

แนวทางการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
สายเฉลิมรัชมงคล

Communication management in Counter-terrorism
case study: Chaloem Ratchamongkhon Line

ศุภชัย สินธุเศรษฐ์

Suphachai Sintuset

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Faculty of Police Sciences, Royal Police Cadet Academy, Thailand

Corresponding Author, Email: rung2513@gmail.com

Retrieved: July 16, 2023; Revised: December 14, 2023; Accepted: December 15, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และ 2) เพื่อเสนอแนะการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนักวิชาการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการสื่อสารที่พบแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) แบบเป็นทางการ โดยมีการจัดตั้งศูนย์กลางในการบริหารจัดการเหตุการณ์ มีระเบียบ ข้อกำหนด และรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนตามบทบาทหน้าที่งานและสายการบังคับบัญชาและสั่งการ ในการสื่อสารเชิงป้องกันการก่อการร้าย และ 2) แบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การใช้ Social Media ในโทรศัพท์มือถือ และการใช้วิทยุสื่อสาร มีความเหมาะสมในการใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการสื่อสาร รวมไปถึงการภายนอกกรณีเหตุการณ์การก่อการร้ายเกิดขึ้นรุนแรงจะมีการประสานไปยังหน่วยงานระดับประเทศ เช่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล เป็นต้น

ทั้งนี้พบปัญหาอุปสรรคที่พบ อุปกรณ์สื่อสาร ในการรับส่งไม่ชัดเจน การฝึกซ้อมในการตอบโต้เหตุการณ์รุนแรงทำได้น้อยครั้ง การสื่อสารไปยังกลุ่มคนพิเศษ เช่น ชาวต่างชาติ ผู้พิการทางการได้ยิน การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารจากโซเชียลมีเดีย เป็นต้น โดยข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ได้แก่ พัฒนารหัสสำหรับใช้ในการสื่อสารสำหรับโซเชียล การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนลดภาระของบุคลากร ควรจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และการพัฒนาแนวทางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและผู้พิการ เป็นต้น

คำสำคัญ: การสื่อสารการก่อการร้าย; การจัดการการก่อการร้าย; รถไฟฟ้า

Abstract

This study aimed 1) To study the communication management for anti-terrorism and 2) To recommend communication management for anti-terrorism. This research is qualitative. Method by documents and in-depth interviews. Executive officials within relevant departments and academics. The results showed that the Chaloem Ratchamongkhon Line Project has never

been a terrorist incident in an MRT station at a level beyond control. Data were analyzed by descriptive analysis.

The research results found that communication management is divided into two types: 1) A Formal center for emergency management has been established with clear regulations, requirements, and communication formats according to work roles and the chain of command and command in anti-terrorism communication, and 2) informally, including using Social Media on mobile phones and the use of radio communications. It is suitable for use during times of crisis. Because it is fast and flexible in communication, Including externally, in the event of a severe terrorist incident, there will be coordination with national agencies such as the International Counter-Terrorism Operations Center.

Suggestions include Developing communication codes for social media, technology to support and reduce the personnel, standard operating procedures (SOPs), and building guidelines for communicating with foreigners and disabled people.

Keywords: Terrorism Communication; Terrorism Management; MRT

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยในโครงการรถไฟฟ้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการวางแผนและจัดทำมาตรการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ เช่น การจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดในสถานี เช่น จุดตรวจความปลอดภัยบริเวณทางเข้าออกของสถานี พนักงานรักษาความปลอดภัยชั้นชานชาลาในช่วงเวลาเร่งด่วน การใช้อุปกรณ์ตรวจโลหะก่อนเข้าสู่สถานี การติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในพื้นที่ การติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยภายในสถานี แต่ถึงกระนั้นก็ยังพบว่า มีการก่อเหตุปรากฏขึ้นอยู่เป็นระยะ เช่น การแอบถ่ายใต้กระโปรง การลักทรัพย์ผู้โดยสารชาวต่างชาติ การทะเลาะวิวาท การพกพาอาวุธหรือวัตถุอันตราย เป็นต้น ดังนั้นการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินจึงเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในหลากหลายมิติ เนื่องจากพบว่าแม้จะมีมาตรการที่ดีเพียงใด หากแต่รูปแบบการใช้ชีวิตของผู้โดยสารที่อยู่ในยุคโซเชียลเน็ตเวิร์ค ที่ทุกคนก้มหน้าสนใจแต่โทรศัพท์มือถือในมือของตน มิได้สนใจสิ่งรอบข้าง ย่อมเป็นช่องทางที่ทำให้อาชญากรหรือผู้ไม่หวังดีสามารถใช้เป็นช่องทางในการก่อเหตุได้ ดังนั้นการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยในโครงการรถไฟฟ้าที่พิจารณาจากหลากหลายมิติจะช่วยให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีความปลอดภัยในชีวิตร่างกายและทรัพย์สินมากขึ้น อีกทั้งเป็นการป้องกันความเสียหายในทรัพย์สินของรัฐ และยังเป็นการลดความเสี่ยงที่จะเกิดจากการก่อการร้ายหรือการก่อวินาศกรรมหรือการก่อเหตุอาชญากรรมในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินได้อีกด้วย

เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟฟ้า การไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้จัดตั้งฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย (ฝรภ.) ขึ้น มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่ระบบรถไฟฟ้า ผู้โดยสาร และบุคคลอื่นที่อยู่ในเขตระบบรถไฟฟ้า การป้องกัน ป้องกัน และระงับเหตุทั้งในสถานี อุโมงค์ ทางวิ่งยกระดับและภายในขบวนรถไฟฟ้า โดยการดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยที่ผ่านมาได้มีการบันทึกเหตุอาชญากรรมที่เคยปรากฏในเขตระบบรถไฟฟ้า คือ เหตุความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เหตุความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เหตุทะเลาะวิวาท เหตุทรัพย์สินของ รฟม. เสียหาย เหตุกระทำอนาจาร เป็นต้น ถึงแม้ว่าการก่อการร้ายระดับรุนแรงยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน จึงเป็นเหตุให้ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโดยเฉพาะ ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งอุปสรรคต่างๆ ในยามเกิดเหตุการณ์การก่อการร้ายจริง เช่น

การสื่อสารภายในองค์กรยามเกิดเหตุ การปิดเป็นข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอก การจัดโครงสร้างระดับ บังคับบัญชาหลายลำดับชั้นเกินไป เป็นต้น (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2564)

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญดังที่กล่าวมาแล้ว จึงได้ศึกษานี้จึงศึกษาแนวทางการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลและเสนอแนวทางการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้าย เพื่อเป็นแผนการป้องกันความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล
2. เพื่อเสนอแนะการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นคำถามการวิจัย จากนั้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล และจึงข้อมูลมาวิเคราะห์ เขียนสรุป และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดังนี้ ซึ่งใช้การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดย เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และผู้บริหารส่วนงานความปลอดภัยและคุณภาพ บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด มหาชน (รถไฟฟ้า)

เครื่องมือในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ เป็นรูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured interview) ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคำถามเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ที่มีความยืดหยุ่นได้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายในระบบรถไฟฟ้ามหานคร เพื่อความปลอดภัยในเขตระบบรถไฟฟ้ามหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ต่อไปนี้

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวและขออนุมัติเก็บข้อมูลจากผู้บัญชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจหรือคนบังคับตำรวจศาสตร์ เพื่อขออนุญาตใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในเขตระบบรถไฟฟ้ามหานคร

ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย พร้อมแบบสอบถามไปติดต่อประสานงาน บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (มหาชน)



การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกฏัยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และผู้บริหารส่วนงานความปลอดภัยและคุณภาพ บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด มหาชน (รถไฟฟ้า) จำนวน 4 คน โดยใช้พรรณนาวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารที่ให้สัมภาษณ์แต่ละคน จากนั้นมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ ได้แก่

1. เพื่อศึกษา ปัญหา การจัดการความปลอดภัยด้านการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายกรณีศึกษารถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล
2. เพื่อเสนอแนะแนวทาง การจัดการความปลอดภัยด้านการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายกรณีศึกษารถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

