

	สรุพอองค์ความรู้ของสำนักหอสมุดกลาง		
เรื่อง 4 ขั้นตอนรับมือ Crisis เบื้องต้น (The First Response)	ผู้จัดทำ	สิรินนท โพธิ์เสถียร	
	วันที่นำเสนอ	5 มีนาคม 2569	
ประเภทองค์ความรู้ ☐ ด้านวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรม ☒ ด้านการบริหารจัดการ			

4 ขั้นตอนรับมือ Crisis เบื้องต้น (The First Response)



KM Sharing Day 2026 หัวข้อ “ขับเคลื่อน พลังความรู้คู่ปัญญาประดิษฐ์สู่ SDGs (Empowering Knowledge with AI Toward the SDGs)” ภายใต้กรอบความเป็นเลิศด้านการวิจัยสร้างสรรค์ประดิษฐ์และนวัตกรรม และด้านบริหารจัดการ	ออกครั้งที่ 1	หน้า 1/1
ออกโดย : คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักหอสมุดกลาง	เริ่มใช้	

	สรุปองค์ความรู้ของสำนักหอสมุดกลาง		
เรื่อง 4 ขั้นตอนรับมือ Crisis เบื้องต้น (The First Response)		ผู้จัดทำ	สิรินัท โพธิ์เสถียร
		วันที่นำเสนอ	5 มีนาคม 2569
ประเภทองค์ความรู้ ☐ ด้านวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรม ☒ ด้านการบริหารจัดการ			
วัตถุประสงค์ เพื่อให้การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบที่สุดใน 4 ขั้นตอนการรับมือเบื้องต้น มีเป้าหมายสำคัญแยกตามขั้นตอน ดังนี้ 1. Verify & Notify (เช็คให้ชัดและแจ้งทีม) เพื่อคัดกรองข่าวลวง และสร้างเอกภาพในการสื่อสาร ป้องกันการปล่อยข้อมูลที่ผิดพลาด ซึ่งจะทำให้วิกฤตหนักกว่าเดิม เพื่อให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ รับทราบสถานการณ์จริง และเตรียมทรัพยากรสนับสนุนได้ทันเวลาที่ปรากฏขึ้นมาในช่วงที่สังคมกำลังสับสนหรือโกรธเคือง ลดความเสี่ยงที่องค์กรจะถูกมองว่าหิวแสง หรือไร้กาลเทศะ 2. Pause All Content (หยุดความเคลื่อนไหว) เพื่อรักษาภาพลักษณ์และมารยาททางสังคม ป้องกันไม่ให้คอนเทนต์ที่ตั้งเวลาไว้ปรากฏขึ้นมาในช่วงที่สังคมกำลังสับสนหรือโกรธเคือง ลดความเสี่ยงที่องค์กรจะถูกมองว่าหิวแสง หรือไร้กาลเทศะ 3. Draft Hold Statement (ร่างแถลงการณ์เบื้องต้น) เพื่อซื้อเวลาและแสดงความรับผิดชอบ ลดแรงกดดันจากโซเชียลมีเดีย ที่ต้องการคำตอบทันที เป็นการยืนยันว่าองค์กรไม่ได้นิ่งนอนใจ และกำลังให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างสูงสุด 4. Monitor & Listen (ฟังเสียงสังคม) เพื่อประเมินทิศทางและระดับความรุนแรง ช่วยให้ทีมงานสื่อสารองค์กรทราบว่าคนส่วนใหญ่เข้าใจผิดหรือโกรธในประเด็นไหนเป็นพิเศษ ข้อมูลที่ได้จากการฟัง จะถูกนำมาใช้ร่างคำแถลงการณ์ฉบับเต็มให้ตรงจุด และใช้ได้จริง บทสรุปองค์ความรู้ OPL ของ 4 ขั้นตอนนี้ จะช่วยเปลี่ยนจากความตระหนก (Panic) ให้กลายเป็นความตระหนักรู้ (Awareness) ทำให้ทีมงานสื่อสารองค์กรสามารถรักษาภาพลักษณ์องค์กรไว้ได้ แม้ในสถานการณ์ที่ยากลำบากที่สุด ประโยชน์ที่ได้รับ จากการนำ 4 ขั้นตอนการรับมือ Crisis เบื้องต้น มาใช้อย่างเป็นระบบ คือการวางรากฐานความแข็งแกร่งให้องค์กรในระยะยาว โดยแบ่งประโยชน์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. ประโยชน์ต่อภาพลักษณ์องค์กร - สร้างความน่าเชื่อถือ เพราะการตอบสนองที่รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจน แสดงถึงความเป็นมืออาชีพและความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้สังคมรู้สึกไว้วางใจในองค์กรได้ ไม่เพิกเฉย - เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส หากรับมือได้ดีและจริงใจ บ่อยครั้งที่วิกฤตจะกลายเป็นจุดที่สร้างแฟนคลับพันธุ์แท้ เพราะเห็นถึงธรรมาภิบาลขององค์กรในยามลำบาก - คุ่มทุนและเนื้อหา ช่วยให้องค์กรเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก แทนที่จะปล่อยให้ข่าวลือหรือสำนักข่าวอื่นเป็นคนกำหนดทิศทางของเรื่องราว 2. ประโยชน์ต่อการดำเนินงาน - ลดความสับสน ภายใน 4 ขั้นตอนนี้ ช่วยให้บุคลากรทุกคนทราบว่า ใครต้องทำอะไร และใครห้ามทำอะไร ลดการให้ข้อมูลที่ขัดแย้งกันเอง ซึ่งจะทำให้องค์กรดูไม่เป็นมืออาชีพ - จำกัดความเสียหาย การหยุดโพสต์ และออกคำแถลงด่วน ช่วยตัดวงจรตรามา ไม่ให้ลุกลามไปยังประเด็นอื่น ๆ หรือแพลตฟอร์มอื่น - ประหยัดทรัพยากร การดับไฟตั้งแต่เริ่ม ใช้ทรัพยากรและงบประมาณน้อยกว่าการตามแก้ข่าวที่ลุกลามเป็นวงกว้างหลายเท่าตัว 3. ประโยชน์ต่อสภาพจิตใจของทีมงานสื่อสารองค์กร - ลดความตื่นตระหนก การมีขั้นตอนที่ชัดเจน ช่วยให้ทีมงานสื่อสารองค์กรมีที่ยึดเหนี่ยว ในขณะที่ถูกกดดันจากสังคม ทำให้ทำงานได้อย่างมีสติ - ลดโอกาสเกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด เมื่อมีระบบที่ต้อง Verify ข้อมูลก่อน จะช่วยลดการโต้ตอบด้วยอารมณ์ หรือการให้ข้อมูลผิด ๆ ที่เกิดจากความเร่งรีบ สอดคล้องกับ SDG 16			

KM Sharing Day 2026 หัวข้อ “ขับเคลื่อน พลังความรู้ปัญญาประดิษฐ์สู่สมิติ SDGs (Empowering Knowledge with AI Toward the SDGs)” ภายใต้กรอบความเป็นเลิศด้านการวิจัยสร้างสรรค์ประดิษฐ์และนวัตกรรม และด้านบริหารจัดการ	ออกครั้งที่ 1	หน้า 1/1
ออกโดย : คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักหอสมุดกลาง	เริ่มใช้	