

บทความวิจัย

การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารจัดการอุทกภัย: กรณีศึกษาเทศบาลนครยะลา[†]

บุญญวันต์ จิตประคอง

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

อีเมล punyawan@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีนครยะลาในการบริหารจัดการอุทกภัย และวิเคราะห์ประสิทธิผลของกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองที่มีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 8 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีนครยะลา ปลัดเทศบาลนครยะลา หัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครยะลา เจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครยะลา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับชุมชนและการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนการบริหารจัดการอุทกภัย รายงานผลการดำเนินงาน และข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้กรอบทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารทางการเมือง และแนวคิดการสร้างคามยืดหยุ่นของเมือง

ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสาร 5 ลักษณะ คือ การสื่อสารหลายช่องทางแบบบูรณาการ (ดิจิทัล ช่องทางดั้งเดิม และนวัตกรรม IoT) การสื่อสารแบบเรียลไทม์ 3 ระยะ มีการแจ้งล่วงหน้า 8 ชั่วโมง การจัดวางตำแหน่งของเทศบาลเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่สามารถชี้แจงต่อสาธารณะ และมีการเปิดเผยข้อมูล ผ่านกลไกต่าง ๆ ประกอบด้วย สภากาแฟ การดูงาน และการประสานผู้ช่วยชุมชน 44 คน และการสร้างเครือข่าย Win-Win กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 20 แห่ง ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย การเพิ่มการมีส่วนร่วม (ตัวแทนครัวเรือน 10,000 จาก 25,000 ครัวเรือน อาสาสมัคร 176 คน) การสร้างความไว้วางใจ



วันที่รับ: 29 มกราคม 2569

วันที่แก้ไข: 16 มีนาคม 2569

วันที่ตอบรับ: 19 มีนาคม 2569

การอ้างอิง: บุญญวันต์ จิตประคอง.
2569. “การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารจัดการอุทกภัย: กรณีศึกษาเทศบาลนครยะลา”.
วารสารสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 56 (1): 101-142.
<https://doi.org/10.61462/cujss.v56i1.6322>

สิทธิ์: สัญญาอนุญาตแบบครีเอทีฟคอมมอนส์ - แจกจ่ายได้ ต้องอ้างอิง ไม่แก้ไขดัดแปลง ไม่ใช้เพื่อการค้า

ลิขสิทธิ์: ©2569 บทความนี้เป็นลิขสิทธิ์ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อความที่ปรากฏทั้งหมดในบทความเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความเห็นของหน่วยงานวารสารผู้จัดทำ

[†] บทความวิจัยเรื่องนี้อยู่ภายใต้โครงการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารจัดการอุทกภัย: กรณีศึกษาเทศบาลนครยะลา” ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรมจากงบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ที่สั่งสม 20-21 ปี การเพิ่มประสิทธิภาพการรับมือภัยพิบัติ (ตอบสนองรวดเร็วกว่าหน่วยงานอื่น) และการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ องค์ประกอบของความสำเร็จเกิดขึ้นมาจากความโปร่งใสและการแสดงให้เห็นการทำงานจริง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนในการตัดสินใจ การคัดเลือกตัวแทนแต่ละหมู่บ้าน การแก้ปัญหาข้ามเขตตามหลักการ Win-Win และบารมีของผู้บริหารที่สั่งสมมา ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภัยพิบัติในพื้นที่อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การสื่อสารทางการเมือง, การบริหารจัดการอุทกภัย, นายกเทศมนตรี, เทศบาลนครยะลา

RESEARCH ARTICLE

Political Communication of Mayors in Flood Management: A Case Study of Yala Municipality[†]

Punyawan Jitprakong

Lecturer in the Bachelor of Public Administration Program, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

email: punyawan@tsu.ac.th



Received: October 10, 2025

Revised: December 15, 2025

Accepted: February 2, 2026

Citation: Punyawan Jitprakong. 2026. "Political Communication of Mayors in Flood Management: A Case Study of Yala Municipality". *Chulalongkorn University Journal of Social Sciences* 56 (1): 101-142.

<https://doi.org/10.61462/cujss.v56i1.5847>

License: [Creative Commons License: Attribution–NonCommercial-NoDerivatives; \(CC-BY-NC-ND 4.0\)](#)

Copyright: ©2026 Faculty of Political Science, Chulalongkorn University

All statements in this article are the opinions of the authors. It is not the opinion of the publisher of the journal.

Abstract

This research article examines the political communication patterns and strategies of the Mayor of Yala Municipality in managing floods and analyzes their effectiveness in fostering public participation. A qualitative case study research method was used, collecting data through in-depth interviews with eight key informants: the Mayor of Yala Municipality, the Chief Administrative Officer of Yala City Municipality, the Head of the Disaster Prevention and Mitigation Division, Disaster Prevention and Mitigation officers, service recipients, and community stakeholders. Data was also collected through analysis of relevant documents, including flood management plans, operational reports, and social media information. The data were then analyzed using content analysis grounded in crisis communication theory, political communication concepts, and urban resilience theory.

The study found five communication patterns: integrated multi-channel communication (digital, traditional channels, and IoT innovations), real-time communication in three phases with 8 hours' advance notice, positioning the municipality as a central information hub for public clarification, and information disclosure through various mechanisms including community meetings, site visits,

[†] This research article is part of the research project "Political Communication of Mayors in Flood Management: A Case Study of Yala City Municipality," funded by the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University' revenue budget for the fiscal year 2025.

coordination with 44 community assistants, and the creation of a Win-Win network with 20 local administrative organizations. These patterns resulted in four significant positive outcomes, including increased public participation, with representatives from 10,000 out of 25,000 households, and 176 volunteers. This success stems from 21 years of accumulated trust, enhanced disaster response capabilities (faster response than other agencies), and continuous innovation. Key elements of this success include transparency and the demonstration of operational results, empowering public participation in decision-making, selecting village representatives, cross-district problem-solving based on a win-win principle, and the accumulated influence of the leadership. These characteristics can be effectively applied to develop disaster management processes in other areas.

Keywords: *Political communication, Flood management, Mayor, Yala City Municipality*

1. บทนำ

อุทกภัยเป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติที่ได้สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเขตเทศบาลนครยะลาที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มและมีแม่น้ำปัตตานีไหลผ่าน ทำให้เกิดน้ำท่วมฉับพลันและน้ำท่วมขังในพื้นที่ชุมชนเมืองเป็นประจำ สภาวะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของภัยพิบัติจากน้ำท่วมในระดับโลกที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการขยายตัวของเมือง อันเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อภัยพิบัติทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น (Hirabayashi et al. 2013, 816) ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าสถาบัน องค์กร หน่วยงาน หรือแม้แต่วิถีชีวิตบุคคลจำเป็นต้องตระหนักถึงนิเวศวิทยาเหล่านี้ ที่อาจนำมาซึ่งผลกระทบในการดำเนินชีวิตหากไม่มีการวางแผนหรือปรับตัวเข้าหาสถานการณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสม

ในบริบทของเทศบาลนครยะลานั้น จากแผนเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่มของเทศบาลนครยะลา พ.ศ. 2568 พบว่า เทศบาลนครยะลาเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เผชิญกับความท้าทายด้านการบริหารจัดการอุทกภัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพื้นที่ตัวเมืองยะลาเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ทิศตะวันตกติดกับแม่น้ำปัตตานี และทิศใต้ติดกับเนินเขา คือ เทือกเขาปิไล โดยมีพื้นที่รับผิวดินทั้งสิ้น 19.4 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 44 ชุมชน มีประชากรรวม 58,450 คน ใน 26,814 ครัวเรือน ที่น่ากังวลยิ่งกว่านั้นคือ บริเวณดังกล่าวมีพื้นที่เสี่ยงอุทกภัยกระจายตัวอยู่ถึง 38 ชุมชน ซึ่งอำเภอที่มีพื้นที่เสี่ยงมากที่สุดคือ

อำเภอเมืองยะลา อำเภอรามัน และอำเภอกงป็นัง โดยพื้นที่ที่มีความเสี่ยงระดับสูงมีเนื้อที่ประมาณ 895.42 ตารางกิโลเมตร (Pongpon Plodpai and Kritawit Nuphet 2021, 77–78) โดยมีสาเหตุหลักสามประการ ได้แก่ ปริมาณน้ำฝนที่ตกหนักในพื้นที่ มวลน้ำในแม่น้ำปัตตานีที่ล้นตลิ่ง และน้ำหลากจากพื้นที่ข้างเคียง ซึ่งมักรุนแรงขึ้นในช่วงฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ระหว่างกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคมของทุกปี สถานการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อความดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่ตัวเมืองยะลา โดยเฉพาะกลุ่มประชากรเปราะบางที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษในสภาวะฉุกเฉิน ดังปรากฏจากกรณีสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นในพื้นที่ยะลาล่าสุด สถานการณ์ได้ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบางเหล่านี้ได้อย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมจำนวน 71 รายใน 12 ชุมชน และเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีในพื้นที่เสี่ยงอีกกว่า 260 ราย (Thetsaban Nakhon Yala 2025a, 2025b) ซึ่งตัวอย่างสถานการณ์ดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นว่า การบริหารจัดการอุทกภัยที่มีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายต้องเข้าไปให้การช่วยเหลือหรือร่วมมือประสานการทำงาน โดยเฉพาะการเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดมาตรการของสถาบันต่าง ๆ ในระดับท้องถิ่นอย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องเข้าไปร่วมกันดำเนินการผ่านการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอุทกภัย

เหตุนี้ เพื่อรับมือกับความท้าทายดังกล่าว การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตจึงมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการอุทกภัย เนื่องจากสถานการณ์ภัยพิบัติต้องการการตัดสินใจและการสื่อสารที่รวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในช่วงภัยพิบัติไม่เพียงจะสามารถช่วยลดความไม่แน่นอนและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้เท่านั้น หากแต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการประสานงานและระดมทรัพยากรในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่มีประสิทธิภาพได้อีกด้วย (Sellnow and Seeger 2021, 1-20) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารในภาวะวิกฤตถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่เข้าไปมีบทบาทหลักในการเตือนภัย (Warning) การให้ข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยง (Risk communication) และการประสานงานเพื่อตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency response coordination) (Sellnow and Seeger 2021, 33-61) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องกระทำอย่างรอบคอบ ตรงประเด็น รวดเร็ว เห็นอกเห็นใจ มีการเตรียมพร้อมที่ดี และสนับสนุนกระบวนการทำงานให้ทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจสถานการณ์ ลดความสับสน และพร้อมให้ความร่วมมือในการแก้ไขวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Tavida Kamolvej 2025) โดยเฉพาะราชการส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นสถาบันที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น ซึ่งต้องเผชิญเหตุการณ์โดยตรง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าไปมีบทบาทในฐานะผู้ควบคุมบริหารจัดการเหตุการณ์ โดยเฉพาะบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ที่ครอบคลุม เพื่อสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาคือ

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในภาวะวิกฤตเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอหากขาดเนื้อหาที่มีคุณภาพและความทันท่วงที การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤตจำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการป้องกัน (Instructing information) ซึ่งช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถปกป้องตนเองจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากทางกายภาพ เช่น การเตือนให้อพยพหรือหลบภัย และข้อมูลเพื่อการปรับตัว (Adjusting information) ซึ่งช่วยให้ผู้ประสบภัยสามารถรับมือกับวิกฤตทางจิตใจ เช่น การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการดำเนินการแก้ไข (Coombs 2015, 142) ในบริบทของการบริหารจัดการอุทกภัย การสื่อสารดังกล่าวมีความสำคัญ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลที่ต้องอาศัยความเร็ว ความคล่องตัวในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในช่วงเวลาที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนและความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในจิตใจของผู้คน ฉะนั้น จึงมองว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นสะพานเชื่อมสำคัญระหว่างผู้นำท้องถิ่นกับประชาชนในการรับมือกับภัยพิบัติร่วมกัน และพร้อมที่จะเผชิญสถานการณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ ความสำเร็จของการสื่อสารในภาวะวิกฤตยังขึ้นอยู่กับรากฐานสำคัญคือความไว้วางใจระหว่างผู้นำท้องถิ่นกับประชาชน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความเต็มใจของประชาชนในการปฏิบัติตามคำแนะนำและมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1120-1) ความไว้วางใจดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยทันที หากแต่ต้องสร้างและรักษาไว้ผ่านการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องและกระทำอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานต้องมีการตรวจสอบได้ ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์วิกฤตที่ต้องอาศัยการตอบสนองที่รวดเร็ว มีการดำเนินการที่โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-7) แต่กระนั้น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันต้องยอมรับว่ายังคงมีช่องว่างระหว่างความเป็นสถาบัน/หน่วยงานกับประชาชนค่อนข้างมาก ส่งผลให้การขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันท่วงทีและตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของประชาชนได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในประเด็นการจัดการภัยพิบัติที่ต้องการการมีส่วนร่วมและการประสานงานอย่างเร่งด่วน ช่องว่างดังกล่าวจึงกลายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบริหารจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรให้ความสำคัญในการออกแบบแนวทางการแก้ปัญหา

การแก้ไขช่องว่างดังกล่าวผู้วิจัยมองว่าต้องอาศัยกลไกการสร้างการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ ไม่เพียงช่วยให้นโยบายและมาตรการต่าง ๆ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากขึ้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถ ทำให้เครือข่ายทางสังคมสามารถปรับตัวกับภัยพิบัติได้ (Pelling and High 2005, 311-2) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคม (Social networks) บรรทัดฐานคุณค่าบางอย่างร่วมกัน (Shared norms) และความไว้วางใจ (Trust) ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของทุนทางสังคมที่จะช่วยให้ชุมชนสามารถระดมทรัพยากร แลกเปลี่ยนข้อมูล และดำเนินการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์วิกฤต (Pelling and High 2005, 309-310) การสร้างการมีส่วนร่วมจึงต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงาน ไปจนถึงการติดตามประเมินผล โดยประชาชนต้องมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางแก้ไข และมีส่วนในการตัดสินใจ

