



**การบริหารประเด็นและภาวะวิกฤติ:  
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ**

## ข้อตกลงเบื้องต้น

เนื่องจากคำว่า “วิกฤติ” มีความหมายกว้างและ  
ใช้ได้ ตั้งแต่ในระดับบุคคลถึงระดับองค์กร

ดังนั้นในวิชานี้จึงกำหนดขอบข่ายของ “วิกฤติ”  
ว่าหมายถึง

“วิกฤติซึ่งเกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงาน  
(organizational crises) ทุกประเภท



## วิกฤติหรือภาวะวิกฤติ คืออะไร

วิกฤติ คือ ภัยคุกคามสำคัญซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการ หากไม่สามารถควบคุมภัยคุกคามดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม จะก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อองค์การ (Coombs, 2014a)

ภัยคุกคามสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ และชื่อเสียงขององค์การ และก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบแก่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ องค์การ หากไม่มีการบริหารจัดการภาวะวิกฤติดังกล่าวอย่างเหมาะสม (Coombs, 2015)



## ผลของภาวะวิกฤติ

วิกฤติ ก่อให้เกิดภัยคุกคามใน 3 ประเด็น (Coombs, 2014a) ได้แก่

1. ความปลอดภัยของสาธารณชน (public safety) (Coombs, 2014a) และ/หรือสวัสดิภาพของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder welfare) (Coombs, 2014b)
2. ความสูญเสียด้านการเงิน: ส่วนแบ่งทางการตลาด ความตั้งใจในการซื้อสินค้า การฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายทางคดี
3. ความสูญเสียชื่อเสียง



## ประเภทของ ภาวะวิกฤติ

ปัจจุบัน ภาวะวิกฤติ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการ (*operational crises*)
2. ภาวะวิกฤติด้านชื่อเสียง (*reputational crises*)  
(Coombs, 2014b; Sohn & Lariscy, 2014)



## ภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการ

ภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการ (operational crises) ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างวิกฤติต่อการบริหารจัดการองค์การ เช่น ไฟไหม้ พุทธิกกรรมเชิงลบของผู้บริหาร การเรียกคืนสินค้า ฯลฯ ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อองค์การมากหรือน้อยต่างกัน



## ภาวะวิกฤติด้านชื่อเสียง

ภาวะวิกฤติด้านชื่อเสียง ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์การอันเนื่องมาจาก ความไม่รับผิดชอบของผู้บริหารองค์การ หรือข้อมูลข่าวสารจากองค์การก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

ภาวะวิกฤติด้านชื่อเสียงอาจส่งผลถึงความนิยมชมชอบที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์การ (Sohn & Lariscy, 2014)





## ความแตกต่างระหว่างภาวะวิกฤติสองประเภท

ความแตกต่างระหว่างภาวะวิกฤติทั้งสองประเภท  
คือ ภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการองค์กร  
มักก่อให้เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของ  
สาธารณชน และ/หรือสวัสดิภาพของกลุ่มผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย

...แต่ภาวะวิกฤติด้านชื่อเสียงมักไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งสองด้านดังกล่าวเท่ากับผลกระทบซึ่งเกิดขึ้น  
จากภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการ (Coombs,  
2015)





## ข้อควรสังเกต

ภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการจะทำให้  
ชื่อเสียงเสียหาย

...แต่ภาวะวิกฤติด้านชื่อเสียงมักไม่ส่งผลกระทบต่อ  
ภาวะวิกฤติด้านการบริหารจัดการองค์กร



## ข้อควรสังเกต

ภาวะวิกฤตก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการและชื่อเสียงขององค์กร

ในทางกลับกันการบริหารจัดการและชื่อเสียงขององค์กร ก็สามารถก่อให้เกิดภาวะวิกฤตได้เช่นกัน



# ภาวะวิกฤติกับงานประชาสัมพันธ์

การบริหารภาวะวิกฤติคือภาระหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับองค์กร (Coombs, 2007)

ความล้มเหลวในการจัดการภาวะวิกฤติ ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อความสูญเสียขององค์กร และการล่มสลายขององค์กร/ธุรกิจ

นักประชาสัมพันธ์คือบุคลากรผู้มีส่วนสำคัญในทีมบริหารภาวะวิกฤติ ดังนั้นการเรียนรู้ทฤษฎีและแนวทางการบริหารจัดการภาวะวิกฤติจึงเป็นสิ่งจำเป็น



## ภาวะวิกฤติกับงานประชาสัมพันธ์

การสื่อสารภาวะวิกฤติ คือหนึ่งในภาระหน้าที่สำคัญในวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ (Lin, Guo, & Chen, 2013, p. 124)

มีการพัฒนากิจกรรมการประชาสัมพันธ์หลายโครงการเพื่อป้องกันภาวะวิกฤติหรือเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติ (Fearn-Bank, 2001)

มีผลการศึกษาวิจัยจำนวนมาก สรุปว่า การประชาสัมพันธ์คือวิธีการสำคัญในการสื่อสารเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติ