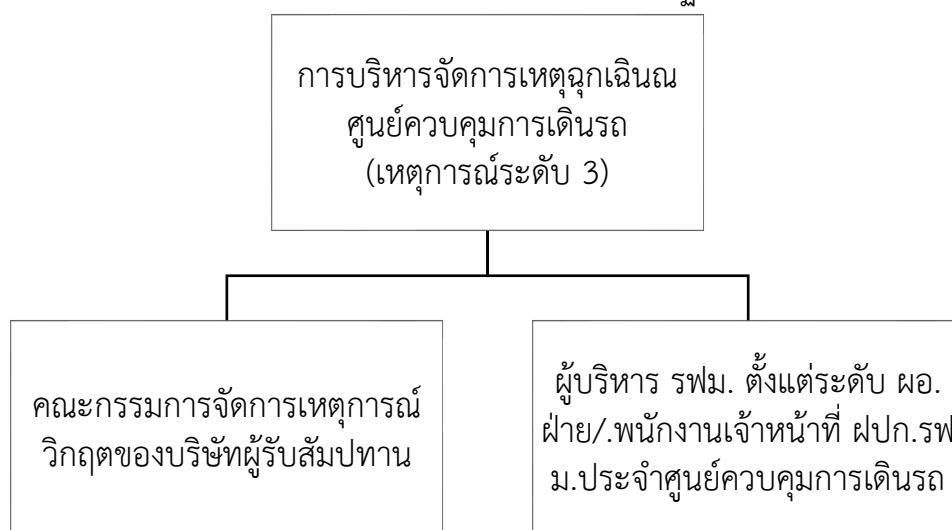
ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 การจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล มีดังนี้

ลักษณะและแนวทางการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้ายโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล แบ่งออกเป็น ลักษณะกลุ่มใหญ่ โดยแต่ละแนวทางจะมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ต่างกัน จึงทำ 2 ให้แนวทางการจัดการการสื่อสารที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย

1) **แนวทางการจัดการการสื่อสารภายใน** การสื่อสารภายในหน่วยงาน และภายในหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลมีการสื่อสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการจัดการความปลอดภัย ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารภายในการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) แบบเป็นทางการ เป็นการสื่อสารกันระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ โดยมีการจัดตั้งศูนย์กลางในการบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยคณะกรรมการจัดการเหตุการณ์วิกฤตของบริษัทผู้รับสัมปทาน และ ผู้บริหาร รฟม. ตั้งแต่ระดับ ผอ. ฝ่าย เป็นคณะกรรมการในการสื่อสาร โดยมีระเบียบ ข้อกำหนด และรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนตามบทบาทหน้าที่งานและสายการบังคับบัญชา ระบบการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และสั่งการ ในการสื่อสารเชิงป้องกันการก่อการร้าย จะเป็นลักษณะการออกคำสั่งให้ปฏิบัติเป็นเอกสาร ซึ่งมีผังดังภาพ



ภาพที่ 1 ผังการสื่อสารการจัดการการสื่อสารภายใน

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารภายในการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และผู้รับสัมปทานการเดินรถ แบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามแบบแผน มาตรฐาน และรูปแบบที่แน่นอน โดยไม่ยึดระเบียบ ข้อบังคับ เป็นการสื่อสาร ที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในการปฏิบัติงาน มักใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ ข้อความ ทางกลุ่มไลน์ social media และการบอกกล่าวแบบปากต่อปากวิทยุสื่อสารและ SMS

ลักษณะของการสื่อสาร ลักษณะการสื่อสารของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และผู้รับสัมปทานการเดินรถบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) ในการ ระดับนโยบาย ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานของตนเองและสื่อสารกันข้ามหน่วยงาน แบ่งตามลักษณะของการสื่อสารดังนี้

การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชาทั้ง จากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และและผู้รับสัมปทานการเดินรถที่มีสายงานบังคับบัญชาของตนเอง ที่รับผิดชอบงานดูแลเรื่องความปลอดภัย ลักษณะของการสื่อสารจากบนลงล่าง ลักษณะเป็นการสั่งการแต่งตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัย และมอบหมายนโยบาย เป็นต้น