เหตุนี้ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลผ่าน การเคลื่อนไหวทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ผู้วิจัยมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารจัดการภัยพิบัติได้มากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวมีข้อได้เปรียบเหนือสื่อแบบดั้งเดิม ได้แก่ ความสามารถในการรองรับข้อมูลปริมาณมาก ความน่าเชื่อถือ และการสื่อสารแบบโต้ตอบสองทาง รวมทั้งมีความได้เปรียบในแง่ของการไหลของข้อมูล การควบคุมข้อมูล ความสามารถในการปรับตัว ความเกี่ยวข้องกับผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น ความสามารถในการเข้าถึงและกระจายข้อมูล ความทันทั่วถึงของข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และที่สำคัญราคาต้นทุนที่ต้องจ่ายค่อนข้างต่ำหรืออาจจะไม่มีค่าใช้จ่ายเลยก็ได้ (Houston et al. 2015, 4-5) ลักษณะดังกล่าวจะมีความแตกต่างจากสื่อมวลชนแบบดั้งเดิมที่มักเป็นการสื่อสารทางเดียวจากแหล่งข่าวเดียวไปยังผู้รับสารจำนวนมาก โดยมีโอกาสน้อยที่ผู้รับสารจะโต้ตอบหรือเข้ามามีส่วนร่วม (Houston et al. 2015, 3) ระบบสื่อสังคมออนไลน์จึงเข้ามาช่วยเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับประชาชน ทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวางและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งสามารถรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังสามารถนำมาใช้ในทุกระยะของภัยพิบัติ ตั้งแต่ระยะก่อนเกิดเหตุ (การให้ข้อมูลเตรียมพร้อมและคำเตือนภัย การส่งสัญญาณและตรวจจับภัย) ระยะเกิดเหตุ (การขอและให้ความช่วยเหลือ การแจ้งสถานะและตำแหน่งที่อยู่ การบันทึกและเรียนรู้สถานการณ์) ไปจนถึงระยะหลังเกิดเหตุ (การให้ข้อมูลการฟื้นฟูและบูรณะ การเชื่อมโยงสมาชิกชุมชน) (Houston et al. 2015, 8) ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจึงไม่ใช่เพียงเครื่องมือสื่อสาร แต่ยังเป็นกลไกในการเสริมสร้างความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามสถานการณ์ การประสานงาน และการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึงอีกด้วย

นอกจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว การบริหารจัดการภัยพิบัติในยุคปัจจุบันยังต้องคำนึงถึงแนวคิดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นของเมืองต่อภัยพิบัติ (Urban resilience) ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับความสามารถของระบบเมืองและเครือข่ายทางสังคม/นิเวศวิทยาในทุกมิติครอบคลุมทั้งเวลาและพื้นที่ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงรอบ ๆ ตัว (Meerow, Newell, and Stults 2016, 45) เหตุนี้ การสร้างความยืดหยุ่นของเมืองจึงต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านกระบวนการสื่อสารทางการเมืองที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเชื่อมโยงการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน ซึ่งมองว่าระบบบริหารจัดการภัยพิบัติที่ดีต้องมีความครอบคลุมทั้งมิติทางการเมืองและสังคม

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาประสบการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยที่ผ่านมา พบว่ายังมีตัวอย่างของความล้มเหลวที่สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างหลักการกับการปฏิบัติในพื้นที่จริง กรณีที่ชัดเจนที่สุดคือวิกฤตอุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท โดยมีสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งมาจากความบกพร่องในการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ ได้แก่ การขาดแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ชัดเจน การตอบสนองที่ล่าช้าและขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการจัดตั้งวอร์รูมเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการหลังจากเกิดวิกฤตไปแล้วกว่าสองเดือน (Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha 2013, 47-50) สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพสามารถขยายความเสียหายทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างรุนแรง นอกจากนี้ งานของ Anucha Lawong et al. (2022) ที่ศึกษาความท้าทายของผู้นำในการบริหารจัดการภัยพิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังพบว่าผู้นำท้องถิ่นจำนวนมากยังขาดแผนปฏิบัติการเชิงรุกที่เป็นระบบและแผนการสื่อสารที่ครอบคลุมทั้งก่อนและหลังเกิดเหตุ ส่งผลให้การตอบสนองต่อภัยพิบัติเป็นไปในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก และไม่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้ง (Anucha et al. 2022, 217-234) ปรากฏการณ์เหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า ความล้มเหลวในการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นมิได้เกิดจากการขาดแคลนช่องทางการสื่อสารเพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดจากการขาดกลยุทธ์การสื่อสารที่บูรณาการ การขาดความไว้วางใจที่สั่งสมระหว่างผู้นำกับประชาชน และการขาดเครือข่ายการประสานงานที่มีประสิทธิภาพในระดับพื้นที่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารจัดการภัยพิบัติในระดับท้องถิ่น

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว เทศบาลนครยะลาภายใต้การนำของนายกเทศมนตรีนครยะลาได้แสดงให้เห็นถึงการนำแนวคิดทางวิชาการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังปรากฏจากผลงานเชิงประจักษ์กระทั่งได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย ได้แก่ รางวัลชนะเลิศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี รางวัลพระปกเกล้าด้านการ

เสริมสร้างเครือข่าย และโครงการ YALA Resilience City (ยะลา เมืองยืดหยุ่น ยั่งยืน) ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม ความสำเร็จดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการบูรณาการการสื่อสารทางการเมือง การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอุทกภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอุทกภัย ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของการประยุกต์ใช้แนวคิดความยืดหยุ่นของเมืองในบริบทของประเทศไทย

ความสำเร็จของเทศบาลนครยะลาจึงเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจในการทำความเข้าใจรูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารจัดการภัยพิบัติ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสารดังกล่าวที่มีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาอุทกภัย ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสาร และวิเคราะห์ประสิทธิผลของกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองที่มีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การศึกษานี้จะถอดบทเรียนความสำเร็จและวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสารในหลายมิติ ทั้งการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ การสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก และการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งถือเป็นความท้าทายสำคัญของผู้นำท้องถิ่นในการสื่อสารและสร้างความไว้วางใจกับประชาชนในพื้นที่

การศึกษานี้จะให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการสื่อสารและการบริหารจัดการภัยพิบัติในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยืดหยุ่นของชุมชนในการรับมือกับภัยพิบัติในอนาคต ผลการศึกษจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการภัยพิบัติในระดับท้องถิ่น รวมทั้งเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการภัยพิบัติในพื้นที่อื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในบริบทของพื้นที่ที่มีลักษณะภูมิประเทศและความเสี่ยงภัยที่มีความคล้ายคลึงกัน หรือแม้แต่ว่ามีความแตกต่างกันก็สามารถนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ได้ อันจะเป็นผลดีต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการภัยพิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยโดยรวมได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตของนายกเทศมนตรีนครยะลาในการบริหารจัดการอุทกภัย และวิเคราะห์ประสิทธิผลของกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตที่มีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาอุทกภัย

3. การทบทวนวรรณกรรม

การสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการสถานการณ์

ฉุกเฉิน โดยเป็นภาวะวิกฤตที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด อันอาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายฝ่าย เหตุนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถลดความเสียหาย สร้างความเชื่อมั่น และฟื้นฟูความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ดังที่ Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai (2025) ได้เสนอแนวทางการเป็นผู้นำภาครัฐในการสื่อสารภาวะวิกฤต โดยเน้นย้ำว่าในบริบทของโลกยุคใหม่ที่เผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ได้ และมีความซับซ้อน ผู้นำภาครัฐจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างรอบด้าน (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 86-96) แนวทางดังกล่าวครอบคลุมหลายมิติ ตั้งแต่การจัดทำแผนการสื่อสารภาวะวิกฤต การระบุและฝึกอบรมผู้สื่อสารที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ไปจนถึงการเตรียมความพร้อมของช่องทางการสื่อสารเพื่อติดตามสัญญาณภาวะวิกฤต (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 88-91) นอกจากนี้ ผู้นำภาครัฐยังต้องยึดมั่นในจริยธรรมการสื่อสาร โดยเฉพาะความโปร่งใส การแสดงความรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งต้องสามารถสื่อสารกับสื่อมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความซื่อสัตย์และความรวดเร็ว (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 91-93) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภาวะวิกฤต เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารสองทาง และช่วยในการติดตามความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 93-94)

นอกเหนือจากการสื่อสารในภาวะวิกฤต งานวิจัยนี้ยังวางอยู่บนแนวคิดการสื่อสารทางการเมือง (Political communication) ซึ่งในบริบทของการปกครองท้องถิ่น การสื่อสารทางการเมือง (Political communication) เป็นกระบวนการที่ผู้นำทางการเมืองใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความชอบธรรม สร้างฉันทามติ และระดมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินนโยบายสาธารณะ โดยมีองค์ประกอบหลักสามประการ ได้แก่ ผู้นำในฐานะผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสารในฐานะสื่อกลาง และประชาชนในฐานะผู้รับสารและผู้ตอบสนอง ซึ่งในบริบทของการบริหารจัดการภัยพิบัติ การสื่อสารทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากการสื่อสารของนักการเมืองระดับชาติ กล่าวคือ ต้องสื่อสารในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนสูง มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลาย และต้องรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับประชาชนในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบไปพร้อมกัน เมื่อการสื่อสารทางการเมืองเกิดขึ้นในบริบทของภาวะวิกฤต บทบาทของผู้นำท้องถิ่นในฐานะผู้บัญชาการเหตุการณ์ทำให้การสื่อสารทางการเมืองและการสื่อสารในภาวะวิกฤตหลอมรวมเข้าด้วยกันอย่างแยกไม่ออก เนื่องจากทุกการตัดสินใจสื่อสารในช่วงวิกฤตล้วนมีผลในทางการเมืองที่ส่งผลต่อความชอบธรรมและความไว้วางใจของ

ประชาชนต่อผู้นำได้ ขณะที่ความน่าเชื่อถือที่ผู้นำสั่งสมมาก่อนเกิดวิกฤตก็เป็นตัวกำหนดว่าประชาชนจะปฏิบัติตามการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินมาก-น้อยเพียงใด (Boin and 't Hart 2003, 544-546) ดังนั้น การศึกษาการสื่อสารทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารจัดการอุทกภัยจึงไม่ใช่เพียงการศึกษาว่าผู้นำพูดอะไร หรือใช้ช่องทางใดเท่านั้น แต่ต้องวิเคราะห์ว่าผู้นำใช้การสื่อสารในการสร้างความชอบธรรม รักษาความไว้วางใจ และระดมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ซึ่งเป็นกรอบวิเคราะห์หลักที่งานวิจัยนี้นำมาใช้ในการศึกษากฎหมายของเทศบาลนครยะลา

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤตประกอบด้วยผู้ส่งสาร ซึ่งต้องแสดงความรับผิดชอบและความเห็นอกเห็นใจ สารที่สื่อออกมาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้ (Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha 2013, 51-54) โดยกลยุทธ์การตอบสนองต่อวิกฤตสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ การให้ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติ (Instructing information) การให้ข้อมูลเพื่อการปรับตัว (Adjusting information) และการฟื้นฟู/สร้างชื่อเสียง (Reputation repair) ซึ่งแต่ละกลยุทธ์มีวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ความท้าทายของผู้นำในการบริหารจัดการภัยพิบัติยิ่งเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์แห่งความไม่แน่นอนและความซับซ้อน เหตุนี้ ภาวะผู้นำในช่วงวิกฤตจึงต้องเผชิญกับความท้าทายหลายมิติ ทั้งการประเมินสถานการณ์ การตัดสินใจภายใต้ข้อมูลที่จำกัด และการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (Boin and Hart 2003, 544-546)

สำหรับผลกระทบของอุทกภัย ซึ่งถือเป็นภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายต่อประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง ดังปรากฏให้เห็นผลกระทบจากงานศึกษาของคชตรีย์ เจริญสุข และชารินทร์ เกษร ที่ศึกษาวิกฤตอุทกภัยปี 2554 ที่พบว่ามีมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท (Khotchatrai Charoensuk and Charin Kesorn 2025, 160) โดยมีสาเหตุสำคัญมาจากการที่รัฐบาลไม่ได้จัดตั้งแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ชัดเจน การตอบสนองที่ช้า การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการจัดตั้งวอร์รูมเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการหลังเกิดวิกฤตไปแล้วกว่าสองเดือน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารที่ล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น (Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha 2013, 47-50) บทเรียนสำคัญจากเหตุการณ์ดังกล่าวคือความจำเป็นในการมีวอร์รูมเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และที่สำคัญ จำเป็นต้องมีองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองต่อวิกฤตดังกล่าวได้ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อวิกฤต ความสามารถและความซื่อสัตย์ การประเมินภัยคุกคามระยะยาวและระยะสั้น และจังหวะเวลาในการเปิดเผยข้อมูล

นอกจากนี้การบริหารจัดการภัยพิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณภัยในพื้นที่ ดังปรากฏจากตัวอย่างบทบาทของผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องถิ่นที่เข้า

ไปมีบทบาทในการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (Pairoj Patranarakul and Eakarat Boonreang 2017, 109) สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพของชุมชน สร้างความยืดหยุ่นของเมือง (Urban resilience) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวระหว่างระบบเมืองและเครือข่ายสังคมเชิงนิเวศ (Meerow, Newell, and Stults 2016, 38-9) โดยเฉพาะคุณลักษณะของผู้นำที่ดีในการสื่อสารภาวะวิกฤต ประกอบด้วยความใส่ใจและความเห็นอกเห็นใจ ความชัดเจนในการสื่อสาร ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ความมั่นใจในการกระทำการต่าง ๆ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 90) ด้วยเหตุนี้ ผู้นำท้องถิ่นที่มีคุณลักษณะเหล่านี้จึงมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนให้สามารถรับมือและฟื้นตัวจากภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการภัยพิบัติในยุคปัจจุบันจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาจากการตอบสนองเชิงรับสู่การเตรียมความพร้อมเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น ดังปรากฏจากงานของ Khotchatrai Charoensuk and Charin Kesorn (2025) ที่เสนอว่า การสื่อสารเชิงรุกในภาวะวิกฤตควรเริ่มต้นก่อนเกิดเหตุ ประกอบด้วยการแจ้งให้ทราบถึงความเสี่ยง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม และการสร้างระบบเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ (Khotchatrai Charoensuk and Charin Kesorn 2025, 168-70) แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวทางของ Anucha Lawong et al. (2022) ที่พบว่า ผู้นำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแผนปฏิบัติงานเชิงรุกที่แบ่งเป็นสองแผนงานหลัก คือ แผนงานก่อนเกิดเหตุและแผนงานหลังเกิดเหตุ (Anucha Lawong et al. 2022, 217-34) นอกจากนี้ แนวคิดความยืดหยุ่นของเมือง (Urban resilience) ซึ่งได้รับความสนใจในบริบทของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ได้ชี้ให้เห็นว่าการนำไปใช้ในบริบทเมืองต้องคำนึงถึงแนวคิดหลายประการ ได้แก่ การกำหนดคำว่า “เมือง” การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสมดุลของระบบ และการมองความยืดหยุ่นในเชิงบวกหรือเป็นกลไกในการเปลี่ยนแปลงระบบ ในขณะเดียวกัน การมีส่วนร่วมของประชาชนก็ถือเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ ตามแนวคิดรัฐบาลแบบเปิด (Open government) ที่ Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai (2025) อ้างถึง ที่มองว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่การรับทราบข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น ไปจนถึงการเสริมอำนาจและศักยภาพของประชาชน การบูรณาการแนวคิดทั้งหมดนี้จึงเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนารอบแนวคิดการบริหารจัดการภัยพิบัติที่มีครอบคลุม (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 90-91) ดังนั้น การบูรณาการแนวคิดเหล่านี้จึงเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนารอบการบริหารจัดการภัยพิบัติที่มีทั้งความครอบคลุม ยืดหยุ่น และพร้อมรับมือกับความท้าทายในอนาคต

