



**การบริหารประเด็นและภาวะวิกฤติ:  
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ //**

# เหตุการณ์หรือสิ่งที่มักเกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ

ในภาวะวิกฤติ มักมีเหตุการณ์หรือสิ่งต่อไปนี้ต่อไปนี้เกิดขึ้น

1. ภาวะวิกฤติ คือจุดเปลี่ยนหรือช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญของเหตุการณ์หรือการกระทำ
2. ภาวะวิกฤติ คือสถานการณ์ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องมีความต้องการอย่างแรงกล้าให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ภาวะวิกฤติส่งผลกระทบโดยตรงต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4. สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังภาวะวิกฤติจะส่งผลกระทบต่ออนาคตของผู้เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตินั้น



## เหตุการณ์หรือสิ่งที่มักเกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ

5. ภาวะวิกฤติประกอบด้วยเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดสถานการณ์ใหม่ ๆ ตามมา

6. ภาวะวิกฤติก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนในการประเมินสถานการณ์และการกำหนดแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นนั้น

7. ภาวะวิกฤติลดทอนความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

8. ภาวะวิกฤติก่อให้เกิดสภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน ซึ่งส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเครียดและความวิตกกังวล



## เหตุการณ์หรือสิ่งที่มักเกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ

9. ภาวะวิกฤติคือสถานการณ์ซึ่งส่งผลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องคิดว่าตนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอเช่นที่เคยได้รับในยามปกติ

10. ภาวะวิกฤติส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความกดดันในเรื่องเวลา

11. การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องคือสิ่งบ่งชี้หนึ่งของภาวะวิกฤติ

12. ภาวะวิกฤติเพิ่มระดับความตึงเครียดในหมู่คนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะวิกฤติการณ์ทางการเมืองระหว่างประเทศ  
(Wiener & Kahn, 1962)

\* ภาวะวิกฤติมักเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงมากกว่าเป็นเรื่องเรื้อรัง\*



## องค์ประกอบของภาวะวิกฤติ

ภาวะวิกฤติประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. มีเหตุการณ์ซึ่งเกิดอย่างปัจจุบันทันด่วน
2. เป็นเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่มีใครคาดคิด
3. ก่อให้เกิดภาวะฉุกเฉิน รุ่งด่วน และความตระหนก
4. ส่งผลต่อความสามารถขององค์การในการควบคุมสถานการณ์
5. มีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้เกี่ยวข้อง
6. มีแนวโน้มว่าอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สาธารณชน



## องค์ประกอบของภาวะวิกฤติ

ภาวะวิกฤติประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

7. สามารถขยายตัวออกไปในวงกว้างได้
8. ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านการบริหารจัดการและด้านชื่อเสียง
9. มีการตรวจสอบจากภายนอกองค์การมากขึ้น โดยเฉพาะจากสื่อมวลชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
10. จำเป็นต้องมีการปฏิบัติการใดอย่างทันทีทันใด เพื่อยับยั้งหรือหยุดยั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจนเกินควบคุม



# ขั้นตอนในการก่อตัวของภาวะวิกฤติ

ภาวะวิกฤติก่อตัวขึ้นได้ด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1. เกิดประเด็นปัญหา (issue) ระหว่างองค์กรกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งประเด็นที่เปิดเผยและซ่อนเร้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นระหว่างกัน

2. ประเด็นปัญหาก่อตัวเป็นประชาคมติ (public opinion) เชิงลบ เนื่องจากองค์กรละเลย/ไม่ใส่ใจในการบริหารจัดการประเด็นปัญหา

3. หากองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการประชาคมติได้ และขาดประสิทธิภาพในการควบคุมสถานการณ์ จะส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติ