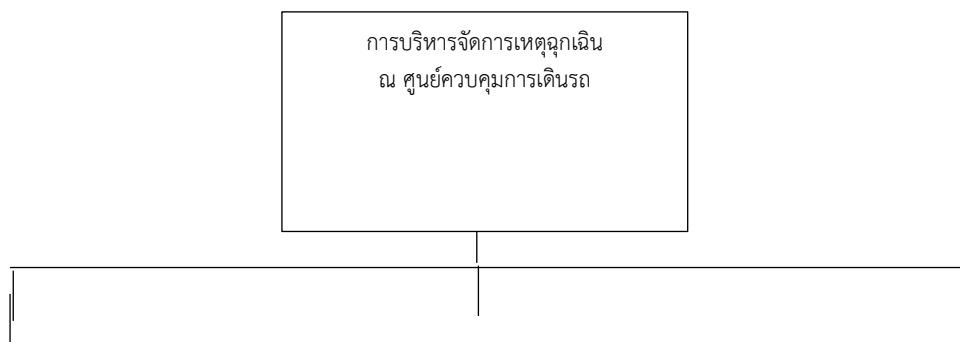
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชา ลักษณะของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบในหน่วยงานระดับสถานีแจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในการแจ้งผู้บังคับบัญชาในสายงานให้ทราบ รวมไปถึงการรายงานสถานการณ์ และการขออนุมัติการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาความปลอดภัยรวมไปถึงกรณีที่มีความรุนแรงมากกว่าระดับ 2 ที่จะต้องมีการขออำนาจและแนวทางในการปฏิบัติต่างๆ โดยเริ่มจากการพบเหตุการณ์ระดับที่ 3 ตั้งแต่ผู้อยู่ในเหตุการณ์ คือ เจ้าหน้าที่บริษัทผู้รับสัมปทาน/เจ้าของพื้นที่ พนักงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/กู้ภัย รฟม. ประจำ และรายงานเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง พนักงานเจ้าหน้าที่หัวหน้ารักษาความปลอดภัย/พนักงานเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากู้ภัย และมีรายงานเพื่อขออนุมัติการปฏิบัติงานจากผู้อำนวยความสะดวก

การสื่อสารแนวทแยง เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชาของบุคลากรภายในคณะ ซึ่งเนื่องจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ไม่ค่อยมีเหตุการณ์ความรุนแรงมากกว่าระดับ 2 ซึ่งยังอยู่ในความสามารถในการรับมือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) อีกทั้งทั้งสองหน่วยงานได้มอบหมายหลักการทำงาน ไว้อย่างชัดเจนทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน และการทำงานระหว่างหน่วยงาน จึงไม่พบการสื่อสารในลักษณะนี้