ทั้งนี้ ท่ามกลางความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เปิดโอกาสให้มียุคนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการ

บริหารจัดการอุทกภัย เช่น ระบบพยากรณ์อากาศและอุทกวิทยา เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ ระบบ Internet of Things โดรน และแพลตฟอร์มดิจิทัล (Khotchatrai Charoensuk and Charin Kesorn 2025, 169-70) อันสอดคล้องกับแนวคิดการบูรณาการการจัดการภัยพิบัติในยุค 4.0 ของ Thotsaphon Akkarapongpaiboon et al. (2020) ที่เสนอให้นำแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการจัดการภัยพิบัติ และปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก (Thotsaphon Akkarapongpaiboon et al. 2020, 14-23) อย่างไรก็ตาม การสื่อสารวิกฤตในยุคดิจิทัลต้องคำนึงถึงปฏิกริยาของสาธารณชนที่แสดงออกผ่านโซเชียลมีเดีย เนื่องจากข้อความที่สาธารณชนสร้างขึ้นในช่องทางต่าง ๆ มีศักยภาพในการสร้างหรือทำลายชื่อเสียงขององค์กรภายหลังเกิดวิกฤตได้ ดังนั้น ผู้บริหารวิกฤตจึงต้องติดตามและประเมินว่าสาธารณชนยอมรับหรือปฏิเสธการตอบสนองวิกฤตขององค์กรมาก-น้อยอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่สื่อสารต่าง ๆ (Sub-arenas) ที่มีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลตรงไปตรงมาอย่างโปร่งใสถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกสถานการณ์ได้ (Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha 2013, 51-59)

นอกเหนือจากการสื่อสารในภาวะวิกฤต งานวิจัยนี้ยังวางอยู่บนแนวคิดการสื่อสารทางการเมืองและการบริหารจัดการอุทกภัย สามารถจำแนกกลุ่มงานวิจัยที่สำคัญออกได้เป็น 4 กลุ่มหลัก กลุ่มแรกคืองานที่ศึกษาทฤษฎีและกรอบแนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤตในระดับองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่มุ่งเน้นบริบทขององค์กรเอกชนและหน่วยงานรัฐบาลกลาง เช่น งานของ Coombs (2015) และ Sellnow and Seeger (2021) ที่พัฒนารอบการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในภาวะวิกฤตไว้อย่างเป็นระบบ แต่ยังให้ความสนใจกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีทรัพยากรจำกัดและต้องสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่โดยตรงค่อนข้างน้อย กลุ่มที่สองคืองานที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ในการจัดการภัยพิบัติ เช่น งานของ Houston et al. (2014) ที่พัฒนารอบแนวคิดการใช้โซเชียลมีเดียตามวงจรภัยพิบัติ แต่งานกลุ่มนี้มักเน้นมิติด้านเทคนิคมากกว่ามิติด้านการเมืองและความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างผู้นำกับประชาชน กลุ่มที่สามคืองานที่ศึกษาการบริหารจัดการภัยพิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เช่น งานของ Anucha Lawong et al. (2022) และ Khotchatrai Charoensuk and Charin Kesorn (2025) ที่ให้ภาพรวมของความท้าทายเชิงสถาบัน แต่ยังขาดการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในฐานะปัจจัยกำหนดความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต และกลุ่มที่สี่คืองานที่ศึกษาความยืดหยุ่นของเมืองและทุนทางสังคมในการรับมือภัยพิบัติ เช่น งานของ Meerow, Newell, and Stults (2016) และ Pelling and High (2005) ที่เน้นบทบาทของการมีส่วนร่วมและเครือข่ายทางสังคม แต่มักศึกษาในระดับระบบโดยรวมมากกว่าการศึกษาด้านเฉพาะของการสื่อสารทางการเมืองของ

ผู้นำท้องถิ่น

จากการทบทวนองค์ความรู้ดังกล่าว พบช่องว่างสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก ยังขาดการศึกษาที่บูรณาการทั้งสี่กลุ่มดังกล่าวเข้าด้วยกันในกรณีศึกษาเดียว โดยเฉพาะในบริบทของพื้นที่พิเศษอย่างจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความซับซ้อนทางสังคมและมีประเด็นเรื่องความมั่นคง ประการที่สอง งานส่วนใหญ่ในกลุ่มที่สามยังมองการสื่อสารเป็นเพียงเครื่องมือของการบริหารจัดการ โดยยังขาดการวิเคราะห์เชิงลึกว่าการสื่อสารทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นสามารถสร้างประสิทธิผลในการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างไรในทางปฏิบัติ และประการที่สาม ยังขาดกรณีศึกษาของแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ในระดับเทศบาลไทยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่อื่นได้ การศึกษาค้นคว้าจึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวโดยการเสนอกรณีศึกษาเทศบาลนครยะลา ซึ่งเป็นการโต้แย้งข้อสรุปในงานกลุ่มที่สามที่มักมองว่าการสื่อสารของท้องถิ่นไทยยังเป็นเชิงรับและขาดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเติมเต็มงานกลุ่มที่หนึ่งและสองด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์จากบริบทท้องถิ่นไทยที่แสดงให้เห็นว่าการบูรณาการช่องทางดิจิทัลช่องทางดั้งเดิม และนวัตกรรมใหม่ภายใต้ผู้นำที่มีกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองที่ชัดเจนสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

4. ระเบียบวิธีวิจัย

สำหรับระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยเรื่องนี้จะครอบคลุม 3 มิติ ประกอบด้วย ภาพรวมวิธีดำเนินการศึกษา วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะอธิบายระเบียบวิธีวิจัยตามลำดับดังนี้

4.1 วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้กรณีศึกษา (Case study) คือเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา เป็นหน่วยวิเคราะห์หลัก โดยมุ่งศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองในภาวะวิกฤตของนายกเทศมนตรีนครยะลาในการบริหารจัดการอุทกภัย และวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้มีเหตุผลสำคัญเนื่องจากการศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤตจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับบริบท กระบวนการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำท้องถิ่นกับประชาชน ซึ่งไม่สามารถอธิบายได้อย่างเพียงพอผ่านตัวเลขหรือข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ เทศบาลนครยะลาได้รับการคัดเลือกเป็นกรณีศึกษาเนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นในการบริหารจัดการอุทกภัยและได้รับการยอมรับจากรางวัลต่าง ๆ ทำให้เป็นตัวอย่างที่เหมาะสมในการถอดบทเรียนและวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ ได้

4.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมจากหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

(1) *การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)* กับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลนครยะลา จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีนครยะลา ปลัดเทศบาลนครยะลา หัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครยะลา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครยะลา จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานภาคสนามโดยตรงในการบริหารจัดการอุทกภัยและการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญเนื่องจากเป็นผู้แปลงนโยบายการสื่อสารของผู้บริหารสู่การปฏิบัติจริงในแต่ละช่องทาง ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจกลไกการทำงานเชิงลึกที่ผู้บริหารระดับสูงอาจไม่ได้กล่าวถึงในรายละเอียด กลุ่มที่สองคือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับชุมชน จำนวน 3 คน ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเป็นผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครยะลาที่เคยประสบอุทกภัยและมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารและการบริหารจัดการอุทกภัยของเทศบาล การสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนมีความสำคัญในการตรวจสอบประสิทธิผลของกลยุทธ์การสื่อสารจากมุมมองของผู้รับสาร ซึ่งช่วยให้การวิเคราะห์มีความสมดุลระหว่างมุมมองของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกดำเนินการโดยใช้แนวคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งให้ความยืดหยุ่นในการสำรวจประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ครอบคลุมรูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารในแต่ละช่องทาง การสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ความท้าทายในการสื่อสาร และประสิทธิผลของกลยุทธ์การสื่อสารที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

(2) *การวิเคราะห์เอกสาร (Document analysis)* ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนการบริหารจัดการอุทกภัยของเทศบาลนครยะลา รายงานผลการดำเนินงาน เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ บทความข่าว และข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่เทศบาลใช้ในการสื่อสารกับประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนและยืนยันข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาและรูปแบบการสื่อสารที่ปรากฏในช่องทางต่าง ๆ การรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งและหลายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ได้ รวมทั้งช่วยให้เห็นภาพรวมของการสื่อสารในมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งนี้ การดำเนินการวิจัยได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2568 (เลขที่ COA No. TSU 2025_123) โดยมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตามหลักการของ Declaration of Helsinki, the Belmont report, CIOMS guidelines และ

ICH-GCP ทั้งนี้เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลตามข้อกำหนดของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน การอ้างอิงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้จึงใช้ตำแหน่งแทนชื่อจริงของผู้ให้ข้อมูลทุกราย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผ่านการถอดความและจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากเอกสารต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เริ่มจากการถอดเทปการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงดำเนินการอ่านข้อมูลซ้ำหลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจในเชิงลึก แล้วจึงจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ รูปแบบการสื่อสาร กลยุทธ์การสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสาร โดยใช้กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิเคราะห์คือ ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis communication theory) แนวคิดการสื่อสารทางการเมือง (Political communication) และแนวคิดความยืดหยุ่นของเมือง (Urban resilience) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลจากเอกสารเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล จากนั้นจึงสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเพื่อสรุปรูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารของนายกเทศมนตรีนครยะลา รวมทั้งวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์และองค์ประกอบความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ที่มีการอ้างอิงข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเอกสารเพื่อสนับสนุนข้อค้นพบ

5. ผลการวิจัย

เทศบาลนครยะลาเผชิญกับอุทกภัยเป็นประจำทุกปีอันเนื่องมาจากลักษณะภูมิประเทศที่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำปัตตานีไหลผ่าน และมีเทือกเขาปิไลทางทิศใต้ ทำให้น้ำจากพื้นที่โดยรอบไหลเข้าท่วมตัวเมืองได้รวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงปลายปี พ.ศ. 2567 ที่เกิดอุทกภัยรุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ของพื้นที่ ส่งผลกระทบต่อประชาชนกว่า 58,450 คน ใน 43 ชุมชน ความท้าทายทวีความซับซ้อนขึ้นเนื่องจากต้นเหตุของอุทกภัยมาจากพื้นที่นอกเขตอำนาจของเทศบาล ประกอบกับบริบทพิเศษของจังหวัดยะลาในฐานะพื้นที่ชายแดนภาคใต้ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนา เงื่อนไขเหล่านี้จึงเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้เทศบาลนครยะลาต้องพัฒนารูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองในการบริหารจัดการอุทกภัยที่มีความครอบคลุมและเป็นระบบ ดังที่จะนำเสนอต่อไป

5.1 รูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีนครยะลาในการบริหารจัดการอุทกภัย

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารของนายกเทศมนตรีนครยะลาในการ

บริหารจัดการอุทกภัยมีลักษณะเด่นที่สำคัญ 5 ประการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤตและแนวคิดการสื่อสารทางการเมือง ดังนี้

5.1.1 การสื่อสารหลายช่องทางแบบบูรณาการ

เทศบาลนครยะลาได้พัฒนาระบบการสื่อสารที่ครอบคลุมทั้งช่องทางดิจิทัล ช่องทางดั้งเดิม และนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังที่นายกเทศมนตรีนครยะลา อธิบายว่า

“ที่ผ่านมา เช่น เทศบาลเราใช้การสื่อสารในอดีต อันที่ 1 ก็คือใช้ก่อนเกิดเหตุการณ์ เราก็จะมีการโพสต์ลงเฟซบุ๊กเป็นระยะ ๆ นะครับ ให้เฝ้าระวัง ให้ประชาชนมีความตื่นตัวนะครับ จนกระทั่งตอนมีเหตุการณ์ ที่เริ่มจะเข้ามาก็มีหลายช่องทาง...อันที่ 2 ก็คือใน LINE OA อันที่ 3 คือโซเชียลแพลตฟอร์มที่เทศบาล ผู้นำชุมชน อสม. อันที่ 4 ก็คือเสียงตามสาย อันที่ 5 ก็คือการใช้รถประชาสัมพันธ์วิ่งไปตามบ้าน อันที่ 6 ก็คือใช้คนเดินตามบ้าน เคาะประตูตามบ้าน เพื่อแจ้งเตือน”

(นายกเทศมนตรีนครเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การใช้ช่องทางที่หลากหลายนี้สะท้อนถึงความเข้าใจในหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เน้นความจำเป็นในการเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Sellnow and Seeger 2021, 1-20) นอกจากนี้ ปลัดเทศบาลนครยะลา ยังเสริมอีกว่า

“การสื่อสารของท่านเนี่ย พอเราแบ่งหน้าที่กันทำ อันดับแรกเลยนะครับ เพราะความที่มันท่วมทุกปี เรารู้ว่าพื้นที่ไหนที่ท่วมก่อน อันดับแรกเลยการสื่อสารเราเนี่ย รถประชาสัมพันธ์ ไปประชาสัมพันธ์ในจุดนั้นก่อนเลย...แล้วเราก็ทำเป็นประกาศให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ LINE OA แต่หลัก ๆ แล้วเราใช้รถประชาสัมพันธ์นะครับ แล้วก็เสียงตามสาย สื่อทุกช่องทาง เราเน้นรณรงค์มากกว่า เพราะว่ามันจะเข้าถึงทุกชุมชน ทุกชอก ทุกมุมทุกซอย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การให้ความสำคัญกับรถประชาสัมพันธ์เป็นช่องทางหลัก ได้แสดงถึงการตระหนักถึงข้อจำกัดของการสื่อสารดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุและพื้นที่ที่อาจมีปัญหาก็เข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งการใช้รูปแบบและช่องทางการสื่อสารแบบเดิมมีประโยชน์ที่ช่วยทำให้กลุ่มประชาชนที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยีไม่เป็น หรือไม่ถนัดในการใช้งานสามารถที่จะเข้าถึงสารที่ทางเทศบาลต้องการสื่อได้เหมือนกับประชาชนกลุ่มอื่นที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากกว่า

นอกจากนี้ เทศบาลยังได้พัฒนานวัตกรรมใหม่เพื่อเสริมประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังที่นายกเทศมนตรีนครยะลาระบุว่า

ในปีนี้ได้มีการปรับ อย่างที่ 1 เราก็จะมีไซเรน คล้าย ๆ กับเวลาที่มีการโจมตีทางอากาศนะครับ ก็จะมีไซเรนที่เป็นไซเรนเตือนภัยโดยเฉพาะ เราจะติดตั้งในพื้นที่ที่มีน้ำ

ท่วมแล้วก็เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การติดตั้งเซนเซอร์เตือนภัยนี้เป็นการแก้ไขจุดอ่อนของการสื่อสารในช่วงเวลาที่ประชาชนอาจเข้าไม่ถึงช่องทางดิจิทัล โดยเฉพาะในเวลาฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เน้นความจำเป็นในการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับบริบทและช่วงเวลา (Coombs 2015, 142) ขณะที่ปลัดเทศบาลยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงว่า

ท่านนายกฯ ก็ลงทุนไปติดตั้งโทรมาตร โทรมาตรรอบนอกเลย ทางน้ำที่จะเข้ามาเขตเทศบาลนครยะลา สมมติว่าน้ำมันขึ้นตรงนี้นะ อีก 1 ชั่วโมงน้ำมันจะมาถึงเขตเทศบาลนครยะลา...เราต้องดูก่อนว่าถ้ามันขึ้นถึงระดับไหนที่จุดนั้น น้ำมันมาถึงอีกจุดนึง ใช้เวลาเท่าไร

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การใช้โทรมาตรและระบบ IoT Sensors เหล่านี้แสดงถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพยากรณ์และเตือนภัยล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความยืดหยุ่นของเมืองที่เน้นการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับภัยพิบัติ (Meerow, Newell, and Stults 2016, 45)

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า เทศบาลนครยะลามีกระบวนการสื่อสารผ่านหลายช่องทางในการบริหารจัดการอุทกภัย ไม่ว่าจะเป็นเฟสบุ๊ก Line OA ซึ่งเป็นสื่อดิจิทัล ขณะเดียวกันยังคงไม่ทิ้งช่องทางเดิมเพื่อรองรับบางกลุ่มคือ ยังคงใช้รถประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย หรือแม้แต่การเดินเคาะประตูตามบ้าน รวมทั้งมีการเลือกใช้นวัตกรรมแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นไซเรนเตือนภัยและโทรมาตรวัดระดับน้ำ กลยุทธ์นี้มองว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารท้องถิ่นที่นำมาใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้ดี เพราะทำให้เห็นว่ามีการมุ่งเน้นการเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (ไม่ทิ้งใครกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง) เน้นความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพผ่านการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภัยพิบัติได้เป็นอย่างดี

5.1.2 การสื่อสารตามวงจรภัยพิบัติแบบเรียลไทม์

การสื่อสารของเทศบาลนครยะลาในการจัดการอุทกภัยครอบคลุมทุกระยะของวงจรภัยพิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 3 ระยะหลัก คือ ระยะก่อนเกิดเหตุ (Pre-event) ระยะขณะเกิดเหตุ (Event) และระยะหลังเกิดเหตุ (Post-event) โดยมีการปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละระยะ (Houston et al. 2015, 2) กล่าวคือ ในระยะก่อนเกิดเหตุ การสื่อสารมุ่งเน้นการให้และรับข้อมูลการเตรียมพร้อมรับภัย รวมถึงการเผยแพร่และรับการเตือนภัย ซึ่งช่วยให้ประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบสามารถเตรียมตัวและวางแผนรับมือล่วงหน้าได้ ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลมุ่งเสริมสร้างมาตรการการป้องกันเหตุโดยใช้สื่อโซเชียลมีเดียที่มองว่ามีศักยภาพในการเข้าถึงผู้คนได้กว้างขวาง ส่งผลให้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายผ่าน

เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว แม้กระทั่งผู้ที่ไม่ได้ติดตามข้อมูลภัยพิบัติโดยตรงก็อาจได้รับข้อมูลผ่านการแชร์จากเพื่อนหรือบุคคลในเครือข่ายของตน (Houston et al. 2015, 8-9) ขณะที่ในระยะขณะเกิดเหตุพบว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญซึ่งในกรณีเทศบาลนครยะลา การสื่อสารได้ทำหน้าที่ส่งและรับคำขอความช่วยเหลือ การแจ้งสถานะและที่อยู่ของผู้ประสบภัย เพื่อให้ญาติพี่น้องทราบความปลอดภัย การบันทึกและแจ้งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแบบเรียลไทม์ และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ระบบสื่อสารดั้งเดิมอาจมีการขัดข้อง โซเชียลมีเดียก็ยังสามารถทำหน้าที่เป็นช่องทางสื่อสารทางเลือกที่มีความน่าเชื่อถือได้ (Houston et al. 2015, 10-12) ขณะที่ในระยะหลังเกิดเหตุ การสื่อสารมุ่งเน้นการฟื้นฟูและการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้และรับความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิต การแสดงออกทางอารมณ์และความเสียใจต่อผู้ประสบภัย การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการฟื้นฟูและการซ่อมแซมสิ่งของที่เสียหายโดยเฉพาะบ้านเรือนที่ได้รับผลกระทบ และที่สำคัญคือการเชื่อมโยงสมาชิกชุมชนเข้าด้วยกันอีกครั้ง ((Re)connect community members) รวมถึงการลงพื้นที่พูดคุยกับประชาชนในพื้นที่ของเครือข่ายผู้บริหารเทศบาลนครยะลากล้ามองว่ายิ่งช่วยสร้างความเป็นกันเองและเกิดผลเป็นความไว้วางใจเนื่องจากกระยะความสัมพันธ์เป็นระยะที่เข้าถึงได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มองว่าจะช่วยเสริมสร้างควมยืดหยุ่นในการบริหารจัดการภายในชุมชนได้อย่างดี (Houston et al. 2015, 13-15)

ฉะนั้น กรอบแนวคิดการใช้สื่อโซเชียลมีเดียในภาวะภัยพิบัตินี้จึงแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงกระบวนการทางเดียวจากหน่วยงานภาครัฐสู่ประชาชน แต่เป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่ม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ชุมชน องค์กรต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐ และสื่อมวลชน สามารถเป็นได้ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ประโยชน์จากเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านโซเชียลมีเดียได้ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการมีส่วนร่วมในทุกระดับ (Houston et al. 2015, 6-7) ซึ่งในกรณีของเทศบาลนครยะลาถือเป็นองค์กรตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำกรอบแนวคิดการสื่อสารตามวงจรภัยพิบัติไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบ โดยมีการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับแต่ละระยะของภัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เน้นความสำคัญของการสื่อสารที่ต่อเนื่องตลอดวงจรภัยพิบัติ (Houston et al. 2015, 8) ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายแนวทางในการดำเนินงานในระยะก่อนเกิดเหตุว่ามีกระบวนการแจ้งเตือนล่วงหน้า และมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ใจความว่า

“เราแจ้งเตือนก่อน 8 ชั่วโมง แล้วผมก็จะส่งไปตามไลน์ให้ทุกคนสามารถดู LINE ได้ว่าระดับน้ำไปถึงเท่าไรว่าเขาจะต้องทำอะไรบ้าง”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

ข้อความสัมภาษณ์ดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการของนายก

เทศบาลนครยะลาที่มีแนวทางในการรับมือป้องกันกับเหตุภัยพิบัติผ่านการแจ้งเตือนล่วงหน้า 8 ชั่วโมง ซึ่งแรงนี้ทำให้ประชาชนมีเวลาเพียงพอในการเตรียมตัวและอพยพทรัพย์สิน ลักษณะดังกล่าวจึงไปสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เน้นการให้ข้อมูลเพื่อการป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (Coombs 2015, 142) ซึ่งก็สอดคล้องกับข้อความสัมภาษณ์ที่ปลัดเทศบาลให้ไว้เช่นกันว่า “อันนี้เตือนก่อน แล้วก็ออกประกาศฉบับที่ 1 2 3 มาเรื่อย ๆ” (ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568) ลักษณะดังกล่าวทำให้เห็นว่า การออกประกาศเป็นระยะ ๆ แสดงถึงความต่อเนื่องในการสื่อสารและการปรับข้อมูลตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์จากระบบ IoT Sensors และโทรมาตรทำให้การแจ้งเตือนมีความแม่นยำและทันทั่วทั้งพื้นที่มากขึ้น ดังที่ปลัดเทศบาลอธิบายว่า

“อุตุนิยมเนี่ย มันไม่ทันการไง...ของเราอัปเดตมากที่สุด”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

ด้วยเหตุนี้ กลยุทธ์การแจ้งเตือนล่วงหน้าที่เหมาะสมระหว่างการออกประกาศอย่างต่อเนื่องและการใช้ข้อมูลเรียลไทม์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอุทกภัยของเทศบาลนครยะลาได้เป็นอย่างดี ขณะที่ในระยะระหว่างเกิดเหตุ การสื่อสารของนายกเทศมนตรีนครยะลาก็เน้นการประสานงานและการให้ความช่วยเหลือ ดังที่ปลัดเทศบาลระบุว่า

“พอเกิดเหตุ เราจะเปิดศูนย์...การสื่อสารก็คือทางโทรศัพท์ มันมีบางชุมชนเนี่ย น้ำท่วมสูง การไฟฟ้ามันไปตัดไฟ เราก็ไปตั้งเครื่องปั่นไฟ ที่มีสวิตกลาง...ตอนนั้นพอเขาตัดไฟ มันเกิดปัญหาว่า ถ้าแบบฯ หมดเนี่ย มันสื่อสารกับเทศบาลไม่ได้ เราก็เอาเครื่องไปตั้งให้เขาได้เสียบชาร์จแบบฯ”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับเพื่อให้ประชาชนสามารถสื่อสารได้ต่อเนื่อง ดังใจความการให้สัมภาษณ์ของปลัดเทศบาลดังกล่าว ทำให้เห็นว่านายกเทศมนตรีนครยะลาให้ความสำคัญในการรักษาช่องทางการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Houston et al. ที่กล่าวถึงสื่อโซเชียลมีเดียว่าควรทำหน้าที่เป็นช่องทางสื่อสารทางเลือกได้ตลอดเวลาเพื่อรายงานข้อมูล เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ระบบสื่อสารดั้งเดิมอาจขัดข้อง (Houston et al. 2015, 10-12)

นอกจากนี้ นายกเทศมนตรียังได้เพิ่มมาตรการใหม่โดย

“เทศบาลเราเนี่ยจะไปติดโซลาร์เซลล์ให้ทุกมัสยิดที่เป็นศูนย์พักพิง...แน่นอนว่าติดโซลาร์เซลล์นั้นก็จะเป็นการการันตีถึงไฟฟ้าที่สามารถสื่อสารได้”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การติดตั้งโซลาร์เซลล์จึงเป็นการสร้างความมั่นคงด้านการสื่อสารในระยะยาว ขณะที่ใน

ระยะหลังเกิดเหตุ การสื่อสารเน้นการประเมินความเสียหายและการฟื้นฟู ดังที่ปลัดเทศบาล อธิบายว่า

“กองสวัสดิการเนี่ยจะไปสำรวจตรวจ เขาเรียกว่าสำรวจว่าทรัพย์สินของประชาชนเนี่ยมีอะไรเสียหายหรือไม่ อันนี้เชิงรุก ผู้ช่วยชุมชนก็มี แต่เราว่ามันไม่พอ เรา ก็เอาบุคลากรของเทศบาลอื่นเนี่ย เขาเรียกว่าทำเป็นคณะเลยลงไป ตั้งเป็นจุด ๆ เขาก็ มาลงทะเบียนว่า ทรัพย์สินอะไรเสียหาย เราจะได้เยียวยาตามระเบียบต่อไป...”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การสำรวจความเสียหายอย่างเป็นระบบและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเยียวยาเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยสามารถที่จะรับมือกับวิกฤตทางจิตใจและวางแผนการฟื้นฟูได้ (Coombs 2015, 142) ขณะที่ด้านกายภาพนอกเหนือจากด้านจิตใจแล้วนั้น เทศบาลยังมีการสื่อสารเกี่ยวกับการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น บ้านเรือนที่ได้รับความเสียหาย ดังการให้สัมภาษณ์ของปลัดเทศบาลที่ระบุว่า

“เรามองว่าแบบให้กลับมาสภาพปกติ ชาวบ้านพอน้ำท่วมก็จะขนของทิ้งบ้าน เฟอร์นิเจอร์ ตู้ ทั่วทุกอย่าง คนมันหดหู่ พอเขาเอาออกมา เราเก็บ ๆ แล้วก็ล้างทำความสะอาด พอถนนเป็นหลุมบ่อ กองช่างได้เข้าทำทันทีเลย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การดำเนินการฟื้นฟูอย่างรวดเร็วและการสื่อสารให้ประชาชนเห็นการดำเนินงานจึงเป็น การสร้างความมั่นใจและความหวังให้กับผู้ประสบภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Houston et al. ที่เน้นความสำคัญของการสื่อสารในระยะหลังเกิดเหตุเพื่อการฟื้นฟูและการสร้างความ เข้มแข็งให้กับชุมชน (Houston et al. 2015, 13-15)

กรณีของเทศบาลนครยะลาจึงแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการนำกรอบแนวคิดการ สื่อสารตามวงจรภัยพิบัติไปประยุกต์ใช้ในการจัดการอุทกภัยได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยการ สื่อสารของเทศบาลได้ครอบคลุมทั้งสามระยะของวงจรภัยพิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ตั้งแต่การแจ้งเตือนล่วงหน้า 8 ชั่วโมงด้วยข้อมูลเรียลไทม์จากระบบ IoT และโทรมาตร การ รักษาช่องทางการสื่อสารในระหว่างเกิดเหตุผ่านการติดตั้งเครื่องปั่นไฟและโซลาร์เซลล์ที่ศูนย์พัก พิง ไปจนถึงการสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูอย่างรวดเร็วในระยะหลังเกิดเหตุ ลักษณะ ดังกล่าวทำให้เกิดการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพระหว่างเทศบาลกับประชาชน และเป็น องค์ประกอบที่ช่วยลดความเสียหายจากอุทกภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชนได้เป็นอย่างดี จึงนับเป็นต้นแบบที่ดีของการจัดการภัยพิบัติด้วยการสื่อสารเชิงรุกสำหรับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ

5.1.3 การวางตำแหน่งเป็นศูนย์กลางข้อมูลเพื่อป้องกันข่าวลือ

เทศบาลนครยะลาได้วางตำแหน่งตนเองเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติ

เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและป้องกันการแพร่กระจายของข่าวลือ ดังที่นายกเทศมนตรีได้อธิบายว่า

“สิ่งหนึ่งที่เราใช้ตลอดคือความเป็นศูนย์กลางของเทศบาลนครยะลา แม้ว่าประชากรเรามี 60,000 แต่ทั่วทุกทิศเทศบาลเรามี 150,000 เพราะฉะนั้นเราต้องดูเซ็นเตอร์ของคนยะลา สิ่งที่เราวางตำแหน่งเราเองเซ็นเตอร์เนี่ยทุกเรื่องเลย ไม่ว่าจะเป็นน้ำท่วมเราต้องเข้าถึงประชาชนที่ง่าย มันจะสามารถสยบพวกข่าวลือต่าง ๆ ได้”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การวางตำแหน่งเป็นเซ็นเตอร์นี้สะท้อนถึงการใช้กลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองในการสร้างความชอบธรรมและอำนาจในการนำเสนอข้อมูล (Coombs and Holladay 2014, 40–45)

เมื่อเกิดข่าวลือหรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เทศบาลมีกลไกในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ดังที่นายกเทศมนตรีระบุว่า

