที่อยู่ของบิดา มารดา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก รวมทั้งสิ่งที่ทำให้รู้หรือสามารถรู้ถึงตัวเด็กได้ โดยเจตนาที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่จิตใจ ชื่อเสียง หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดของเด็ก

๒. ขอความร่วมมือสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวบนช่องทางออนไลน์ ลบข่าวหรือลบชื่อเด็ก รวมถึงรายละเอียดอื่นๆ ที่สามารถทำให้สาธารณชนทราบถึงอัตลักษณ์ของเด็ก ออกจากระบบฐานข้อมูลข่าวและพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ทุกช่องทาง เพื่อมิให้สามารถเข้าถึงได้ในอนาคต

๓. ยุติการนำเสนอข่าวดังกล่าวในประเด็นที่จะกระทบต่อจิตใจ และการอยู่ร่วมในสังคมของเด็กในระยะยาว และหากจำเป็นต้องเสนอข่าว ขอให้นำเสนอเฉพาะในส่วนที่เป็นความคืบหน้าทางคดีที่ได้รับการเปิดเผยอย่างเป็นทางการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น

กรม ดย./สถานสงเคราะห์.../บ้านพักเด็กและครอบครัว..... หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดีจากสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อให้การทำหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามภารกิจ โดยเคารพในสิทธิ หน้าที่ของทุกฝ่าย ตลอดจนยึดมั่นในปกป้อง คุ้มครองเด็กให้เป็นไปตามหลักอนุญาว่าด้วยสิทธิเด็ก

ทั้งนี้ กรมกิจการเด็กและเยาวชน โดยสถานสงเคราะห์.../บ้านพักเด็กและครอบครัว..... ได้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเด็ก และเข้าช่วยเหลือสองพี่น้อง อายุ ๑๑ ปี และ ๖ ปี ปี โดยรับเด็กทั้งสองเข้ารับการคุ้มครองสวัสดิภาพที่บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด.....ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งข้อเท็จจริงอยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ซึ่งกรมฯ มีความห่วงใยเด็กและครอบครัวเป็นอย่างมาก และขณะนี้ได้ร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพ และบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลทั้งสภาพร่างกายและจิตใจต่อไป หากมีความคืบหน้าจะแจ้งให้ทราบต่อไป

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

2.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก (5)	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (มากกว่า 1,000,000 บาท) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 80 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
สูง (4)	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง (700,001 - 1,000,000 บาท) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - 80 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ปานกลาง (3)	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง (400,001 - 700,000 บาท) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 30 - 50 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน
ต่ำ (2)	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ (100,001 - 400,000 บาท) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 10 - 30 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน
ต่ำมาก (1)	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำมาก (น้อยกว่า 100,000 บาท) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 5 - 10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- ปรีดี นุกุลสมปรารถนา. (๒๕๖๓). *การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)*. สืบค้น ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓, จาก <https://www.popticles.com/business/crisis-communication/>
- ราชบัณฑิตยสภา. (๒๕๖๓). *สื่อดิจิทัล*. สืบค้น ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓. จาก https://www.orst.go.th/iwfm_splash.asp/สื่อดิจิทัล
- วรรษัญ ครุจิต. (๒๕๖๓). *ยุทธศาสตร์การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Strategy)*. สืบค้น ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓, จาก <https://rh๔.moph.go.th/>
- วีรพงษ์ พลนกรกิจ. (๒๕๖๓). *สื่อดิจิทัลกับสังคมและสังคมดิจิทัล*. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding*. (5th ed.). SAGE.
- Sheehan, M., & Quinn-Allan, D. (2015). *Crisis communication in a digital world*. Cambridge University Press.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2011). *Effective crisis communication: moving from crisis to opportunity*. (2nd ed.). SAGE.

คณะผู้จัดทำคู่มือสื่อสารภาวะวิกฤติ กรมกิจการเด็กและเยาวชน

ที่ปรึกษา

นางอภิญญา ชมภูมาศ	อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน
นายอุเทน ชนะกุล	รองอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน
นางศิริลักษณ์ มีมาก	รองอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน
นางสาวอรพินท์ ศักดิ์เอี่ยม	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเด็ก
รศ.ดร.วีรพงษ์ พลนิกรกิจ	อาจารย์ประจำสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คณะผู้จัดทำ

นายตฤณ ศรีวงศ์	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางศิริรัตน์ กาญจนกำธร	ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นบุตรบุญธรรม
นางสาวสาลินี วงศ์ทอง	เลขานุการกรม
นางสาวสุภาวิตา กฤติเดช	หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กองส่งเสริมการพัฒนาและสวัสดิการเด็ก เยาวชน และครอบครัว

นางสาวชุลี สงวนนก	ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท
นางวาสนา ทองสม	ผู้ปกครองสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กขอนแก่น
นางสาวนพพนา เจริญธรรม	ผู้ปกครองสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กกระยอง
นายนรภัทร แหวนหล่อ	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน

นางสาวชนานันท์ วุฒิทวี	ผู้อำนวยการกลุ่มประสานงานบ้านพักเด็กและครอบครัว
นางเยาวพรรณ แซ่มพุดซา	หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดอุดรธานี
นายวัลลภ นาเมืองรักษ์	หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด
นางสาวสุกษา พรหมศร	หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี
นางอัญชัญ หวังระบอบ	หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดแพร่
นางสาวปราณี เรืองพุทธ	หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดพัทลุง

ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นบุตรบุญธรรม

นางสาวกัญติสร เมธาสกุลวงศ์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม
----------------------------	---

สำนักงานเลขานุการกรม

นายโอภาส ภูครองนาค	ผู้อำนวยการกลุ่มสื่อสารองค์กร
นางสาวอารมย์ ชื่นคล้าย	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
นางสาวปณิตธร ศรชัย	นักประชาสัมพันธ์
นางสาวอภิษฐา ผอมนนะ	นักประชาสัมพันธ์

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

นางสาววิฐิตาวัลย์ ลาภขจรสงวน	นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ
------------------------------	-------------------------



กรมกิจการเด็กและเยาวชน