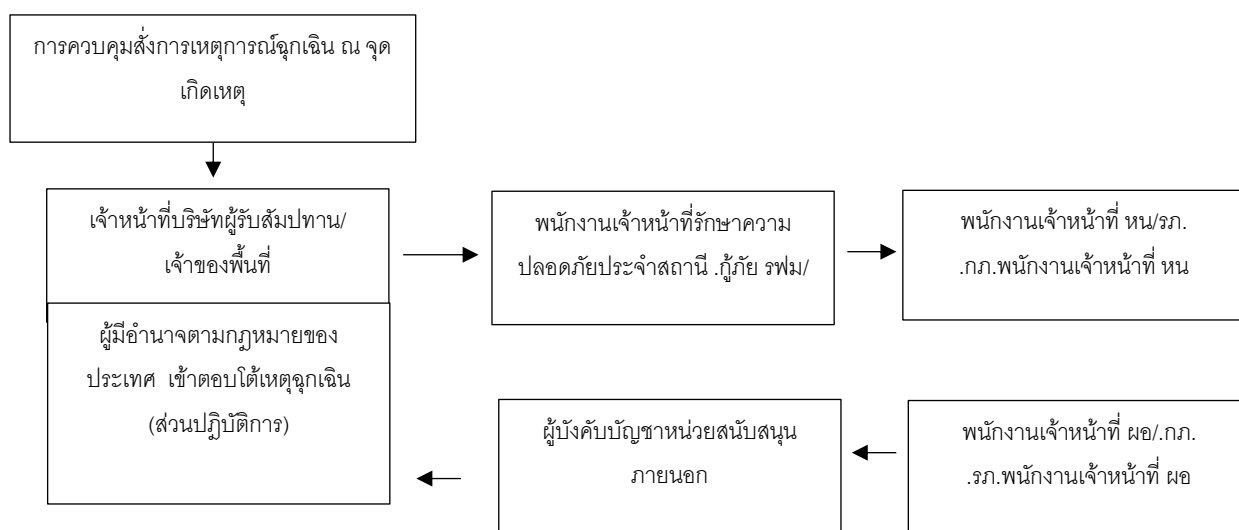
2. การจัดการการสื่อสารภายนอกองค์กร

เป็นการสื่อสารระหว่างผู้มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลกับหน่วยงานภายนอกในการจัดการเหตุการณ์ก่อการร้าย

การสื่อสารภายนอกองค์กรของพบว่ากรณีที่เกิดเหตุการณ์ภาวะเหตุฉุกเฉินพนักงานสื่อสารจะเป็นผู้ประสานงานหลักกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจท้องที่สำนักงานบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์เฝ้าระวัง หรือหน่วยพยาบาล เพื่อเข้าตอบโต้ต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาในสายงาน ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกข่าย แจ้งข้อมูลและให้การสนับสนุน ตามขั้นตอนและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งในการสื่อสารจะมีเพียงรูปแบบเดียวคือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ทั้งนี้หากเหตุการณ์ก่อการร้ายเกิดขึ้นรุนแรงจะมีการประสานไปยังหน่วยงานระดับประเทศ เช่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลเป็นหน่วยงานหลักเข้าจัดการ เนื่องจากเกินอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในตราพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 แต่จะมีการควบคุมดูแลและศูนย์สั่งการร่วมกัน ทั้งในระดับศูนย์การควบคุมการเดินรถ และระดับจุดเกิดเหตุ ดังภาพที่ 2 และ 3



ภาพที่ 2 ผังการสื่อสารระดับศูนย์ควบคุมการเดินรถ



ภาพที่ 3 ผังการสื่อสารระดับจุดเกิดเหตุ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารขององค์กรเพื่อจัดการเหตุการณ์การก่อการร้าย

1. การพัฒนาการสื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารผ่าน LINE โทรศัพท์มือถือ การสื่อสาร การสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน พัฒนารหัสสำหรับการสื่อสาร เพื่อป้องกันข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้ก่อการร้าย ทำให้เป็นอุปสรรคและการปฏิบัติงานเข้าระงับเหตุหรือช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นไปด้วยความยากลำบากยิ่งขึ้น

2. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน เพื่อลดภาระของบุคลากร การพัฒนาการอบรมพนักงานให้ เข้าใจในหน้าที่

3. ควรจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) เพื่อให้การปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดทุกส่วนงานปฏิบัติงานร่วมมือกันอย่างเป็นขั้นตอนการเขียนหรือการจัดทำ SOP ของ BEM ควรมี รฟม. เข้าร่วมดำเนินการด้วย พร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

4. การพัฒนาระบบการสื่อสารด้วยระบบเสียงตามสาย ข้อความที่ประกาศต้องไม่สร้างความตระหนกตกใจ ภาษาที่ใช้ในการประกาศอย่างน้อย 2 ภาษาขึ้นไป ควรมีป้ายสัญลักษณ์แจ้งเตือนให้ผู้พิการทางการได้ยินได้ทราบเมื่อเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายในสถานีรถไฟหรือในขบวนรถไฟ

5. ผู้พิการทางสายตาและด้านอื่นๆ เช่น ผู้พิการทางเท้า หรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือยามเกิดเหตุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ควรได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิดระหว่างใช้บริการตั้งแต่ต้นทางไปยังปลายทาง เพื่อจะได้ทำการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันทั่วทั้งยามเกิดเหตุ

6. เนื่องจากพื้นที่สถานีรถไฟใต้ดิน เป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อน ควรติดตั้งป้ายสัญลักษณ์เตือนภัยป้ายบอกทางให้ครอบคลุมพื้นที่ และขนาดของป้ายควรมองเห็นได้ง่ายไม่เล็กเกินไป เมื่อยามเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย จะได้ดูแลผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง

7. มาตรการในเชิงป้องกันการก่อการร้าย คือ การพัฒนาการเรียนการสอน การสอน สร้างจิตสำนึก ปลุกฝัง ตั้งแต่เด็ก และแบ่งกลุ่มให้ความรู้แก่ประชาชนเมื่อเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายควรปฏิบัติอย่างไร ควรแจ้งหรือติดต่อเจ้าหน้าที่อย่างไร ทำให้ประชาชนได้ซึมซับ เกิดความเคยชิน เมื่อเหตุการณ์ก่อการร้ายจริงจะได้ไม่เกิดความตระหนกตกใจจนเกินไป

8. หน่วยงานความมั่นคงควรมีการจัดตั้งหน่วยงานข่าวที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการต่อต้านการก่อการร้ายเป็นการเฉพาะ เนื่องจากงานด้านการข่าวถือว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อ ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาการก่อการร้าย ทั้งในด้านการป้องกัน ยับยั้ง สกัดกั้นก่อนที่จะเกิด เหตุการณ์ และการปราบปรามเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น และจะหน่วยงานกลางในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนของรถไฟฟ้า หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นพื้นที่เสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย

9. ดำเนินการประสานความร่วมมือกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน และระดับสากล เพื่อให้มีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในด้านการก่อการร้ายระหว่างกันอย่างเป็น รูปธรรม โดยในส่วนของประเทศในภูมิภาคอาเซียนอาจดำเนินการในลักษณะ การจัดตั้งศูนย์กลางการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการต่อต้านการก่อการร้าย เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวม วิเคราะห์ และกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการ ก่อการร้ายในภูมิภาค รวมทั้งควรขยายความร่วมมือในการฝึกศึกษาด้านการต่อต้านการก่อการร้ายกับประเทศต่าง ๆ ในระดับภูมิภาคอาเซียน และในระดับสากล เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ ระหว่างกัน

10. ควรมีแผนจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารเพิ่มเติมที่คอยกำหนดเนื้อหา และควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารในช่วง วิกฤต พร้อมจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์ทำหน้าที่ในการให้ข่าวแก่สื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จะ เผยแพร่เป็นระบบระเบียบ ไม่กระจัดกระจาย และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ พบว่า 1การจัดการการสื่อสารที่พบแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) แบบเป็นทางการ โดยมีการจัดตั้งศูนย์กลางในการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉิน มีระเบียบ ข้อกำหนด และรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนตามบทบาทหน้าที่งานและสายการบังคับบัญชาและสั่งการ ในการสื่อสารเชิงป้องกันการก่อการร้าย และ 2) แบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การใช้ Social Media ในโทรศัพท์มือถือ และการใช้วิทยุสื่อสาร มีความเหมาะสมในการใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการสื่อสาร รวมไปถึงกรณีเหตุการณ์ก่อการร้ายเกิดขึ้นรุนแรงจะมีการประสานไปยังหน่วยงานระดับประเทศ เช่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลักขณา ไทยเครือ (2554) ที่กล่าวไว้ว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการจัดการ และควรสร้างเครือข่ายข้อมูล โดยคำนึงถึงศักยภาพที่มีอยู่และบริบทของพื้นที่และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และยังสอดคล้องกับพงศธร ศิริสาคร (2559) เรื่องระบบบัญชาการเหตุการณ์กับการจัดการภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย ที่คณะรัฐมนตรี อนุมัติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 เห็นชอบ