“ถ้าหากเมื่อไหร่ก็ตามมันถึงเวลามันควรที่จะต้องมีการไลฟ์สดหรือออกมาพูดเอง ซึ่งก็จะเป็นการตอกย้ำในสิ่งที่เทศบาลได้ทำไปแล้วในครั้งก่อนหน้า”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การใช้ไลฟ์สดจึงเป็นการสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ช่วยสร้างและรักษาความไว้วางใจของสาธารณะ (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1120-1)

ขณะที่ปลัดเทศบาลได้เสริมว่า

“ถ้าเรารู้เราก็อ้างอิงทันที ของเรานะ อ้างอิงทันทีเลยถ้าเขาลืออะไร ก็ที่ผมบอกว่าต่อไปมันดูแบบเรียลไทม์ง่าย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การอ้างอิงทันทีและการใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์สะท้อนถึงความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและความแม่นยำ และยังถือเป็นการลดช่องว่างของข้อมูลที่อาจถูกเติมเต็มด้วยข่าวลือ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เน้นความสำคัญของความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล (Sellnow and Seeger 2021, 36)

ฉะนั้น ความสำคัญของการสื่อสารที่รวดเร็วนี้เกิดจากธรรมชาติของข้อความเตือนภัยที่เป็น “High-consequence messages” ซึ่งมีศักยภาพในการช่วยชีวิตและลดอันตราย แต่หากไม่ถูกต้อง ลำช้า หรือสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจก่อให้เกิดความสับสนและลดประสิทธิภาพของการเตือนภัยครั้งต่อไป (Sellnow and Seeger 2021, 37) เหตุนี้การอ้างอิงทันทีและการใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการกับความไม่แน่นอนนี้ โดยการให้ข้อมูลที่

ถูกต้องและทันทั่วที่จะช่วยสร้างความไว้วางใจและลดโอกาสที่ข่าวลือจะแพร่กระจาย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของการสื่อสารวิกฤตที่เน้นว่าหากหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่จัดหาข้อมูลและตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของประชาชน แหล่งข้อมูลอื่นที่มักจะมีค่าน่าเชื่อถือน้อยกว่าก็จะเข้ามาเติมเต็มช่องว่างด้านข้อมูลดังกล่าว (Sellnow and Seeger 2021, 16-7)

นอกจากนี้ การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรงยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและลดความพึงพาข้อมูลจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการตรวจจับสัญญาณความเสี่ยงที่เน้นความสำคัญของการมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารความเสี่ยงหรือภัยคุกคาม (Sellnow and Seeger 2021, 35) ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“ตัวระบบพยากรณ์ล่วงหน้าที่เราออกมาจากกรมอุตุฯ ก็เอามาจากเซ็นเซอร์ของเราที่เราติตรอบยะลาทั้งหมด ก็สามารถที่จะเตือนภัย...อีกอัน ก็เรื่องของการเข้าไปที่แพลตฟอร์มเพื่อดูข้อมูลเองที่เป็น open data ให้ประชาชน”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การพัฒนาระบบเซ็นเซอร์และแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดนี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมของช่องทางการสื่อสารสำหรับติดตามสัญญาณภาวะวิกฤต ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลหลากหลายช่องทางเพื่อติดตามสัญญาณและป้องกันไม่ให้เกิดภาวะวิกฤต (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 90-91) การเปิดข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Open government ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2567-2570 ที่มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดของเทศบาลนครยะลาเป็นการดำเนินการในระดับการเปิดเผยข้อมูล (Inform) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการมีส่วนร่วมที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 91) ฉะนั้น ในภาพรวมข้างต้นจึงทำให้เห็นว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่เน้นความเป็นศูนย์กลางไม่เพียงช่วยป้องกันข่าวลือ แต่ยังเป็นการเสริมสร้างความชอบธรรมและความน่าเชื่อถือของเทศบาลในฐานะผู้นำการบริหารจัดการภัยพิบัติของพื้นที่

5.1.4 การสื่อสารเชิงรุกผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

การสื่อสารของเทศบาลนครยะลาไม่ได้เป็นเพียงการสื่อสารทางเดียวจากผู้นำไปยังประชาชน แต่เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“ผมคิดว่ามีอยู่ 2 ส่วน ส่วนแรกคือกระบวนการมีส่วนร่วม ผมเข้าใจว่าการที่ชาวบ้านเขาทำงานกับเรา แล้วเราเนี่ยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมเนี่ยซึ่งก็มีการทำงานบ่อย

ขึ้นก็จะมีในเรื่องของ touch ความไว้วางใจกันมากขึ้น

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การสร้างการมีส่วนร่วมจึงเป็นส่วนประกอบที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการปรับตัวต่อภัยพิบัติ (Pelling and High 2005, 309-10) ซึ่งกลไกสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของเทศบาลนครยะลาคือการจัด “สภาภาพ” เป็นประจำทุกเดือน ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“ยกตัวอย่างสภาภาพผมเนี่ย เดือนนึงเราก็จะรายงานความก้าวหน้าตลอดเวลาให้กับประชาชนได้รับทราบที่เราทำอะไรบ้าง แล้วก็ทำอะไร แล้วก็ตอนนี้ไปถึงไหน ซึ่งเราก็จะอธิบายให้ประชาชนได้รับทราบตลอดเวลาเนาะครับ ทั้งตัวผมเองที่เราไลฟ์สด ในเวทีอะไรก็พากันไป ให้ได้อธิบายให้รับทราบ”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การรายงานความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอนี้เป็นการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในภาวะวิกฤต (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-1127)

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีการนำประชาชนไปดูงานโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เห็นการดำเนินงานจริง ดังที่นายกเทศมนตรีระบุว่า

“สิ่งที่เราจะทำต่อไปก็คือการเอาประชาชนเข้ามาร่วม มาดูงานกับเรา ซึ่งเป็นแนวทางที่เราจะโชว์ให้ดูว่าเราทำอะไรที่ไหน ยังไง เพื่ออะไร แก่ไข ทำตรงนี้จะแก้ปัญหาอย่างนี้ได้ยังไง เพื่อให้ชาวบ้านได้เห็นการทำงานของเรด้วย ว่าเราได้พูด แบบว่าเราได้ทำจริงต่าง ๆ นี่ก็เป็นสิ่งที่เราจะทำการแก้ปัญหาภัยพิบัติต่าง ๆ ในระหว่างที่เราไป touring เนี่ย เราก็จะได้รับโอกาสในเรื่องของข้อเสนอความคิดเห็นของประชาชนที่เขาคิดว่ามันยังไม่สมบูรณ์ได้เข้ามา”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การนำประชาชนไปดูงานนี้ไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นความโปร่งใส แต่ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในลักษณะของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in decision-making) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ (Pelling and High 2005, 311-312)

นอกจากนี้ยังมีกระบวนการถอดบทเรียนร่วมกับชุมชนหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ ซึ่งสำหรับเทศบาลนครยะลากระบวนการนี้เป็นอีกกลไกหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารเชิงรุกดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“น้ำท่วมเราเนี่ยจะเชิญชาวบ้านมาประชุมเพื่อสรุปบทเรียนของปีที่ผ่านมาเนาะครับ ว่าตัวแทนชุมชนที่น้ำท่วมได้มาประชุมเพื่อสรุปว่าปีที่ผ่านมาเนี่ย ช่วงภัยพิบัติเนี่ย มันมี

อะไรที่เรายังไม่สมบูรณ์นะครับ แล้วก็ทั้งในเชิงโครงสร้างกายภาพ แล้วก็ทั้งในเรื่องของระบบจัดการของเทศบาลนะครับ”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การถอดบทเรียนร่วมกันนี้เป็นการนำความรู้ท้องถิ่นมาบูรณาการกับความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมสมัยใหม่ ซึ่งช่วยให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่มากขึ้น (Pelling and High 2005, 312-3) และที่สำคัญการกระทำดังกล่าวช่วยให้ประชาชนรู้สึกถึงความเสี่ยงของตนเอง หรือความเป็นตัวตนของตนเองในฐานะประชาชนคนยะลานั้นมีความหมาย

ขณะเดียวกันกลไกดังกล่าวขับเคลื่อนไปพร้อมกับกลไกที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการใช้ “ผู้ช่วยชุมชน” เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างเทศบาลกับชุมชน ดังที่ปลัดเทศบาลอธิบายว่า

“เรามี 44 คน เรามีชุมชนละคน...เวลาเราสื่อสารกับชุมชน เราก็ใช้ชุมชนนี้แหละเป็นตัวกลาง...ทุกวันเขาจะมา สำนักกองเขามีเรื่องอะไรจะสื่อสารกับชาวบ้าน ก็เนี่ย ชุมนี่เขาก็จะพาไป จะเป็นหนังสือก็ดี หรือจะเป็นเรื่องอะไรก็ดี”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การมีผู้ช่วยชุมชนที่เป็นคนในพื้นที่และได้รับการคัดเลือกจากกรรมการชุมชนเอง ทำให้การสื่อสารมีความน่าเชื่อถือและเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น เนื่องจากเป็นคนที่ชุมชนรู้จักและไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคม (Social networks) (Pelling and High 2005, 309-10)

นอกจากนี้ เทศบาลยังได้พัฒนากลไกการมีส่วนร่วมผ่านช่องทางดิจิทัล ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“ในปีี้เราก็จะมีการเพิ่มขึ้นมาอีกเราจะมีไลน์กลุ่มเฉพาะภัยพิบัติ คล้าย ๆ LINE OA แต่จะเป็นการเตือนภัยขึ้นมาเฉพาะ ซึ่งเราเนี่ยจะ add ตัวแทนของครัวเรือนหมื่น ครัวเรือนให้อยู่ใน LINE กลุ่มเนี่ยนะครับ ซึ่งใน LINE กลุ่มเนี่ยก็จะมีแจ้งเตือนเป็นระยะ ๆ โดยวันละ 3 เวลา ตั้งแต่เช้า เที่ยง เย็นนะครับ เป็นการแจ้งเตือนให้ประชาชนหนึ่งหมื่นครอบครัว”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การสร้าง LINE กลุ่มเฉพาะภัยพิบัติและการคัดเลือกตัวแทนครัวเรือนอย่างเป็นระบบ (10,000 ครัวเรือน จาก 25,000 ครัวเรือน) แสดงถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขยายการมีส่วนร่วมให้กว้างขวางและทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภัยพิบัติ (Houston et al. 2015, 4-5) ซึ่งที่กล่าวข้างต้นทำให้เห็นว่า กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมติดตามงาน แสดงความคิดเห็น และถอดบทเรียนร่วมกันจึงไม่เพียงช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการอุทกภัย แต่ยังสามารถสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมกันในชุมชนได้

5.1.5 การสร้างเครือข่ายแบบ Win-Win กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

การสื่อสารและการบริหารจัดการอุทกภัยของเทศบาลนครยะลาไม่ได้จำกัดอยู่เพียงในเขตความรับผิดชอบของตนเอง แต่ได้ขยายไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในพื้นที่รอบข้างร่วมด้วย ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“ปัญหาน้ำท่วมที่ผ่านมา ทางเทศบาลที่ผ่านมาก็ทำเป็นเขต แต่พอหลังน้ำท่วมใหญ่ครั้งที่ผ่านมานี้ ผมก็ทำในเขตจนไม่เหลืออะไรจะทำแล้ว เพราะฉะนั้นเราก็เริ่มหันไปดูข้างนอก ไปเชิญนายก อบท.ต่าง ๆ รอบเทศบาล พอไปเชิญมา นายก อบท.เขาก็ให้ข้อมูลมา พอให้ข้อมูลมา เราก็ติดต่อ ก็ขยายต่อจากวงในสุดก็กลายมาเป็นวงต่อไป จนกระทั่งวันนี้เรามีเครือข่ายของนายก อบท.ทั้งหมดเกือบ 20 แห่งที่ผ่านมา”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การสร้างเครือข่ายนี้แสดงให้เห็นถึงการตระหนักว่าปัญหาอุทกภัยเป็นปัญหาข้ามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความยืดหยุ่นของเมืองที่เน้นความสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างเมืองกับพื้นที่โดยรอบ ((Meerow, Newell, and Stults 2016, 42-43)

หลักการสำคัญในการสร้างเครือข่ายคือ แนวคิด Win-Win ที่เน้นการแก้ปัญหาร่วมกันโดยทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“สิ่งหนึ่งที่เรายึดถือตลอดเวลาในการทำงานกันคือเราทำในสิ่งที่เรียกว่าเป็น Win-Win ความหมายคือเราไม่เคยคิดว่าเราเป็นเทศบาลนครแล้วเราจะหันน้ำไปทิ้งใส่บ้านคนอื่น แต่ว่าสิ่งที่เราคิดก็คืออะไรคือปัญหาเขา อะไรคือปัญหาเรา แล้วถ้าเราจะแก้ทั้งปัญหาเขาปัญหาเราเนี่ย เราต้องแก้ยังไง เพราะฉะนั้นหมายถึงว่าการที่เข้ามาอยู่ในเครือข่ายของเทศบาลนครยะลาเนี่ย มันไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็กก็มีผล เทศบาลนครยะลาจะช่วยแก้ปัญหานี้ให้กับ อบท.เล็กด้วย”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การใช้หลักการ Win-Win นี้แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารทางการเมืองที่เน้นการสร้างพันธมิตรและความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความยั่งยืนของเครือข่าย ขณะเดียวกันการดำเนินงานของเครือข่ายยังครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการผลักดันงบประมาณ ดังที่นายกเทศมนตรีได้ระบุว่า

“...เรื่องการแก้ไขปัญหานี้ มันก็มีตั้งแต่อันที่ 1 ช่วยวางแผนการแก้ไขปัญหามาจนกระทั่งการผลักดัน แล้วก็ผลักดันในเชิงนโยบายในเชิงแผน จนกระทั่งในเรื่องของ

งบประมาณเพื่อให้ อปท. นั้น ๆ ไปดำเนินการแก้ไขปัญหาอุทกภัยด้วยตัวเองได้”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

ลักษณะดังกล่าวทำให้เห็นว่าการช่วยเหลือแบบครบวงจรนี้ได้แสดงถึงการสื่อสารและการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงแค่การแบ่งปันข้อมูลเท่านั้น นอกจากนี้ เทศบาลนครยะลายังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของเครือข่ายในการสื่อสารกับหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“...เราก็เห็นว่าการมีส่วนร่วม ทุกครั้งที่เราไปประชุม เราในนามเทศบาลนครยะลา เราจะเชิญเราในฐานะเทศบาลนครยะลา เราก็ไม่เคยคิดชอบความผิดของเราไปคนเดียว เราก็จะประชุมกันก่อน แล้วก็ฟังดูว่าเรามีอะไรจะฝากเราไหม แล้วเราก็ถือไปพร้อมกันกับของเรา คือสิ่งที่เราใช้ในการทำงานในนามเครือข่าย ได้รับจากทางการเมือง ท้องถิ่น เราจับมือกันแข็งแรง”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การเป็นตัวแทนของเครือข่ายนี้ไม่เพียงแต่เพิ่มน้ำหนักในการเจรจาต่อรอง แต่ยังแสดงถึงการสื่อสารทางการเมืองที่เน้นความเป็นผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อพันธมิตรและชุมชนที่กว้างขวางกว่าขอบเขตความรับผิดชอบโดยตรงของตน

ที่สำคัญ การทำงานนอกเขตของเทศบาลนครยะลายังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับจังหวัด ดังที่ปลัดเทศบาลได้อธิบายว่า

“ผมมาให้บทบาทกับท่านอาจารย์วันนอร์ ตั้งนายกฯ เราเป็นอนุกรรมการ แก้ไขปัญหาน้ำท่วมจังหวัดยะลา ตอนนั้นประชุมทุกอาทิตย์ หลังจากนั้นท่วมใหญ่ ประชุมทุกอาทิตย์ประชุมแก้ไข แล้วก็มีส่วนราชการระดับส่วนกลางลงมาดูหน้างานอะไรเรียบร้อย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การได้รับการแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการระดับจังหวัดนี้เป็นการยอมรับบทบาทผู้นำของเทศบาลนครยะลาในการแก้ไขปัญหาอุทกภัยในระดับพื้นที่ และเป็นกลไกที่ช่วยให้การทำงานนอกเขตมีความชอบธรรมทางกฎหมายและการเมืองมากขึ้น ฉะนั้น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบ 20 แห่งภายใต้หลักการ Win-Win นี้จึงแสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครยะลาไม่เพียงสามารถแก้ไขปัญหาอุทกภัยภายในเขตของตนเองได้ แต่ยังขยายบทบาทเป็นผู้นำในการประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นตัวแทนในการสื่อสารกับหน่วยงานระดับสูง ซึ่งการได้รับการแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการระดับจังหวัดยังสะท้อนถึงการยอมรับความสามารถและความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการอุทกภัยในระดับพื้นที่ สิ่งเหล่านี้ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มน้ำหนักในเรื่องความชอบธรรมในฐานะเป็นผู้นำไปด้วยในตัว

5.2 ประสิทธิภาพของกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองที่มีต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารของเทศบาลนครยะลาส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในหลายรูปแบบและหลายระดับ โดยมีผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญดังนี้

5.2.1 การเพิ่มขึ้นของการมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ

ผลสัมฤทธิ์ที่เห็นได้ชัดเจนนี้อาจจำแนกตามจำนวนประชาชนที่เข้าร่วมในกลไกการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของเทศบาล นายกเทศมนตรีระบุว่า มีตัวแทนครัวเรือนเข้าร่วม LINE กลุ่มภัยพิบัติ “10,000 ครัวเรือน” จากทั้งหมด “25,000 ครัวเรือน” (นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของครัวเรือนทั้งหมด แสดงถึงการเข้าถึงที่ค่อนข้างกว้างขวาง การมีตัวแทนครัวเรือนในระบบการสื่อสารดิจิทัลนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการภัยพิบัติ (Houston et al. 2015, 4-5) นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาอาสาสมัครชุมชนที่ผ่านการอบรมอย่างเป็นระบบ นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“เราให้ชุมชนเนี่ยคัดเลือกอาสาสมัครชุมชนขึ้นมาชุมชนละ 4 คน แต่อาสาสมัครชุมชนเนี่ยจะต้องเป็นคนที่มีอายุไม่เกิน 35 อันที่ 2 จะต้องเป็นคนที่มั่งมีพี่น้อง ไม่น้อยกว่า 5 คน...แล้วเราก็เอามาแล้วเราก็จัดการอบรมไปแล้วครั้งหนึ่ง เดียวจะมีการอบรมครั้งที่ 2 ในเร็ว ๆ นี้ต่อ”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การคัดเลือกอาสาสมัครอย่างเป็นระบบด้วยเกณฑ์ที่ชัดเจน (อายุไม่เกิน 35 ปี และมีพี่น้อง ไม่น้อยกว่า 5 คน เพื่อไม่ต้องกลับไปช่วยที่บ้านเมื่อเกิดเหตุ) แสดงถึงการวางแผนที่รอบคอบ และการให้ความสำคัญกับการสร้างศักยภาพของชุมชนในการช่วยเหลือตนเอง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการเสริมสร้างความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ (Meerow et al. 2016, 45)

การมีส่วนร่วมยังเกิดขึ้นในรูปแบบของการถอดบทเรียนและการเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหา ดังที่ปลัดเทศบาลได้อธิบายว่า

“ท่านนายกเป็นผู้ริเริ่มเลยถอดบทเรียน...ของเทศบาลของเราเองก็มาถอดบทเรียนของเราเองด้วย...ก็มี ก็คือชุมชนใจครับ ประธานชุมชน ประชาชนชุมชนที่เครือข่ายเราที่ว่า...เขาใกล้ชิดกับประชาชน ในชุมชนของเขา เขาย่อมรู้ดี แล้วมาสะท้อนให้เราฟัง...พอสะท้อนถามว่า เราทำเสร็จเราทำอะไรไปบ้างแล้วตอนนี้ เตรียมมีรับน้ำท่วมในปี ปีนี้ 68 เราซื้อเรือเพิ่ม ชุมชนสะท้อนทำเรือไม่พอ”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การถอดบทเรียนร่วมกันและการนำข้อเสนอแนะของชุมชนไปปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การซื้อเรือเพิ่มตามที่ชุมชนสะท้อน แสดงถึงการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงขึ้นซึ่งไม่ได้จำกัดเพียง

การรับทราบข้อมูล แต่รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการปรับปรุงนโยบาย

5.2.2 การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อผู้นำท้องถิ่น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินงานที่โปร่งใสส่งผลให้ประชาชนมีความไว้วางใจต่อผู้นำท้องถิ่นมากขึ้น ดังการอธิบายของปลัดเทศบาลที่สะท้อนให้เห็นความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อนายกเทศมนตรีว่า

“ชาวบ้านเชื่อมั่นในตัวท่านนายกฯ...ผู้นำพูดอะไรเนี่ย คนก็จะเชื่อ ตามหมดเหมือนในเขตเทศบาล ถ้าเกิดท่านนายกฯ พูดเรื่องอะไร คนจะไปทางนั้นหมดเลย...ความที่แกเป็นนายกฯ มา 20-21 ปี มันก็เลยสั่งสมเขา เรียกว่า...บารมี มีความเชื่อถือ”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

ความไว้วางใจนี้เป็นผลมาจากการสะสมของการทำงานที่สม่ำเสมอและการรักษาคำมั่นสัญญาตลอดระยะเวลา 20-21 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าความไว้วางใจในภาวะวิกฤตต้องสร้างและรักษาไว้ผ่านการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องชัดเจน การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-1127)

การแสดงให้เห็นถึงการทำงานจริงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ดังที่นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“สิ่งที่เราจะทำต่อไปก็คือการเอาประชาชนเข้ามาร่วม มาดูงานกับเรา ซึ่งเป็นร่างที่เราจะโชว์ให้ดูว่าเราทำอะไรที่ไหน ยังไง เพื่ออะไร แก่ไข ทำตรงนี้จะแก้ปัญหาอย่างนี้ได้ยังไง เพื่อให้ชาวบ้านได้เห็นการทำงานของเรารด้วยว่าเราได้พูด แบบว่าเราได้ทำจริงต่าง ๆ”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การนำประชาชนไปดูงานจริงนี้เป็นการสร้างความโปร่งใส (Transparency) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในสถานการณ์วิกฤต (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-1127) นอกจากนี้ ความไว้วางใจยังแสดงออกผ่านการที่ประชาชนเต็มใจบริจาคและเข้ามาช่วยเหลือเมื่อเทศบาลประกาศขอความช่วยเหลือ ดังที่ปลัดเทศบาลได้อธิบายว่า

“เราลงเฟซบุ๊กขอกำลังมาช่วยแพ็กอันนั้นนะมันมีคนบริจาคใช้ไหม มาแพ็กข้าวสารอาหารแห้งลงถุง มามีดีฟ้ามัวดินเลย แค่อสื่อสารว่าขาดคน มาแบบ...อาสาสมัครจริง ๆ”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การตอบสนองของประชาชนที่มาช่วยเหลืออย่างล้นหลามโดยไม่มีสิ่งจูงใจทางวัตถุ แสดงถึงความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเทศบาลว่าจะนำความช่วยเหลือเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์จริง ๆ นอกจากนี้ ปลัดเทศบาลยังระบุว่า “คนที่เป็นแกนเนี้ยยาก ที่ชาวบ้านจะเชื่อแบบอะไรอะ เชื่อหมดเลยเนี่ย เชื่อหมดใจ เชื่อแบบ นายกฯ ว่าไงเอาด้วยเอากัน” (ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568) ความเชื่อมั่นในระดับนี้เป็นผลมาจากการสร้าง

ความสัมพันธ์และความไว้วางใจอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

5.2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการรับมือกับภัยพิบัติ

การมีส่วนร่วมของประชาชนและความไว้วางใจที่เพิ่มขึ้นส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการรับมือกับภัยพิบัติ ดังที่ปลัดเทศบาลให้ตัวอย่างว่า

“ช่วงปลายปี 2567 ช่วงปลายปีนั้น 27 พฤศจิกายนถึงกลางเดือนธันวาคม เราโดนน้ำท่วม เอาเป็นว่าตั้งแต่ผมเกิดมา ไม่เคยเห็นที่มันท่วมเยอะขนาดนี้ เฉพาะในเขตเทศบาล”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

แม้จะเผชิญกับอุทกภัยที่รุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ แต่เทศบาลนครยะลาสามารถดำเนินการช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ปลัดเทศบาลอธิบายว่า

“เราเปิดศูนย์ แล้วก็เราแบ่งหน้าที่กันทำ...ฝ่ายประกอบอาหาร...เลี้ยงผู้ที่ประสบภัย น้ำท่วมเนี่ย วันละ 2 มื้อ...ลำเลียงวันหนึ่งเป็นหมื่นกล่อง”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

ความสามารถในการจัดหาและแจกจ่ายอาหารเป็นหมื่นกล่องต่อวันแสดงถึงประสิทธิภาพในการระดมทรัพยากรและการจัดการที่ได้รับการสนับสนุนจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ความเร็วในการตอบสนองเป็นผลมาจากการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ปลัดเทศบาลเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ

“ผมไปคุยอยู่ที่จวนผู้ว่าฯ วันที่ 27 เนี่ย รุ่งขึ้นเราประกอบอาหารแล้ว อันนู่นปาเข้าไปวันที่ 5 ยังวางแผนอยู่อีก จะช่วยเหลือชาวบ้าน ลองดูความต่าง...จะรวดเร็วกับสถานการณ์ได้มันต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้าแล้ว”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

ความเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) นี้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในสถานการณ์วิกฤต (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-1127)

นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการระบุและช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง ดังการให้สัมภาษณ์ของปลัดเทศบาลที่อธิบายว่า

“เรามีแอปอยู่ตอนนี้...ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยติดเตียงคือเรามีครบเลย ทุกราย เราดูในแอปนี้เลยว่าอยู่ในโซนไหน หลังจากนั้นเราทำกันต่อเนื่อง เหมือนจำลองว่าถ้าน้ำขึ้นมาก็เมตรเนี่ย เราอพยพตรงไหน...อพยพผู้ป่วยติดเตียงออกมาก่อน”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การมีข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับผู้ป่วยติดเตียงและการวางแผนการอพยพล่วงหน้านี้เป็นผลมาจากการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับชุมชนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2.4 การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเรียนรู้จากประสบการณ์และการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“เช่นเราก็จะยังเห็นว่ามันยังมีจุดอ่อน ในช่วงเวลาที่มันเป็นช่วงเวลาที่ผิดปกติ เช่น เวลาในช่วงค้ำที่คนพักนอนอยู่ในบ้านซึ่งคนจะค่อนข้างมีความเป็น Individual ที่มันค่อนข้างสูงขึ้น...สิ่งเหล่านี้มันทำให้เป็นจุดอ่อนที่เราคิดว่าเราคงจะต้องมีการปรับเปลี่ยน ซึ่งในปีนี้เราก็จะมีการปรับ อย่างที่ 1 เราก็จะมีไซเรน...”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การวิเคราะห์จุดอ่อนและการพัฒนานวัตกรรมใหม่ เช่น ไซเรนเตือนภัย แสดงถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์และการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ (Meerow et al. 2016, 45)

การเรียนรู้ยังเกิดขึ้นจากการถอดบทเรียนร่วมกับชุมชนและเครือข่าย ดังการให้สัมภาษณ์ของปลัดเทศบาลที่อธิบายว่า

“ท่านนายกฯ เป็นผู้ริเริ่มเลยถอดบทเรียน...แกถอดบทเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลยนะ แกให้ผู้ว่าฯ เรียกประชุมเลย ถอดบทเรียนระดับจังหวัดเลย แล้วของเทศบาลของเราเองก็มาถอดบทเรียนของเราเองด้วย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การถอดบทเรียนทั้งในระดับจังหวัดและระดับเทศบาลแสดงถึงการเรียนรู้ในหลายระดับและการแบ่งปันบทเรียนกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการรับมือกับภัยพิบัติในระดับพื้นที่

การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นผลจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ ปลัดเทศบาลอธิบายว่า

“ท่านนายกฯ ก็ลงทุนไปติดตั้งโทรมาตร โทรมาตรรอบนอกเลย...อันนี้คือปัญหาของเรา...แปลว่ากระบวนการก่อนเกิดเหตุ เราทำได้เพียงแค่การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ทำเป็นประกาศแจ้งเตือน...แต่เราไม่ได้คิดว่าน้ำมันจะเยอะขนาดนี้ พอน้ำเข้ามาเยอะขนาดนี้ เราสื่อสาร...เราก็ปรับใหม่ ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เช่น โทรมาตร ไซเรน และโซลาร์เซลล์ เป็นการตอบสนองต่อปัญหาที่พบจากประสบการณ์จริง ซึ่งแสดงถึงการเรียนรู้และการปรับเปลี่ยนเชิงสถาบัน (Institutional transformation) ที่มุ่งเสริมสร้างศักยภาพในการรับมือกับความเสี่ยงในอนาคต (Pelling and High 2005, 312-3)

5.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสารและสามารถสร้างการมีส่วนร่วม

จากการวิเคราะห์พบว่า ความสำเร็จของการสื่อสารและการสร้างการมีส่วนร่วมของเทศบาลนครยะลาเกิดจากปัจจัยสำคัญหลายประการ ดังนี้

5.3.1 ความโปร่งใสและการแสดงให้เห็นการทำงานจริง

ความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นรากฐานสำคัญของความไว้วางใจ ดังที่นายกเทศมนตรีเห็นว่า “สิ่งที่เราจะทำต่อไปก็คือการเอาประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มาดูงานกับเรา...เพื่อให้ชาวบ้านได้เห็นการทำงานของเรากับว่าเราได้พูด แบบว่าเราได้ทำจริงต่าง ๆ ” (นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568) การนำประชาชนไปดูงานจริงไม่เพียงแต่สร้างความโปร่งใส แต่ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Accountability) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในภาวะวิกฤต (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-1127)

การรายงานความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอผ่านสภากาแฟทุกเดือนก็เป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความโปร่งใส ดังการให้สัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรีที่อธิบายว่า

“สภากาแฟผมเนี่ย เดือนนึงเราก็จะรายงานความก้าวหน้าตลอดเวลาให้กับประชาชนได้รับทราบที่เราทำอะไรบ้าง แล้วก็ทำอย่างไร แล้วก็ตอนนี้อย่างไร”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การรายงานอย่างสม่ำเสมอนี้ทำให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เน้นความสำคัญของความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการสื่อสาร (Coombs 2015, 142)

นอกจากนี้ การเปิดข้อมูลแบบ Open data ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของความโปร่งใส ดังการให้สัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรีที่ระบุว่า

“การเข้าไปที่แพลตฟอร์มเพื่อดูข้อมูลเองที่เป็น Open data ให้ประชาชน”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การเปิดข้อมูลนี้ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรงและตรวจสอบความถูกต้องได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความไว้วางใจและลดช่องว่างของข้อมูล

5.3.2 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นและมีส่วนในการตัดสินใจ

การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนในการตัดสินใจเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ดังการให้สัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรีที่อธิบายไว้ว่า

“ในระหว่างที่เราไป Touring เนี่ย เราก็จะได้รับโอกาสในเรื่องของข้อเสนอความคิดเห็นของประชาชนที่เขาคิดว่ามันยังไม่สมบูรณ์ได้เข้ามา นี่ก็เป็นสิ่งที่เราทำมาโดยตลอด

นะครีบ”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นในทุกโอกาส ไม่ว่าจะเป็นในระหว่างการประชุมถนัดบทรียน หรือผ่านช่องทางดิจิทัล แสดงถึงการให้ความสำคัญกับเสียงของประชาชนและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in decision-making) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างทุนทางสังคมและความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ (Pelling and High 2005, 311-2)

การนำข้อเสนอแนะของชุมชนไปปฏิบัติจริงเป็นการยืนยันว่าการมีส่วนร่วมไม่ใช่เพียงพิธีกรรม ดังที่ปลัดเทศบาลให้ตัวอย่างว่า

“พอสะท้อนถามว่าเราทำเสร็จเราทำอะไรไปบ้างแล้วตอนนี้ เตรียมมีรับน้ำท่วมในปี
ปีนี้ 68 เราซื้อเรือเพิ่ม ชุมชนสะท้อนทำเรือไม่พอ...ซื้อเรือเพิ่ม 10 ลำ แล้วเราก็ฝึกอบรม
คนขับเรือ”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การซื้อเรือเพิ่มและฝึกอบรมคนขับเรือ แสดงถึงการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนและการนำไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความรู้สึว่าการมีส่วนร่วมมีความหมายและส่งผลต่อการตัดสินใจจริง ๆ

5.3.3 การคัดเลือกตัวแทนอย่างเป็นระบบและเหมาะสม

การคัดเลือกตัวแทนของประชาชนอย่างเป็นระบบและโปร่งใสเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วม สำหรับผู้ช่วยชุมชน ปลัดเทศบาลอธิบายว่า

“ให้เกียรติชุมชนเขาเลือกเลย...ให้เกียรติชุมชน เพราะทำงานกับชุมชนนี้มันเรื่องมาก
ชาวบ้าน กรรมการชุมชน แบบถ้าเราหาแบบเราสรรหาแล้วส่งไป นี่ไอ้ เขาจะ ถ้าแต่เขา
เลือกขึ้นมาเนี่ย เขาจะไม่บ่น”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

การให้ชุมชนคัดเลือกตัวแทนเองนี้ไม่เพียงแต่สร้างความชอบธรรมให้กับตัวแทน แต่ยังทำให้ตัวแทนมีความรับผิดชอบต่อชุมชนของตนเองมากขึ้น

สำหรับอาสาสมัครชุมชน นายกเทศมนตรีระบุเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจนว่า

“เราให้ชุมชนเนี่ยคัดเลือกอาสาสมัครชุมชนขึ้นมาชุมชนละ 4 คน แต่อาสาสมัคร
ชุมชนเนี่ยจะต้องเป็นคนที่มีอายุไม่เกิน 35 อันที่ 2 จะต้องเป็นคนที่มีพื้นที่นั่งไม่น้อยกว่า 5
คน”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

เกณฑ์เหล่านี้ไม่ได้กำหนดขึ้นโดยพลการ แต่สะท้อนถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า

อาสาสมัครที่มีอายุน้อยจะมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และการมีพื้นที่นั่งมากทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่องครอบครัวตนเอง การกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนและมีเหตุผลนี้แสดงถึงความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการคัดเลือก ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการ

สำหรับตัวแทนครัวเรือนใน LINE กลุ่มภัยพิบัติ นายกเทศมนตรีอธิบายว่า

“การ add สมาชิกเนี่ยเรา ให้คนในครัวเรือนในเลือกคนที่ เป็น Represent ของครัวเรือนเขาขึ้นมาจะครับ ซึ่งก็จะต้องเป็นคนที่ไม่เล่นโซเชียลได้ต่าง ๆ ที่จะคอยรับข้อมูลข่าวสาร”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การให้ครัวเรือนเลือกตัวแทนเองและกำหนดคุณสมบัติที่ต้องสามารถใช้โซเชียลมีเดียได้แสดงถึงการให้ความสำคัญกับความเหมาะสมและประสิทธิภาพของการสื่อสาร ขณะเดียวกันก็เคารพความเป็นอิสระของครัวเรือนในการตัดสินใจเลือกตัวแทนของตนเอง

5.3.4 การแก้ปัญหาทั้งในและนอกเขตอย่างไม่เห็นแก่ตัว

การแก้ปัญหาที่ไม่จำกัดเพียงในเขตความรับผิดชอบของตนเองเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในวงกว้าง นายกเทศมนตรีอธิบายหลักการ Win-Win ว่า

“เราไม่เคยคิดว่าเราเป็นเทศบาลนครแล้วเราจะหันหน้าไปทิ้งไว้บ้านคนอื่น แต่ว่าสิ่งที่เราคิดก็คืออะไรคือปัญหาเขา อะไรคือปัญหาเรา แล้วถ้าเราจะแก้ทั้งปัญหาเขาปัญหาเราเนี่ย เราต้องแก้ยังไง”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การคิดถึงประโยชน์ของทุกฝ่ายและการแก้ปัญหาร่วมกันนี้แสดงถึงความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและมีจิตสาธารณะ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจไม่เพียงจากประชาชนในเขตเทศบาลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ และประชาชนในพื้นที่รอบข้างด้วย

การทำงานนอกเขตของเทศบาลนครยะลาได้รับการยอมรับจากประชาชน ปลัดเทศบาลอธิบายว่า

“วันนี้เทศบาลนครยะลาเราไม่ได้ทำแค่ในเขต เราทำนอกเขตให้คนในพื้นที่นั้นได้ผลประโยชน์ไปด้วย...คนที่เห็นแก่เนี่ยยาก ที่ชาวบ้านจะเชื่อแบบ อะไรอะ เชื่อหมดเลยนี่เชื่อหมดใจ”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

ความเชื่อมั่นนี้เกิดจากการเห็นว่านายกเทศมนตรีไม่ได้มองแค่ผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้น แต่คำนึงถึงประโยชน์ของพื้นที่โดยรวม ซึ่งสะท้อนถึงจิตสาธารณะและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

ขณะที่นายกเทศมนตรีได้อธิบายถึงแนวทางในการทำงานนอกเขตว่า

“ที่ทำได้แล้ว ซึ่งมันคาบเกี่ยวประมาณ 10 ท้องถิ่นได้ นายกฯ เรียกมาประชุม
หมดเลย...ตอนนี้เครื่องจักรเทศบาลไปขุดอยู่ที่ยุโรป ไปขุดลอกที่บางพญา ไม่มีอยู่ใน
เขตผม เพราะรั้งงบประมาณเทศบาลที่เอาไปวางท่อที่ยุโรป ทำ Block converse
ขนาดใหญ่”

(นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 23 ตุลาคม 2568)

การใช้งบประมาณและทรัพยากรของเทศบาลไปช่วยแก้ปัญหานอกเขตนี้ แม้อาจมีข้อ
ถกเถียงทางกฎหมาย แต่ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากประชาชนเนื่องจากเห็นว่าเป็นการ
แก้ปัญหาที่ต้นเหตุและเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

5.3.5 บารมีและความน่าเชื่อถือของผู้นำที่สั่งสมมา

บารมีและความน่าเชื่อถือของผู้นำที่สั่งสมมาตลอดระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเป็นปัจจัย
สำคัญที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง ดังการให้สัมภาษณ์ของปลัดเทศบาลที่อธิบายว่า

“ความที่แกลเป็นนายกฯ มา 20-21 ปี มันก็เลยสั่งสมเขาเรียกว่า...บารมี มีความ
เชื่อถือ...ผู้นำพูดอะไรเนี่ย คนก็จะเชื่อ ตามหมดเหมือนในเขตเทศบาล ถ้าเกิดท่านนายกฯ
พูดเรื่องอะไร คนจะไปทางนั้นหมดเลย”

(ผู้บริหารเทศบาลนครเมืองยะลา, สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2568)

บารมีนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติ แต่เป็นผลมาจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง การ
รักษาคำมั่นสัญญา และการแสดงให้เห็นผลงานจริงตลอดระยะเวลา 20-21 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ
แนวคิดที่ว่าความไว้วางใจต้องสร้างและรักษาไว้ผ่านการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและความ
รับผิดชอบต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen 2021, 1126-
1127) ความเชื่อมั่นในระดับนี้เป็นผลมาจากการที่นายกเทศมนตรีแสดงให้เห็นถึงความกล้าหาญ
ในการตัดสินใจและความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา แม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคหรือความเสี่ยงทาง
การเมือง และที่สำคัญอีกเงื่อนไขหนึ่งคือ รากฐานทางครอบครัวก็มีส่วนเสริมสร้างความเชื่อถือ
ดังที่ปลัดเทศบาลเคยกล่าวในการสัมภาษณ์ครั้งก่อนว่า “มันมาตั้งแต่ตระกูลครอบครัวเขาด้วย
ที่มีต่อในพื้นที่ยะลา” ความน่าเชื่อถือที่สะสมมาจากตระกูลครอบครัวและการทำงานของ
นายกเทศมนตรีเองตลอด 20-21 ปี ทำให้การสื่อสารมีน้ำหนักและความน่าเชื่อถือสูง ซึ่งเป็น
องค์ประกอบสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ทั้งนี้ ปัจจัยทั้ง 5 ประการดังกล่าวมีความสัมพันธ์และสนับสนุนกัน โดยเฉพาะความ
โปร่งใสและการแสดงให้เห็นถึงการทำงานจริงช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ การเปิดโอกาสให้
ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วม การคัดเลือก
ตัวแทนอย่างเป็นระบบช่วยสร้างความเป็นธรรมและประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาทั้งในและนอก
เขตช่วยสร้างความไว้วางใจ และการมีบารมีของผู้นำที่สั่งสมมาช่วยให้การสื่อสารมีน้ำหนักและ

ได้รับการตอบรับอย่างรวดเร็ว ปัจจัยเหล่านี้รวมกันเป็นระบบการสื่อสารและการบริหารจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพสูงและสามารถเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้ ฉะนั้น จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารของเทศบาลนครยะลาในการบริหารจัดการอุทกภัยเป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารทางการเมือง และแนวคิดความยืดหยุ่นของเมืองอย่างบูรณาการ ทำให้สามารถสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เสริมสร้างความไว้วางใจ และรับมือกับภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โมเดลนี้สามารถเป็นต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบการสื่อสารและการบริหารจัดการภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า รูปแบบและกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีนครยะลาในการบริหารจัดการอุทกภัยมีลักษณะเด่นที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การสื่อสารหลายช่องทางแบบบูรณาการ การสื่อสารตามวงจรภัยพิบัติแบบเรียลไทม์ การวางตำแหน่งเป็นศูนย์กลางข้อมูลเพื่อป้องกันข่าวลือ การสื่อสารเชิงรุกผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม และการสร้างเครือข่ายแบบ Win-Win กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น โดยการสื่อสารดังกล่าวส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เพิ่มขึ้น ทั้งในรูปแบบของการเข้าร่วมระบบการสื่อสารดิจิทัล การพัฒนาอาสาสมัครชุมชน และการถอดบทเรียนร่วมกัน นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อผู้นำท้องถิ่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการรับมือกับภัยพิบัติ รวมถึงการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญประกอบด้วย ความโปร่งใสและการแสดงให้เห็นการทำงานจริง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นและมีส่วนในการตัดสินใจ การคัดเลือกตัวแทนอย่างเป็นระบบและเหมาะสม การแก้ปัญหาทั้งในและนอกเขตอย่างไม่เห็นแก่ตัว และบารมีและความน่าเชื่อถือของผู้นำที่สั่งสมมา

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤตของ Coombs (2015) ที่เน้นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้ โดยการใช้หลายช่องทางการสื่อสารของเทศบาลนครยะลา ทั้งช่องทางดิจิทัล (Facebook, LINE OA) ช่องทางดั้งเดิม (รถประชาสัมพันธ์, เสียงตามสาย) และนวัตกรรมใหม่ (ไซเรนเตือนภัย, โทรมาตร, IoT Sensors) แสดงให้เห็นถึงการให้ข้อมูลเพื่อป้องกันอันตรายทางกายภาพ และช่วยให้ผู้ประสบภัยสามารถรับมือกับวิกฤตทางจิตใจได้ นอกจากนี้ การแจ้งเตือนล่วงหน้า 8 ชั่วโมงด้วยข้อมูลเรียลไทม์ยังสะท้อนถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดการสื่อสารเชิงรุกในภาวะวิกฤตของ คชตรีย์และชารินทร์ที่ศึกษาวิกฤตอุทกภัยปี 2554 และได้เสนอว่า การสื่อสารควรเริ่มต้นก่อนเกิดเหตุ และต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุน (Khotchatrai

Charoensuk and Charin Kesorn 2025, 164)

นอกจากนี้ การสื่อสารตามวงจรภัยพิบัติของเทศบาลนครยะลา ยังสอดคล้องอย่างชัดเจนกับกรอบแนวคิดการใช้สื่อโซเชียลมีเดียในภาวะภัยพิบัติของ Houston et al. (2014) ที่แบ่งการสื่อสารออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนเกิดเหตุ ระยะขณะเกิดเหตุ และระยะหลังเกิดเหตุ โดยการปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละระยะ ตั้งแต่การแจ้งเตือนและเตรียมความพร้อมในระยะแรก การประสานงานและการให้ความช่วยเหลือในระยะกลาง ไปจนถึงการสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูในระยะสุดท้าย แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจว่าการสื่อสารไม่ใช่กระบวนการทางเดียวจากหน่วยงานภาครัฐสู่ประชาชน แต่เป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่มสามารถเป็นผู้ผลิตและใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ปัญหาไฟฟ้าดับด้วยเครื่องปั่นไฟและโซลาร์เซลล์เพื่อให้ประชาชนสามารถสื่อสารได้ต่อเนื่องในระหว่างเกิดเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ว่า โซเชียลมีเดียควรทำหน้าที่เป็นช่องทางสื่อสารทางเลือกที่มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ระบบสื่อสารดั้งเดิมอาจขัดข้อง