ให้ทุกภาคส่วนถือแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2558 เป็นแผนแม่บท ซึ่งแผนดังกล่าวมอบหมายให้กระทรวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐรัฐวิสาหกิจจังหวัด อำเภอ องค์กรส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน และต้องจัดทำแผนปฏิบัติการรองรับโดยแนวคิดของแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2558 มีแนวคิดมุ่งเน้นการจัดการวงจรความเสี่ยง (Crisis Life Cycle) ได้แก่การป้องกันและผลกระทบ การเตรียมพร้อม การเผชิญเหตุและการฟื้นฟู และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีดีเปรม ชัยกิจ, ธาตรี ได้ฟ้าพล (2560) ศึกษาเรื่องการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่ากระบวนการจัดการและปัจจัยเกี่ยวข้องความสำเร็จได้แก่การจัดการช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต คือการตรวจหาสัญญาณเตือน และสร้างการป้องกันด้วยการจัดการความเสี่ยงช่วงเกิดภาวะวิกฤต เริ่มแต่สัญญาณเตือนและกระบวนการตอบสนอง และช่วงหลังเกิดภาวะวิกฤตคือองค์กรควรประเมินผลและนำบทเรียนที่ได้จากวิกฤตเพื่อไปปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า อุปกรณ์สื่อสาร ในการรับส่งไม่ชัดเจน การฝึกซ้อมในการตอบโต้เหตุรุนแรงทำได้น้อยครั้ง การสื่อสารไปยังกลุ่มคนพิเศษ เช่น ชาวต่างชาติ ผู้พิการทางการได้ยิน การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารจากโซเชียล เป็นต้น โดยข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ได้แก่ พัฒนารหัสสำหรับการใช้ในการสื่อสารสำหรับโซเชียล การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนลดภาระของบุคลากร ควรจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และการพัฒนาแนวทางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและผู้พิการ เป็นต้น สอดคล้องกับ Andre (2016) นำเสนอผลการวิจัยจากโครงการการพัฒนากระบวนการกระจายเสียงเพื่อต่อต้านการก่อการร้ายในประเทศไทยได้ชี้ให้เห็นว่ามีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการพัฒนารอบในการเผยแพร่ข้อมูลที่สามารถใช้ในการทำลายคำบรรยายของผู้มีความคิดสุดโต่ง และมอบคำบรรยายเชิงตอบโต้ให้กับผู้รับชมในสื่อกระแสหลักและสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องมาจากข้อสังเกตที่เห็นการเพิ่มขึ้นในบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงและแบ่งปันข้อมูลและความคิดเห็นกับประเด็นของภาคใต้ในประเทศไทย รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลนี้จึงควรที่จะแบ่งเป็นสองส่วนที่ครอบคลุมทั้งสื่อมวลชนกระแสหลักทั่วไป และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อตอบโต้กับข้อความและความคิดเห็นที่มีความสุดโต่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การจัดการการสื่อสารที่พบแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) แบบเป็นทางการ 2) แบบไม่เป็นทางการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ จัดตั้งศูนย์กลางในการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉิน มีระเบียบ ข้อกำหนด และรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนตามบทบาทหน้าที่งานและสายการบังคับบัญชาและสั่งการ ในการสื่อสารเชิงป้องกันการก่อการร้าย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า อุปกรณ์สื่อสาร ในการรับส่งไม่ชัดเจน การฝึกซ้อมในการตอบโต้เหตุรุนแรงทำได้น้อยครั้ง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ พัฒนารหัสสำหรับการใช้ในการสื่อสารสำหรับโซเชียล การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนลดภาระของบุคลากร ควรจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และการพัฒนาแนวทางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและผู้พิการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบว่าการจัดการการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการการสื่อสารในการต่อต้านการก่อการร้าย โดยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนารหัสสำหรับการใช้ในการสื่อสารสำหรับโซเชียล การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนลดภาระของบุคลากร ควรจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และ

การพัฒนาแนวทางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและผู้พิการ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันการก่อการร้ายในองค์กรต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย. (2564). ระเบียบปฏิบัติงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2566, จาก <https://www.mrta.co.th/th/security-and-rescue-operations-regulations>
- ปรีดีเปรม ชัยกิจ. (2559). การจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศธร ศิริสาคร. (2559). ระบบบัญชาการเหตุการณ์กับการจัดการในภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บอร์น ทัปี พับลิชชิง.
- ลักขณา ไทยเครือ. (2554). บทเรียนเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่มไทย กรณีข้อมูลข่าวสาร. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2566, จาก <http://www.oknation.net/blog/lakthai/2011/10/17/entry-1>
- Andre, V. (2016). *Developing Broadcasting Model to Counter Violent Extremism in Thailand*. Australia: Deakin University.