การวางตำแหน่งเป็นศูนย์กลางข้อมูลเพื่อป้องกันข่าวลือของเทศบาลนครยะลา ยังสะท้อนถึงความเข้าใจในธรรมชาติของข้อความที่มีผลกระทบรุนแรงดังที่ Sellnow and Seeger (2021) เสนอว่า หากหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่จัดหาข้อมูลและตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของประชาชน แหล่งข้อมูลอื่นที่มักจะมีความน่าเชื่อถือน้อยกว่าก็จะเข้ามาเติมเต็มช่องว่างด้านข้อมูลดังกล่าว เหตุนี้ การใช้ไลฟ์สดและการชี้แจงทันทีเมื่อมีข่าวลือเกิดขึ้น รวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยตรง ได้แสดงให้เห็นถึงการนำหลักการความโปร่งใสและความรวดเร็วในการสื่อสารมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Open government ที่ Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai (2025) เสนอว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ โดยเริ่มจากการเปิดเผยข้อมูล (Inform) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการมีส่วนร่วมที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล

ที่สำคัญ การสื่อสารเชิงรุกผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของเทศบาลนครยะลา ยังสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางสังคมของ Pelling and High (2005) ที่เน้นความสำคัญของความไว้วางใจและเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการปรับตัวต่อภัยพิบัติ โดยกลไกต่าง ๆ เช่น สภาภาพที่จัดทุกเดือน การนำประชาชนไปดูงานโครงการที่เกี่ยวข้อง การถอดบทเรียนร่วมกับชุมชน และการใช้ผู้ช่วยชุมชนเป็นตัวกลางในการสื่อสาร ล้วนเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงกว่าการรับทราบข้อมูล คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in decision-making) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ การนำข้อเสนอแนะของชุมชนไปปฏิบัติจริง เช่น การซื้อเรือเพิ่มตามที่ชุมชนสะท้อน แสดง

ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมไม่ใช่เพียงพิธีกรรม แต่ส่งผลต่อการตัดสินใจจริงและช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) และความรับผิดชอบร่วม

การสร้างเครือข่ายแบบ Win-Win กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เกือบ 20 แห่งสะท้อนถึงความตระหนักว่าปัญหาอุทกภัยเป็นปัญหาข้ามเขตที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความยืดหยุ่นของเมือง (Urban resilience) ของ Meerow, Newell, and Stults (2016) ที่เน้นความสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างเมืองกับพื้นที่โดยรอบและการพิจารณาทั้งมิติทางกายภาพ มิติทางสังคม และมิติทางเศรษฐกิจ การใช้หลักการ Win-Win ที่ไม่คิดแต่จะหันน้ำไปทิ้งใส่บ้านคนอื่น แต่มุ่งแก้ปัญหาาร่วมกันได้แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารทางการเมืองที่เน้นการสร้างพันธมิตรและความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของเครือข่ายในการสื่อสารกับหน่วยงานระดับสูงขึ้นไปแสดงถึงความเป็นผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อพันธมิตรและชุมชนที่กว้างขวางกว่าขอบเขตความรับผิดชอบโดยตรง

ขณะที่ผลสัมฤทธิ์ด้านการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อผู้นำท้องถิ่นที่พบในการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Mizrahi, Vigoda-Gadot, and Cohen (2021) ที่เน้นว่าความไว้วางใจในภาวะวิกฤตต้องสร้างและรักษาไว้ผ่านการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องชัดเจน การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ผ่านความมีปณิธานและความน่าเชื่อถือของนายกเทศมนตรีที่สั่งสมมาตลอด 20-21 ปี ร่วมกับรากฐานทางครอบครัวของนายกเทศมนตรีที่มีต่อพื้นที่ยะลา ทำให้การสื่อสารมีน้ำหนักและความน่าเชื่อถือสูงมากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำที่ดีในการสื่อสารภาวะวิกฤต (Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai 2025, 90) เสนอไว้ ได้แก่ ความใส่ใจและความเห็นอกเห็นใจ ความชัดเจนในการสื่อสาร ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ความมั่นใจ การมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการรับมือกับภัยพิบัติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะความสามารถในการจัดหาและแจกจ่ายอาหารเป็นหมื่นกล่องต่อวัน และความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับบทเรียนจากวิกฤตอุทกภัยปี 2554 ที่ Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha (2013) ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการมีเวิร์กรูมเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ระยะเริ่มต้นและความสำคัญขององค์ประกอบในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อวิกฤต ความสามารถและความซื่อสัตย์ การประเมินภัยคุกคามระยะยาวและระยะสั้น และจังหวะเวลาในการเปิดเผยข้อมูล (Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha 2013, 44-64)

ผลการศึกษาด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องสะท้อนถึงลักษณะสำคัญของความ

ยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติที่ Meerow, Newell, and Stults (2016) เสนอไว้ โดยการวิเคราะห์จุดอ่อน การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ การถอดบทเรียนทั้งในระดับจังหวัดและระดับเทศบาล และการพัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือใหม่ ๆ เป็นการตอบสนองต่อปัญหาที่พบจากประสบการณ์จริง สิ่งเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้และการปรับเปลี่ยนเชิงสถาบันที่มุ่งเสริมสร้างศักยภาพในการรับมือกับความเสี่ยงในอนาคต นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการบูรณาการจัดการภัยพิบัติในยุค 4.0 ของ Thotsaphon Akkarapongpaiboon et al. (2020) ที่เสนอให้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการภัยพิบัติและปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย

อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญประการหนึ่งคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 8 คน อันเป็นผลมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายในคณะ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถขยายขอบเขตการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุมเท่าที่ควร โดยผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงของเทศบาล ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการในระดับชุมชนเพียงบางส่วน จึงอาจทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นมีแนวโน้มสะท้อนมุมมองเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลมากกว่าที่ควร การศึกษาในอนาคตจึงควรขยายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้างมากขึ้น ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากทุกพื้นที่ ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้ได้ภาพสะท้อนที่สมบูรณ์และหลากหลายมิติยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริบทพิเศษของจังหวัดยะลาในฐานะพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความซับซ้อนด้านความมั่นคงและความหลากหลายทางวัฒนธรรม อาจส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารและกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น การศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทที่หลากหลายจึงจะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของการสื่อสารในการบริหารจัดการภัยพิบัติได้ชัดเจนและรอบด้านยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แม้จะมีข้อจำกัดดังที่กล่าวมา แต่การศึกษานี้ได้นำเสนอกรณีศึกษาที่มีคุณค่าทางวิชาการในฐานะต้นแบบของการบูรณาการทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวคิดการสื่อสารทางการเมือง และแนวคิดความยืดหยุ่นของเมือง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาต่อยอดสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาระบบการสื่อสารและการบริหารจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพในบริบทของประเทศไทยต่อไป

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ควรนำต้นแบบของเทศบาลนครยะลาไปประยุกต์ใช้ โดยเริ่มจาก

- (1) การพัฒนาระบบการสื่อสารตามวงจรภัยพิบัติที่ครอบคลุมทั้ง 3 ระยะ ตั้งแต่ก่อนเกิด

เหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ พร้อมการหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทและงบประมาณของตนเอง

(2) การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมที่หลากหลาย เช่น การจัดสภาภาพหรือเวทีพบปะประชาชนเป็นประจำ การพัฒนาอาสาสมัครชุมชนที่ผ่านการอบรม และการจัดตั้งผู้ช่วยชุมชนเป็นตัวกลางในการสื่อสาร

(3) การสร้างความโปร่งใสและจริงใจผ่านการเปิดให้ประชาชนเข้าร่วมดูงานและการรายงานความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ

(4) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียงตามหลักการ Win-Win เพื่อแก้ปัญหาอุทกภัยข้ามเขต

(5) การจัดการถอดบทเรียนหลังเกิดภัยพิบัติทุกครั้งโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้นำท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจในระยะยาวผ่านการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และแสดงให้เห็นการทำงานจริงอย่างต่อเนื่อง

8. จริยธรรมการวิจัย

งานวิจัยนี้ผ่านกระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยได้รับใบรับรองเลขที่ COA No.TSU 2025_123 REC No.0238 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2568 ซึ่งเป็นการยืนยันว่างานวิจัยได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานทางจริยธรรมในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์อย่างเคร่งครัด และมีการคุ้มครองสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP) ทั้งนี้ เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลตามข้อกำหนดของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน การอ้างอิงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้จึงใช้ตำแหน่งแทนชื่อจริงของผู้ให้ข้อมูลทุกราย

9. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยเรื่องนี้อยู่ภายใต้โครงการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารจัดการอุทกภัย: กรณีศึกษาเทศบาลนครยะลา” ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรมจากงบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

References

- Anucha Lawong, Warit Rasri, Nutjaree Jaipranop, and Bancha Bhutwanakul. 2022. "The Challenges of Leadership in Disaster Management of the Local Government Organizations: A Case Study of Flooding." *Interdisciplinary Academic and Research Journal* 2 (6): 217–234. <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.143>. (in Thai)
- Boin, Arjen, and Paul 't Hart. 2003. "Public Leadership in Times of Crisis: Mission Impossible?" *Public Administration Review* 63 (5): 544–553. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00318>.
- Chonthip Phunsiriwong and Rungnapha Phitpricha. 2013. "Government's Public Relations and Communication Strategy in Crisis Flood 2554." *Journal of Public Relations and Advertising* 6 (1): 44–64. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jprad/article/view/134071>. (in Thai)
- Coombs, W. Timothy, and Sherry Jean Holladay. 2014. "How Publics React to Crisis Communication Efforts: Comparing Crisis Response Reactions across Sub-Arenas." *Journal of Communication Management* 18 (1): 40–57. <https://doi.org/10.1108/JCOM-03-2013-0015>
- Coombs, W. Timothy. 2015. "The Value of Communication during a Crisis: Insights from Strategic Communication Research." *Business Horizons* 58 (2): 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.10.003>.
- Hirabayashi, Yukiko, Roobavannan Mahendran, Sujana Koirala, Lisako Konoshima, Dai Yamazaki, Satoshi Watanabe, Hyungjun Kim, and Shinjiro Kanae. 2013. "Global Flood Risk under Climate Change." *Nature Climate Change* 3 (9): 816–821. <https://doi.org/10.1038/nclimate1911>.
- Houston, J. Brian, Joshua Hawthorne, Mildred F. Perreault, Eun Hae Park, Marlo Goldstein Hode, Michael R. Halliwell, Sarah E. Turner McGowen, Rachel Davis, Shivani Vaid, Jonathan A. McElderry, and Stanford A. Griffith. 2015. "Social Media and Disasters: A Functional Framework for Social Media Use in Disaster Planning, Response, and Research." *Disasters* 39 (1): 1–22. <https://doi.org/10.1111/disa.12092>.
- Khotchatrai Charoensuk and Charin Kesorn. 2025. "Flood Management in Disaster Situations in the Nan Province in 2024." *Public Administration Association of Thailand Journal* 7 (3): 159–171. <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/paatj/article/view/2427>. (in Thai)
- Meerow, Sara, Joshua P. Newell, and Melissa Stults. 2016. "Defining Urban Resilience: A Review." *Landscape and Urban Planning* 147: 38–49. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2015.11.011>.
- Mizrahi, Shlomo, Eran Vigoda-Gadot, and Nissim Cohen. 2021. "How Well Do They Manage a Crisis? The Government's Effectiveness during the COVID-19 Pandemic." *Public*

- Administration Review* 81 (6): 1120–1130. <https://doi.org/10.1111/puar.13370>.
- Pairroj Patranarakul and Eakarat Boonreang. 2017. “Kan Soemsang Sakkayaphap Khong Chumchon Nai Kan Chatkan Uthokkaphai Lae Phai Laeng Nai Phuentshi Changwat Phak Tawan-ok Chiang Nuea Ton Lang.” [Enhancing Community Capacity for Flood and Drought Management in the Lower Northeastern Provinces]. *Journal of Politics and Governance* 7 (3): 100–118. <https://nida.ac.th/research/การเสริมสร้างศักยภาพขอ/>. (in Thai)
- Pelling, Mark, and Chris High. 2005. “Understanding Adaptation: What Can Social Capital Offer Assessments of Adaptive Capacity?” *Global Environmental Change* 15 (4): 308–319. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2005.02.001>.
- Pongpon Plodpai and Kritawit Nuphet. 2021. “Study of Risk Level and Prevention of Flood Disaster: A Case Study of Pattani River Basin.” *The Journal of Spatial Innovation Development* 2 (2): 65–79. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/jsid/article/view/245241>. (in Thai)
- Ruchinan Ueaphithaksakun and Kittikun Khakhai. 2025. “Naeothang Kan Pen Phu Nam Phak Rat Nai Kan Sue San Phawa Wikrit.” [Guidelines for Public-Sector Leadership in Crisis Communication]. *Journal of Communication Arts Review* 29 (3): 86–96. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jca/article/view/287905>. (in Thai)
- Sellnow, Timothy L., and Matthew W. Seeger. 2021. *Theorizing Crisis Communication*. 2nd ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Tavida Kamolvej. 2025. “Phawa ‘Wikrit’ Cha Sue San Yangrai Hai Dai Di?” [How Should a “Crisis” Be Communicated Well?]. Thai PBS Verify. July 7, 2025. Accessed January 15, 2026. <https://www.thaipbs.or.th/verify/video/2829>. (in Thai)
- Thetsaban Nakhon Yala. 2025a. *Khongmun Phuentshan Thetsaban Nakhon Yala*. [Basic Information of Yala City Municipality]. Yala: Thetsaban Nakhon Yala. (in Thai)
- Thetsaban Nakhon Yala. 2025b. *Phaen Chaphok Kit Pongkan Lae Kae Khai Panha Uthokkaphai Lae Din Khlon Thalom Thetsaban Nakhon Yala Pracham Pi Pho So 2568*. [Special Plan for Preventing and Solving Flood and Landslide Problems of Yala City Municipality, Fiscal Year 2025]. Yala: Samnakngan Pongkan Lae Banthao Satharanaphai Changwat Yala. (in Thai)
- Thotsaphon Akkarapongpailoon, Pensri Chirinan, Arun Raktham, and Somporn Fuangchan. 2020. “Kan Buranakan Kan Chatkan Phai Phibat Nai Yuk 4.0.” [Integration of Disaster Management in the 4.0 Era]. *Journal of Administrative and Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin* 8 (3): 14–23. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/240138>. (in Thai)